



**PROSEDUR PELAYANAN PERMINTAAN PENGGANTIAN DARI
PASCABAYAR KE PRABAYAR PADA PT. PLN (PERSERO) UP3
JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

Rully Fahreza Ferdianto

NIM 150803101062

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



**PROSEDUR PELAYANAN PERMINTAAN PENGGANTIAN DARI
PASCABAYAR KE PRABAYAR PADA PT. PLN (PERSERO) UP3
JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

Rully Fahreza Ferdianto

NIM 150803101062

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



**PROCEDURE FOR REQUESTING REPLEACEMENT SERVICE FROM
POSTPAID TO PREPAID AT PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER**

REAL WORK PRACTICE REPORT

A final report submitted as a partial fulfillment of the requirements for the degree
Of Ahli Madya (A. Md), Major in Company Administration
In the Study Program of Company Administration
Departement of Management, Faculty of Economics and Business

by :

Rully Fahreza Ferdianto

NIM 150803101062

**STUDY PROGRAM OF COMPANY ADMINISTRATION
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITY OF JEMBER**

2019

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA
PROSEDUR PELAYANAN PERMINTAAN PENGGANTIAN DARI
PASCABAYAR KE PRABAYAR PADA PT. PLN (PERSERO) UP3
JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Rully Fahreza Ferdianto
NIM : 150803101062
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal :

10 JANUARI 2019

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Imam Suroso M.Si.
NIP. 19591013 198802 1 001

Dr. Elok Sri Utami M.Si.
NIP. 19641228 199002 2 001
Anggota,

Dr. Sri Wahyu Lelly Hana Setyanti S.E., M.Si.
NIP. 19740502 200003 2 001

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA
NIP. 19710727 199512 1 001

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

NAMA : RULLY FAHREZA FERDIANTO
NIM : 150803101062
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN : D III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL : PROSEDUR PELAYANAN PERMINTAAN
PENGANTIAN DARI PASCABAYAR
KE PRABAYAR PADA PT PLN (PERSERO) UP3
JEMBER

Jember, 20 Desember 2018

Mengetahui
Ketua Program Studi
D III Manajemen Perusahaan

Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing

Drs. Sudaryanto, MBA. PhD.
NIP. 19660408 199103 1 001

Drs. Eka Bambang G., M.M.
NIP. 19670219 199203 1 001

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orangtua ku yang selalu memberikan motivasi maupun semangat sehingga Laporan Praktek Kerja Nyata ini bisa terselesaikan;
2. Kakak – kakak ku tersayang yang selalu memberikan motivasi agar menjadi lebih baik
3. Dosen pembimbing yang senantiasa membimbing dan memberikan pengarahan tentang penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata sampai terselesaikan
4. Almamater tercinta jurusan Manajemen Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan dan teman-teman semuanya jurusan Manajemen angkatan 2015 Universitas Jember.

MOTTO

“Manusia tidak merancang untuk gagal, mereka gagal untuk merancang”

(William J. Siegel)

“Barang siapa yang menempuh suatu jalan untuk menuntut ilmu, Allah akan memudahkan baginya jalan ke surga”

(HR. Muslim)

*“Gantungkan cita-cita mu setinggi langit! Bermimpilah setinggi langit.
Jika engkau jatuh, engkau akan jatuh di antara bintang-bintang”*

(Ir. Soekarno)

“Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua”

(Aristoteles)

“Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya, hidup ditepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah”

(Abu Bakar Sibli)

PRAKATA

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayahNya, sehingga Laporan Prektek Kerja Nyata yang berjudul “Prosedur Pelayanan Permintaan Penggantian Dari Pascabayar Ke Prabayar pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember” dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis. Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Diploma III Ahli Madya (A.Md) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Selama Praktek Kerja Nyata sampai penulisan laporan ini penulis telah mendapatkan bimbingan, pengarahan, petunjuk dan saran serta fasilitas yang membantu hingga terselesainya laporan ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Mohammad Miqdad. SE. MM. Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesitas Jember.
2. Drs. Sudaryanto, MBA. PhD. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univesitas Jember. yang telah memberikan pengalaman dan arahan selama masa studi penulis.
3. Drs. Eka Bambang G., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing penulisan dengan penuh keikhlasan dan waktunya, sehingga penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Cariadi selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember, beserta karyawan Bidang Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan Praktek Kerja Nyata, hingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan baik.
5. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember atas perhatian dan ilmu yang telah diberikan dengan penuh kesabaran.
6. Seluruh karyawan Fakutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang turut membantu kelancaran dalam menyelesaikan kuliah.

7. Ayah dan Ibu tercinta serta keluarga besar yang selalu ada dan memberikan dukungan serta do'a kepada penulis.
8. Kekasihku Devi Lusiyana dan semua sahabat-sahabat seperjuanganku Diploma III Manajemen Perusahaan Angkatan 2015 yang selalu ada dan memberikan dukungan serta kebahagiaan bersama kalian semua.
9. Semua sahabat-sahabat kontrakanku yang telah mendukung dan membantu selama kurang lebih 3 tahun di jember; menjadi rekan baik dan sahabat yang baik.

Semua pihak yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini, terima kasih. Harapan penulis semoga Laporan Praktek Kerja Nyata ini barmanfaat bagi pembaca dan memberikan referensi bagi yang lain.

Jember, 14 Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan Dan Kegunaan Laporan Praktek Kerja Nyata	4
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata di Obyek	
Magang	4
1.3.1 Pengenalan Obyek Praktek Kerja Nyata	4
1.3.2 Rincian Kegiatan Praktek Kerja Nyata	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Prosedur	6
2.1.1 Pengertian Prosedur	6
2.1.2 Karakteristik Prosedur.....	6
2.1.3 Manfaat Prosedur	7
2.2 Pelayanan	7
2.2.1 Pengertian Pelayanan	7
2.2.2 Kualitas Pelayanan	8
2.3 Listrik Prabayar	11
2.4 Listrik Pascabayar.....	11

2.5 Migrasi Pelanggan	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	14
3.1 Sejarah Berdirinya PT. PLN (Persero)	14
3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan.....	16
3.2.1 Visi	16
3.2.2 Misi	16
3.2.3 Motto	16
3.3 Maksud dan Tujuan Perseroan.....	16
3.4 Anak Perusahaan.....	16
3.5 Arti Logo PLN	17
3.6 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember.....	19
BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	26
4.1 Prosedur Pelayanan Permintaan Penggantian dari Pascabayar ke Prabayar pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember	26
4.1.1 Entry Data.....	27
4.1.2 Entry Data dalam Aplikasi	28
4.1.3 Cetak SIP (Surat Izin Pembayaran).....	29
4.1.4 Aktivasi Nomor Meter.....	30
4.1.5 Cetak Surat Perintah Kerja (SPK)	32
4.1.6 Cetak Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)	33
4.1.7 Cetak Berita Acara.....	34
4.1.8 Perubahan Data Langganan	34
4.2 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata	37
4.2.1 Membantu Mengoperasikan Aplikasi EIS Terpusat PLN	37
4.2.2 Membantu Menginput Data Daftar Tunggu	38
4.3.3 Menjalankan Tugas Sebagai Petugas <i>Call Back Center</i>	38
BAB V KESIMPULAN	39
DAFTAR PUSTAKA	40
DAFTAR TABEL	ix

Tabel 1.1 Total Pelanggan PT PLN ULP Jember Kota	2
Tabel 1.2 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	5
DAFTAR GAMBAR.....	ix
Gambar 3.1 Logo PT. PLN (Persero)	17
Gambar 3.2 Struktur Organisasi pada PT PLN (Persero) UP3 Jember	19
Gambar 4.1 Syarat Migrasi Listrik Prabayar	27
Gambar 4.2 Aplikasi AP2T	27
Gambar 4.3 Entry Data Pelanggan Migrasi pada Aplikasi AP2T	28
Gambar 4.4 Entry Data Pelanggan Migrasi pada Aplikasi AP2T	29
Gambar 4.5 Form Aktivasi Nomor Meter pada Aplikasi AP2T.....	31
Gambar 4.6 Cetak Surat Perintah Kerja	32
Gambar 4.7 Cetak Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik.....	33
Gambar 4.8 Cetak Berita Acara.....	34
Gambar 4.9 Perubahan Data Langganan	35
Gambar 4.10 Alur/bagan Prosedur Penggantian Listrik Pascabayar ke Prabayar	36
Gambar 4.11 Aplikasi EIS Terpusat PLN	37
Gambar 4.12 Aplikasi <i>Call Back Center</i>	38
DAFTAR LAMPIRAN	x
Lampiran 1. Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata	42
Lampiran 2. Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata	43
Lampiran 3. Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata.....	44
Lampiran 4. Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata.....	45
Lampiran 5. Daftar Nilai Praktek Kerja Nyata.....	46
Lampiran 6. Persetujuan Penyusunan Praktek Kerja Nyata	47
Lampiran 7. Kartu Konsultasi	48
Lampiran 8. Surat Izin Pembayaran	50
Lampiran 9. Surat Perintah Kerja	51
Lampiran 10. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik	52
Lampiran 11. Berita Acara	53

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Pada saat sekarang ini energi listrik merupakan salah satu sumber daya yang sangat dibutuhkan keberadaannya, terutama dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, memperlancar urusan bisnis dan mendukung proses industrilisasi. Sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, listrik pun berkembang menjadi kebutuhan primer yang sangat dibutuhkan masyarakat yang mana setiap industri – industri menunjang berbagai aktivitas masyarakat tersebut. Oleh karena itu tidak bisa dielakkan bila pasokan sumber daya energi listrik sangat menentukan keberhasilan pembangunan suatu negara, listrik selalu berdekatan dengan kehidupan aktifitas manusia pada masa sekarang maupun yang akan datang.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang penyedia tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai salah satu instrumen dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga oleh masyarakat luas. Pada awalnya PLN merupakan pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan, namun sejak tahun 1992 pemerintah memberikan kesempatan pada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Oleh sebab itu pada bulan juni 1994 PLN dialihkan dari perusahaan umum menjadi perseroan sehingga perusahaan ini menjadi PT. PLN (Persero).

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan milik negara yang menyediakan listrik bagi masyarakat, dimana seluruh aliran listrik yang ada di Indonesia berasal dari PLN yang bekerja di dalamnya untuk mensuplai seluruh aliran listrik wilayah Indonesia. Saat ini PT. PLN masih berbenah dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan. Salah satu pelayanan yang disediakan di PT. PLN (Persero) ULP Jember Kota adalah listrik pintar atau disebut juga dengan listrik Prabayar dimana PT. PLN sebagai penyedia listrik memberikan suatu solusi dan inovasi baru yang lebih menjanjikan kemudahan, kebebasan dan kenyamanan dalam penggunaan listrik. Sistem Prabayar merupakan sistem yang tidak asing lagi di dunia seluler,

sehingga masyarakat sudah tidak asing lagi dengan sistem Prabayar. Sistem Prabayar ini merupakan produk layanan dari PLN yang mana disetiap pelanggan dapat mengendalikan dan mengontrol sendiri pemakaian listrik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut melalui meter elektronik Prabayar.

PT. PLN (Persero) ULP Jember kota merupakan unit pelayanan yang berada di daerah Jember kota yang menurut saya adalah unit terbesar yang ada di kabupaten Jember, yang bertugas sebagai kantor pelayanan yang berhubungan langsung dengan pelanggan dikarenakan masih banyak pelanggan yang kurang mengetahui tentang keuntungan memakai listrik Prabayar. Berikut adalah data laporan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Jember kota Per Oktober 2018.

Tabel 1.1 : Total Pelanggan PT. PLN ULP Jember kota Per Oktober 2018

	Pascabayar	Prabayar	Total
Jumlah pelanggan (Orang)	78.464	81.795	160.259
Daya Tersambung (Volt Ampere)	150.657.500	86.258.450	236.915.950

Sumber : PT. PLN (Persero) UP3 Jember tahun 2018

Berdasarkan dari data laporan pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Jember sampai akhir Oktober 2018 jumlah pelanggan mencapai 160.259 pelanggan yaitu terdiri dari pelanggan pascabayar 78.464 dan Prabayar 81.795 dengan total daya keseluruhan 236.915.950 VA (Volt Ampere), meskipun sudah lebih banyak pelanggan yang bermigrasi ke Prabayar tetapi dengan total pelanggan pascabayar 78.464 untuk di daerah Jember kota saja ini masih terbilang besar, di PT. PLN (Persero) ULP Jember kota masih banyak ditemukan Kwh meter pascabayar bermasalah contohnya seperti kaca Kwh meter yang buram karena kotor, piringan

yang macet atau tidak jalan walaupun pelanggan menggunakan listrik, kwh meter sudah tua dan sebagainya.

Hal hal seperti ini yang menjadi permasalahan dan menyulitkan petugas pencatatan stand meter sehingga sering mengakibatkan terjadi kesalahan pencatatan yang menyebabkan tagihan rekening listrik menjadi lebih besar atau lebih kecil dari pemakaian pelanggan. Hal ini bisa mengakibatkan kerugian kedua belah pihak apabila tagihan rekening listrik lebih besar akan menyebabkan keluhan dari pelanggan terhadap PT. PLN (Persero) ULP Jember kota dan jika tagihan rekening listrik lebih kecil akan membuat kerugian bagi pihak PT. PLN (Persero). Karena itu PT. PLN (Persero) menyarankan pelanggan agar bermigrasi dari pascabayar ke prabayar agar terhindar dari kesalahan pencatatan Kwh meter dan banyak lagi keuntungan menggunakan listrik prabayar dari pihak pelanggan maupun dari pihak PT. PLN (Persero) contohnya manfaat atau keuntungan dari pihak pelanggan yaitu pelanggan secara mandiri lebih mudah mengendalikan pemakaian listrik, pelanggan terhindar dari kesalahan pencatatan Kwh meter dan privasi pelanggan terjaga tidak terganggu. Sedangkan manfaat atau keuntungan bagi pihak PT. PLN (Persero) yaitu mempercepat penerimaan arus kas, mengurangi keluhan pelanggan khususnya yang terkait dengan kesalahan pencatatan Kwh meter, meniadakan tunggakan dan menekan biaya operasional akibat tidak adanya kegiatan petugas catat meter dan pemutusan. Berdasarkan uraian diatas, muncullah ketertarikan untuk membahasnya dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“PROSEDUR PELAYANAN PERMINTAAN PENGGANTIAN DARI PASCABAYAR KE PRABAYAR pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember”**.

1.2 Tujuan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

- a. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung tentang prosedur pelayanan permintaan penggantian dari pascabayar ke prabayar pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember.
- b. Untuk mendapatkan pengalaman praktis dari PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember yang berkaitan dengan prosedur pelayanan permintaan penggantian dari pascabayar ke prabayar.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Memperoleh wawasan pengetahuan dan pengalaman kerja yang berkaitan dengan prosedur pelayanan permintaan penggantian dari pascabayar ke prabayar pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember.

1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata di obyek magang

1.3.1 Pengenalan obyek Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember yang terletak di JL. Gajah Mada No. 198 Kaliwates Kab. Jember. Jangka waktu kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada bulan Oktober 2018. Terhitung mulai tanggal 1 Oktober – 31 Oktober 2018 yang disesuaikan dengan pengaturan program Studi Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Ketetapan jam kerja pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember sebagai berikut:

Jam Kerja : Senin – Jumat : 07.30 – 16.00 WIB

Jam Istirahat : Senin – Kamis : 12.00 – 13.00 WIB

Jumat : 11.30 – 13.00 WIB

Libur : Sabtu – Minggu dan tanggal merah

1.3.2 Rincian Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Rincian kegiatan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.2 jadwal pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No	Kegiatan	Minggu					Jam Efektif
		1	2	3	4	5	
1	Perkenalan dengan Pimpinan Perusahaan, Staf dan Karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember.	X					4
2	Menerima tugas yang diberikan oleh perusahaan.	X	X	X	X	X	125
3	Mendapat penjelasan pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember.			X	X		20
4	Menerima penjelasan tentang prosedur pelayanan permintaan penggantian dari pascabayar ke prabayar.			X	X	X	30
5	Mengumpulkan data Laporan Praktek Kerja Nyata			X	X	X	24
6	Konsultasi pada Dosen Pembimbing				X	X	10
Total							213

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prosedur

2.1.1 Pengertian Prosedur

Prosedur sangatlah penting bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Untuk lebih jelasnya mengenai pengertian prosedur menurut beberapa para ahli.

Prosedur (*procedure*) didefinisikan oleh Puspitawati dan Sri Dewi (2011:23) yaitu, “serangkaian langkah atau kegiatan klerikal yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan – urutan yang terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan “. Menurut Mulyadi (2001:5) dalam buku yang berjudul “Sistem Akuntansi” mengemukakan bahwa, “prosedur adalah urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang terjadi berulang”. Menurut Azhar (2008:264) “Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang – ulang dengan cara yang sama. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam”. Sedangkan menurut Jogianto (2000:5) “suatu prosedur adalah urutan – urutan yang tepat dari tahapan – tahapan instruksi yang menerapkan apa (*what*) yang harus dikerjakan, siapa (*who*) yang mengerjakannya, kapan (*when*) dikerjakan, bagaimana mengerjakannya.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengertian prosedur adalah suatu urutan tugas dan pekerjaan yang saling berhubungan satu sama lain dalam rangka pencapaian tujuan. Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi dalam menentukan aktifitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.

2.1.2 Karakteristik Prosedur

Berikut ini adalah beberapa karakteristik prosedur menurut Mulyadi (2001:8), diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.

2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
3. Prosedur menunjukkan biaya yang seminimal mungkin.
4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan.
6. Adanya suatu pedoman kerja yang harus diikuti oleh anggota – anggota organisasi.
7. Mencegah terjadinya penyimpangan.
8. Membantu efisiensi, efektivitas dan produktivitas dari suatu unit organisasi.

2.1.3 Manfaat Prosedur

Suatu perusahaan pasti mempunyai prosedur tersendiri yang telah ditentukan, suatu prosedur akan mempunyai manfaat bagi perusahaan, menurut Mulyadi (2001:15) manfaat prosedur adalah sebagai berikut :

1. Lebih memudahkan dalam langkah – langkah kegiatan yang akan datang.
2. Mengubah pekerjaan yang berulang – ulang menjadi rutin dan terbatas sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan pelaksanaan dan selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja.
3. Adanya suatu petunjuk atau program yang jelas dan harus dipatuhi oleh semua pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.
5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, apabila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan – perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing – masing.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam hal ini sangat berkaitan dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan

yang baik pula bagi pelanggannya sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadannya oleh pihak perusahaan.

Pendapat Boediono (2003:83) pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara – cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih tinggi.

Sedangkan menurut Lovelock, Patterson & Walker dalam Tjiptono (2005:8) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama yaitu operasi jasa dan penyampaian jasa.

Berdasarkan pengertian – pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur ataupun metode tertentu yang diberikan kepada orang lain. Maksudnya yaitu kebutuhan – kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat perspektif mereka.

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu faktor utama untuk memperoleh profit dan kepuasan pelanggan semaksimal mungkin. Suatu perusahaan dikatakan berhasil apabila pelayanan maupun produk yang diberikan harus berkualitas.

Lovelock dalam Laksana (2008:27) mendefinisikan “kualitas sebagai tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Dengan demikian kualitas merupakan faktor penting untuk mencapai kesuksesan atau organisasi maupun

perusahaan. Kotler (2007:118) menyebutkan bahwa produsen dikatakan telah “menyampaikan” kualitas jika produk ataupun jasa yang ditawarkan sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan. Dari uraian tersebut kualitas dapat diartikan sebagai titalitas dari karakteristik suatu produk (barang/jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi suatu kebutuhan. Sedangkan menurut Wyckof dalam Laksana (2008:27) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Baik tidaknya kualitas tergantung pada kemampuan penyediaan jasa pelanggan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, maupun lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas secara kerja, serta barang atau jasa yang dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi standard an dilakukan secara maksimal yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi.

Bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi – sendi: kesederhanaan, kejelasan, kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu menurut Boediono (2003:6870).

Uraianya sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Yang dimaksud kesederhanaan meliputi mudah, lancer, tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan dan kepastian arti

Adanya kejelasan dan kepastian disini adalah hal – hal yang berkaitan dengan :

- a) Prosedur atau tata cara pelayanan umum.
- b) Persyaratan pelayanan umum: baik teknis maupun administrative.
- c) Unit kerja dan tau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum.
- d) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan data cara pembayarannya.
- e) Jadwal waktu penyelesaian pelayan umum.

- f) Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti – bukti penerimaan permohonan/pelengkapan, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
 - g) Petugas yang menerima keluhan masyarakat.
3. Keamanan
- Keamanan dapat diartikan bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan
- Hal – hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
5. Efisiensi
- Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal – hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
6. Ekonomis
- Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
- a) Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntun biaya yang tinggi diluar kewajaran.
 - b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
7. Keadilan
- Yang dimaksud dengan keadilan disini adalah yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
8. Ketepatan Waktu
- Maksud dari ketepatan waktu adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2.3 Listrik Prabayar

Qalby (2016) menjelaskan bahwa listrik prabayar merupakan cara pembelian dimana pelanggan membayar terlebih dahulu baru kemudian menikmati aliran listrik, berupa voucher isi ulang yang telah tersedia di ribuan loker-loket yang tersebar di seluruh Indonesia, voucher listrik prabayar/stroom ini diharap mampu menjangkau lebih luas masyarakat melalui kemitraan dengan Bank, PT.Pos Indonesia dan mitra pihak ketiga lainnya. Layanan listrik prabayar ini menggunakan alat khusus yang berbeda dengan layanan listrik pascabayar atau biasa. Alat khusus ini dinamakan KWH meter (meteran listrik) prabayar, atau lebih dikenal sebagai meter prabayar. Program listrik pintar (prabayar) adalah suatu program yang ditawarkan PLN kepada pelanggannya agar dapat mengendalikan pemakaian listriknya sesuai dengan kebutuhan dan bagi pelanggan pasang baru maupun yang migrasi dari pasca bayar dapat dengan mudah mengajukan pemasangan listrik prabayar cukup dengan menghubungi kantor pelayanan PLN terdekat, melengkapi surat-surat permohonan, dan jika hasil *survey* lokasi tidak ada masalah, maka dengan segera PLN dapat melakukan pemasangan.

Manfaat dari program listrik prabayar ini yaitu pelanggan dengan mudah dapat memantau pemakaian listriknya setiap saat, pelanggan dapat mendisiplinkan diri sendiri untuk menggunakan listrik sesuai dengan anggaran belanja, selain itu pelanggan dengan mudah dapat mengendalikan pemakaian dan biaya listriknya sehingga terhindar dari pemborosan, pelanggan juga perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan karena pada KWH dapat ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Melakukan kontrol penggunaan listrik, merubah perilaku hemat energy dan juga adanya *privacy* (tidak perlu mencatat meter/bulan).

2.4 Listrik Pascabayar

Listrik pascabayar adalah transaksi pemakaian tenaga listrik yang menggunakan meteran elektronik pascabayar dengan cara pembayaran di akhir. Pelanggan listrik pascabayar menggunakan sejumlah arus listrik yang diperlukan serta digunakan oleh pelanggan layanan listrik pascabayar, dihitung dengan

menggunakan meteran elektronik pascabayar. Setiap bulannya dilakukan pembacaan meter yang berfungsi dalam pelaksanaan, persiapan dan pengendalian kegiatan pembacaan, pencatatan dan perekaman angka kedudukan meter alat ukur meter kWh, meter kVArh, meter KVA maksimal pada setiap pelanggan serta pembacaan dan pencatatan petunjuk saklar waktu. Setelah itu maka data meter yang telah dicatat dan dikirim kepada fungsi pembuatan rekening, lalu dilakukan pemeriksaan hasil pembacaan meter dan perbaikan kesalahan pembaca meter, melakukan laporan sesuai bidangnya dan nantinya akan diterbitkannya rekening listrik hasil pemakaian listrik pada setiap bulannya, dan dilakukan pembayaran di akhir kepada PT. PLN sesuai dengan pemakaian listrik yang digunakan oleh pelanggan (Simatupang, 2017).

2.5 Migrasi Pelanggan

Bansal et al., (2005) dalam Silfiani (2016) Migrasi pelanggan adalah Merupakan tingkat kemungkinan atau kepastian bahwa pelanggan akan berpindah dari penyedia jasa saat ini kepada jasa baru. Menurut Roos., et al., (2004) dalam Nelloh dan Liem (2011), membagi migrasi pelanggan menjadi dua yakni migrasi internal dan eksternal. Migrasi internal merupakan migrasi pelanggan yang terjadi tetapi masih dalam lingkup perusahaan karena masih dalam perusahaan yang sama. Tipe migrasi ini secara garis besar masih menguntungkan perusahaan karena masih dalam perusahaan yang sama meskipun dalam unit yang berbeda. Sedangkan migrasi eksternal adalah migrasi pelanggan ke penyedia jasa alternatif diluar perusahaan. Migrasi pelanggan dapat terjadi apabila mereka merasa tidak puas dengan layanan yang telah diberikan, sehingga dengan adanya layanan baru yang ada dapat memberikan pelayanan lebih baik dari sebelumnya, pelanggan berkeinginan untuk pindah agar mendapatkan kepuasan, banyak studi perpindahan pelanggan menjelaskan bahwa faktor-faktor penentu perpindahan, seperti kualitas, kepuasan, biaya berpindah, dan ketertarikan atas alternatif telah dimodelkan dengan intensi berpindah. Dalam Yani *et al.*, (2013), ada tiga jenis intensi yaitu sebagai berikut:

1. Intensi sebagai harapan, yaitu harapan-harapan yang timbul dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu
2. Intensi sebagai keinginan, yaitu keinginan dalam diri seseorang untuk melakukan sesuatu
3. Intensi sebagai rencana, yaitu rencana seseorang untuk melakukan sesuatu.

Sedangkan menurut Zhang *et al.*, (2012) dalam Yani *et. al.*, (2014) mengemukakan bahwa penyebab terjadinya perpindahan pelanggan adalah kepuasan yang menurun, alternatif pilihan lain yang lebih baik.



BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya PT. PLN (Persero)

Perusahaan Listrik Negara (PLN) atau nama resminya adalah PT. PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Pada awalnya ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke 18, pada saat beberapa perusahaan Belanda, antara lain pabrik gula dan pabrik teh mendirikan sebuah pembangkit listrik untuk keperluannya pribadi. Ketenagalistrikan mulai muncul untuk keperluan umum yaitu pada saat perusahaan swasta Belanda N V. Nign, yang semula bergerak pada bidang gas memperluas usahanya di bidang penyediaan listrik untuk kemanfaatan umum.

Pada tahun 1927 pemerintah Belanda membentuk s'Lands Waterkracht Bedriven (LWB), yaitu perusahaan listrik negara yang mengelola PLTA Plengan, PLTA Lamajan, PLTA Bengkok Dago, PLTA Ubrug dan Kracak di Jawa Barat, PLTA Giringan di Madiun, PLTA Tes di Bengkulu, PLTA Tonsea lama di Sulawesi Utara dan PLTU di Jakarta. Selain itu beberapa Kotapraja dibentuk perusahaan-perusahaan listrik Kotapraja.

Pada saat Belanda menyerah kepada Jepang maka Negara Indonesia dikuasai oleh Jepang. Oleh karena itu, perusahaan listrik dan juga gas yang ada semuanya diambil alih oleh pemerintahan Jepang, dan juga semua personil yang ada dalam perusahaan listrik tersebut diambil alih oleh orang-orang Jepang. Namun setelah jatuhnya Jepang ke tangan para sekutu, dan diproklamirkannya kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, maka kesempatan emas ini tidak di sia-siakan oleh para pemuda dan juga buruh listrik dan gas untuk mengambil alih semua perusahaan-perusahaan listrik dan juga gas yang sebelumnya dikuasai Jepang.

Setelah berhasil merebut semua perusahaan-perusahaan dari tangan kekuasaan Jepang, kemudian pada bulan September 1945 suatu delegasi dari buruh/pegawai listrik dan gas menghadap pimpinan KNI yang pada waktu itu masih dikuasai oleh M.Kasman Singodimejo untuk melaporkan hasil perjuangan mereka. Selanjutnya delegasi bersama-sama dengan pimpinan KNI pusat

menghadap Presiden Soekarno, untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan listrik dan gas kepada pemerintahan Republik Indonesia. Penyerahan tersebut diterima oleh Presiden Soekarno, dan kemudia dengan Penetapan Pemerintah No. 1 Tahun 1945 tertanggal 27 Oktober 1945 dibentuklah Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Umum dan Tenaga.

Adanya agresi Belanda I dan II, sebagian besar perusahaan-perusahaan listrik dikuasai kembali oleh pemerintahan Belanda atau pemeliknya semula. Pegawai yang tidak mau bekerja sama kemudian mengungsi dan menggabungkan diri kepada kantor-kantor Jawatan Listrik dan Gas di daerah-daerah Republik Indonesia yang bukan merupakan wilayah penduduk Belanda untuk meneruskan perjuangannya. Selanjutnya, dikeluarkannya keputusan Pesiden R.I. nomor 163, tanggal 3 Oktober 1953 tentang Nasionalisme Perusahaan Listrik Milik Negara Asing di Indonesia jika waktu konsesinya habis. Dengan meningkatnya perjuangan Bangsa Indonesia tentang membebaskan Irian Jaya dari cengkraman penjajah Belanda, maka dikeluarkannya undang-undang Nomor 86 Tahun 1958 tertanggal 27 Desember 1958 Tentang Nasionalisasi Semua Perusahaan Belanda dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1958 Tentang Nasionalisasi Perusahaan Listrik dan Gas Milik Belanda. Dengan undang-undang ini maka seluruh Perusahaan Listrik Belanda berada di tangan bangsa Indonesia.

Sejarah ketenaga listrikan di Indonesia mengalami pasang surut sejalan dengan pasang surutnya perjuangan bangsa. Pada tanggal 27 Oktober 1945 kemudian dikenal dengan hari Listrik dan Gas. Hari tersebut diperingati untuk pertama kali pada tanggal 27 Oktober 1946, bertempat di gedung Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP) Yogyakarta. Penetapan secara resmi tanggal 27 Oktober 1945 sebagai hari Listrik dan Gas berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Nomor 20 Tahun 1960, namun kemudian berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik Nomor 235 / Kpts / 1975 Tanggal 30 September 1975 Peringatan Hari Listrik dan Gas yang digabung dengan Hari Kebaktian Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik yang jatuh pada tanggal 3 Desember. Mengingat pentingnya semangat dan nilai-nilai hari listrik, maka berdasarkan keputusan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor

1134.k. / 43.pe /1992 tanggal 31 Agustus 1992 ditetapkanlah tanggal 27 Oktober sebagai Hari Listrik Nasional.

3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan

3.2.1 Visi

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

3.2.2 Misi

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3.2.3 Motto

Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik.

3.3 Maksud dan Tujuan Perseroan

Untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

3.4 Anak perusahaan

PLN sebagai BUMN yang bergerak di bidang energi memiliki 11 anak perusahaan yang mendukung kinerja dan pelayanan perusahaan. Anak perusahaan PLN diantaranya bergerak pada bidang pembangkitan, penyediaan tenaga listrik, telekomunikasi, keuangan dan pelayanan pemeliharaan.

1. PT. Indonesia Power (PI)
2. PT. Pembangkit Jawa Bali (PJB)
3. PT. Pelayanan Listrik Nasional Batam (PT PLN Batam)

4. PT. Indonesia Comnets Plus (PT ICON +)
5. PT. PLN Tarakan
6. PT. PLN Batubara
7. PT. PLN Geothermal
8. PT. Prima Layanan Nasional Enjiniring (PLN-E)
9. Majapahit Holding BV
10. PT. Haleyora Power
11. PT. Pelayanan Bahtera Adhi Guna.

3.5 Arti logo PLN

PT. PLN (Persero) memiliki logo dengan arti tersendiri. Berikut adalah bentuk logo dari PT. PLN (Persero) dapat dilihat pada gambar 3.1



Gambar 3.1 Logo PT. PLN (Persero)

1. Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyalinya yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

2. Petir atau Kilat

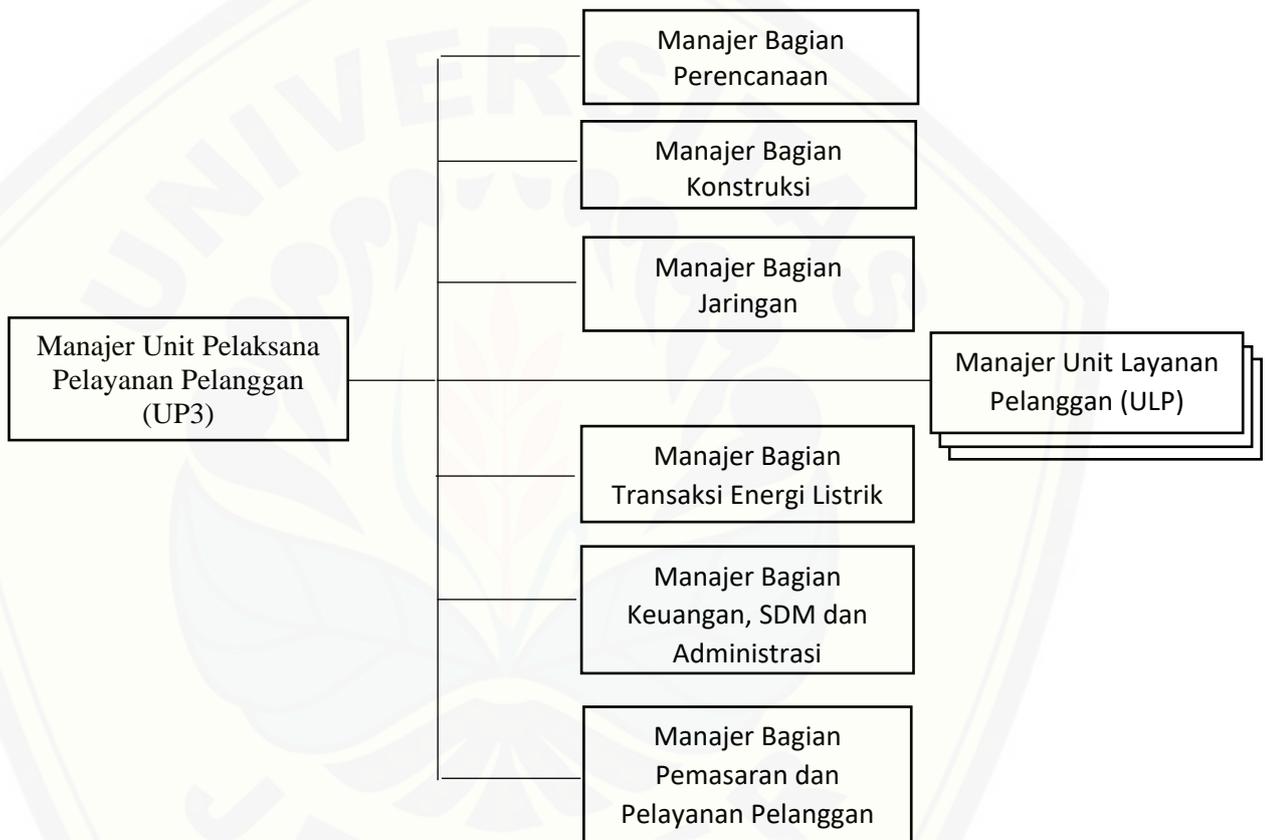
Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman

3. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

3.6 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian secara posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai suatu tujuan. Berikut ini adalah bagan organisasi yang berada di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember :



Gambar 3.2 Struktur organisasi pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3 Jember) tahun 2018

1. Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3)

a) Tanggung Jawab:

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Menetapkan program kerja peningkatan Kinerja Area.
- c. Menetapkan standar manajemen konstruksi.
- d. Mengendalikan pelaksanaan K2 dan K3 di wilayah Area.
- e. Mengendalikan komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal dengan stakeholders perusahaan.
- f. Berkoordinasi dengan kantor distribusi serta menyesuaikan atas permasalahan hukum di lingkungan wilayah UP3.
- g. Melaksanakan kontrak kerjasama dengan pihak ketiga dan eksternal dengan stakeholders perusahaan.
- h. Mengontrol hubungan baik dengan serikat pekerja perusahaan.
- i. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.
- j. Mengawasi implementasi program kerja maupun unggulan dari Kantor Distribusi.

b) Wewenang:

1. Membuat keputusan teknis.
2. Menandatangani surat keluar, SPK, surat perjanjian kontrak kewenangannya.
3. Menetapkan target kinerja unit asuhannya.
4. Merumuskan kebijakan strategi.

2. Manajer Bagian Perencanaan

a) Tanggung Jawab:

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Menyusun master plan, usulan RAKP dan PRK UP3.
- c. Memantau realisasi RAKP Termasuk breakdown dan monitor melalui Smart One.
- d. Mengusulkan sasaran indikator kerja UP3 dan ULP.

- e. Mengendalikan realisasi anggaran dan investasi secara berkala untuk pengendalian anggaran.
 - f. Mengelola pengoperasian Sistem Teknologi Informasi.
 - g. Mengelola proses pemantauan, pemetaan, pemutakhiran data jaringan serta pelanggan existing.
 - h. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.
 - i. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya.
- b) Wewenang :
- 1. Menyusun dan memantau Master Plan, RKAP dan PRK Area.
 - 2. Mengendalikan anggaran operasi dan anggaran investasi Area.
 - 3. Mengelola dan mengendalikan sistem informasi teknologi.
 - 4. Menyusun dan mengevaluasi rencana pengembangan distribusi.

3. Manajer Bagian Kontruksi

- a) Tanggung Jawab :
- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
 - b. Mengendalikan pekerjaan pembangunan jaringan distribusi.
 - c. Melaksanakan efisiensi operasi konstruksi distribusi.
 - d. Memantau realisasi pelaksanaan investasi untuk pelaporan kepada manajemen.
 - e. Mengendalikan pelaksanaan penyambungan tenaga listrik.
 - f. Mengelola pergudangan dan persediaan materai distribusi.
 - g. Mengendalikan proses pengadaan barang dan jasa.
 - h. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.

4. Manajer Bagian Jaringan

- a) Tanggung Jawab :
- 1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
 - 2. Mengusulkan rencana pengembangan sistem operasi distribusi untuk mengoptimalkan beban dan jaringan efisiensi distribusi.

3. Melakukan pengendalian atas tercapainya efisiensi operasi dan pemeliharaan asset jaringan distribusi respon time, recovery time dan jumlah gangguan.

b) Wewenang :

1. Mengatur operasi dan pemeliharaan jaringan dan gardu distributor.
2. Mengendalikan pelaksanaan pembangunan jaringan distribusi.

5. Manajer Bagian Transaksi Energi Listrik

a) Tanggung Jawab:

1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
2. Melakukan analisa dan evaluasi energi.
3. Menangani akurasi transaksi energi listrik internal perusahaan dengan Unit Lain dan pelanggan.
4. Menyusun dan melaksanakan program penurunan susut non-teknis.
5. Mengendalikan kegiatan pemasangan, perubahan daya, pemutusan dan pemeliharaan APP.
6. Mengendaikan operasi dan pemeliharaan AMR dan sistem telekomunikasi.
7. Mengelola penurunan saldo tunggakan.
8. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya.

b) Wewenang:

1. Membuat program penurunan susut non-teknis.
2. Membuat program penurunan tunggakan.
3. Menganalisa penggunaan material-material APP.

6. Manajer Bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan

a) Tanggung Jawab:

1. Menyusun ketentuan dan strategi pemasaran.
2. Menyusun rencan penjualan energi dan rencana pendapatan.
3. Mengevaluasi harga jual energi listrik.
4. Menghitung biaya penyediaan tenaga listrik.
5. Menyusun strategi dan pengembangan pelayanan pelanggan.
6. Menyusun standar dan produk pelayanan.
7. Menyusun ketentuan data induk pelanggan (DIL) dan data piutang pelanggan (DPP).
8. Menyusun ketentuan kontrak jual beli tenaga listrik.
9. Mengkoordinasi pelaksanaan penagihan kepada pelanggan tertentu, antara lain TNI/ POLRI dan Instansi Vertikal.
10. Mengkaji pengelolaan pencatatan meter dan penyusunan rencana penyempurnaan.
11. Melakukan pengendalian DPP dan opname saldo piutang.
12. Menyusun konsep kebijakan sistem informasi pelayanan pelanggan.
13. Menyusun mekanisme interaksi antar unit pelaksana.
14. Menyusun laporan manajemen di bidangnya.

b) Wewenang:

1. Menetapkan kelayakan sebagai pelanggan baru PLN.
2. Memutuskan sebagai pelanggan.
3. Mengusulkan pegawai baik mutasi maupun rotasi sebagai pengembangan SDM

7. Manajer Bagian Keuangan, SDM dan Administrasi

a) Tanggung Jawab:

1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
2. Mengelola fungsi keuangan.
3. Mengelola fungsi akuntansi.
4. Mengelola peningkatan pelayanan pelanggan.
5. Mengelola peningkatan Integritas Layanan Publik ILP.
6. Mengoptimalkan human capital.
7. Mengelola sarana kerjafasilitas kantor.
8. Mengelola fungsi administrasi umum.
9. Mengelola fungsi kehumasan.
10. Melaksanakan koordinasi dan memberikan pengarahan kepada Rayon.
11. Membuat laporan berkala sesuai bidang.

b) Wewenang :

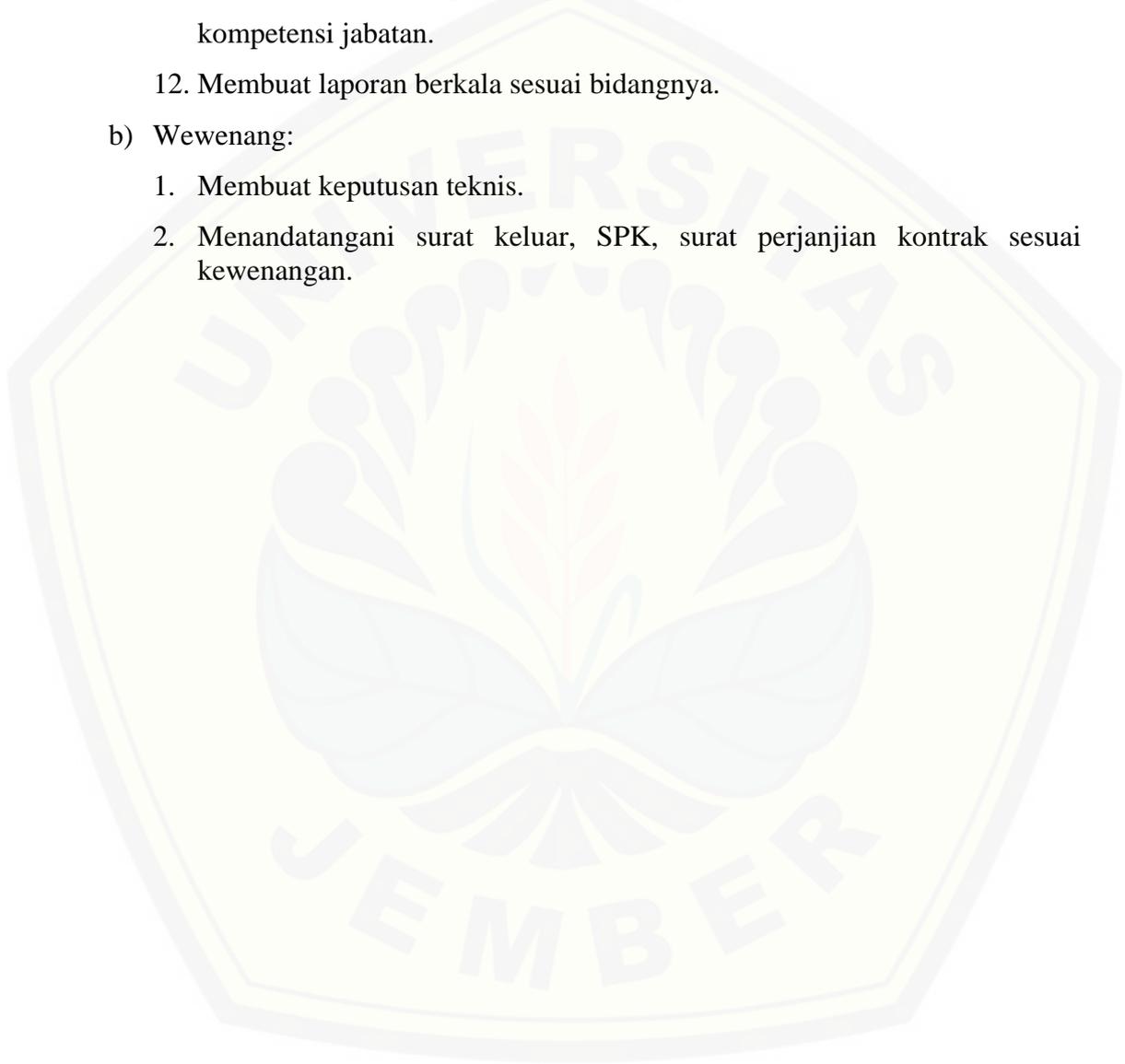
1. Mengendalikan fungsi pelayanan.
2. Mengendalikan fungsi Administrasi umum.
3. Mengendalikan fungsi keuangan dan akuntansi.
4. Mengendalikan fungsi SDM.

8. Manajer Unit Layanan Pelanggan (ULP)

a) Tanggung Jawab:

1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
2. Melakukan evaluasi Realisasi Kinerja Unit Layanan Pelanggan (ULP).
3. Menyusun dan mengevaluasi potensi pasar.
4. Menyusun program peningkatan pelayanan pelanggan.
5. Melakukan evaluasi teknis kegiatan sistem operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi.
6. Melakukan evaluasi terhadap asset sarana kerja dan fasilitas kantor.
7. Melakukan evaluasi terhadap optimalisasi asset teknik jaringan dan konstruksi distribusi tenaga listrik.

8. Melaksanakan program integritas publik ULP.
 9. Melakukan pengendalian komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal dengan stakeholder perusahaan.
 10. Memasukan RAB, SPK dan berita acara pekerjaan selesai.
 11. Membina dan mengembangkan kompetensi SDM untuk memenuhi kompetensi jabatan.
 12. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.
- b) Wewenang:
1. Membuat keputusan teknis.
 2. Menandatangani surat keluar, SPK, surat perjanjian kontrak sesuai kewenangan.



BAB 5. KESIMPULAN

Berdasarkan Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan permintaan penggantian dari pascabayar ke prabayar melewati beberapa proses yaitu yang pertama pelanggan melakukan permohonan serta membawa syarat – syarat seperti KTP, materai 6000 dan melunasi tagihan listrik sebelumnya untuk melakukan migrasi listrik pascabayar ke prabayar. Pada tahapan berikutnya, staf bagian administrasi akan memproses data pelanggan. Langkah – langkah melakukan migrasi listrik pascabayar ke prabayar adalah *entry* data, mencetak Surat Izin Pembayaran (SIP), melakukan aktivasi nomor meter, mencetak Surat Perintah Kerja (SPK), mencetak Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL), mencetak Berita Acara (BA) dan mencetak Perubahan Data Langganan (PDL) yaitu sebagai dasar peremajaan. Pada tahapan selanjutnya, staf bagian teknik mengeluarkan meteran kemudian diserahkan pada staf bagian transaksi energi untuk mengecek kelayakan barang, setelah itu dilakukan pemasangan meteran oleh petugas lapangan setelah pemasangan dilakukan dan menyala listrik meter prabayar pelanggan, maka petugas diwajibkan mengisi Berita Acara (BA) untuk diserahkan kembali pada bagian administrasi sebagai bukti petugas lapangan menyelesaikan pemasangan.

Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan untuk membantu pihak PLN dalam menyelesaikan tugas – tugas kerja. Dalam Praktek Kerja Nyata penulis ikut serta dalam menyelesaikan tugas bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan yaitu membantu mengoprasikan aplikasi EIS Terpusat PLN, membantu menginput data daftar tunggu dan menjalankan tugas sebagai petugas Call Back Center.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Jogiyanto. 2000. *Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer*. Yogyakarta: BEFE Yogyakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Nelloh, L. A. M., C. C. P. Liem. 2011. Analisis Switching Intention Pengguna Jasa Layanan dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol.6. No.1. pp. 22-31.
- Puspitawati, Lilis dan Sri Dewi. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi edisi I*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Qalby, F. Nur. 2016. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Prabayar dan Pascabayar di Perumahan Vila Mutiara Elok. *Skripsi*. Makasar: Universitas Hasanuddin
- Silviani, Diana. 2016. Pertimbangan Melakukan Switching Intension Penumpang Kereta Api Logawa Daop IX Jember. *Skripsi*. Jember: Universitas Jember
- Simatupang, F. A. Sander. 2017. Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Listrik Pintar (Prabayar) dan Masyarakat Pengguna Layanan Listrik Konvensional (Pascabayar) PT. PLN (Studi Kasus PT. PLN (Persero) Rayon Bumi Abung Kotabumi, Lampung Utara). *Skripsi*. Bandar Lampung: Universitas Lampung
- Susanto, Azhar. 2008. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Linggajaya
- Tjiptono. 2005. *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset
- Yani, *et.al.* 2014. Pengaruh Kepuasan Konsumen yang Dimoderasi Biaya Perpindahan (Switching Cost) terhadap Niat Beralih (Switching Intension) pada Mahasiswa Pengguna Layanan Operator XI di Kota Denpasar. *Skripsi*. Denpasar: Universitas Udayana

Zhang, K. Z. K., C. M. K. Cheung., M. K. O. Lee. 2012. Online Service Switching Behaviour: The Case Of Blog Service Providers. *Journal Of Electronic Commerce Research*. 13(3). Hal: 184-197



Lampiran 1 : Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kallimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

Nomor : 7113/UN.25.1.4/PM/2018
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

13 September 2018

Yth. Pimpinan PT. PLN (Persero) Rayon Jember Kota
Jl. Gajah Mada No. 198 Kaliwates
Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Indro Idha Adi	150803101010	D3 Manajemen Perusahaan
2.	Rully Fahreza Ferdianto	150803101062	D3 Manajemen Perusahaan
3.	Ari ferdi Wahyu Setiawan	150803101037	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : September -Oktober 2018

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.



a.n. Dekan
Wakil Dekan I

Dr. Zeinuri, M.Si
NIP. 19640325 198902 1 001

Tembusan kepada Yth :
1. Yang bersangkutan;
2. Arsip

Lampiran 2. Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata

 **PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur**
PLN Area Jember

Jl. Gajah Mada No. 198 Jember
T (0331) 484641 F (0331) 489301 E apjjember@pln.co.id W www.pln.co.id

Nomor : ~~1377~~ / MUM.00.01 / AREA-JBR/2018
Lampiran : 1 lembar
Sifat : Biasa
Perihal : Permohonan Penempatan Magang Kerja

25 SEP 2018

Kepada :
UNIVERSITAS JEMBER
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Jl Kalimantan No.37
Jember

Yth. Dekan/Wakil Dekan I

Menindak lanjuti surat saudara No. 7113/UN.25.1.14/PM/2018. tanggal 13 September 2018 perihal Kegiatan Praktek Kerja Lapangan dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan mengijjinkan siswa Saudara melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT. PLN (Persero) Area Jember Sebanyak 3 (Tiga) Orang dengan data sbb:

NO.	NAMA	NIM	JURUSAN
1	Indro Idha Adi	150803101010	D3 Manajemen Perusahaan
2	Rully Fahreza Ferdianto	150803101062	D3 Manajemen Perusahaan
3	Arif Ferdi Wahyu Setiawan	150803101037	D3 Manajemen Perusahaan

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di lingkungan PT. PLN (Persero) Area Jember Perencanaan Bidang mulai tgl 01 Oktober 2018 s/d 31 Oktober 2018, dengan ketentuan sebelum melaksanakan kerja praktek diwajibkan :

1. Data yang diminta sifatnya tidak rahasia/khusus.
2. Membuat surat pernyataan (terlampir) dan dikembalikan kepada kami pada kesempatan pertama.
3. Setelah selesai melakukan Kerja Praktek yang bersangkutan diwajibkan membuat laporan.

Demikian atas perhatiannya terimakasih.


ARDIAN EGUSFI
MANAGER
DISTRIBUSI
JAWA TIMUR
AREA JEMBER
PT. PLN
Persero

Lampiran 3. Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata

**Daftar Hadir
Praktek Kerja Nyata**

Nama	Tanggal							
	1 okt	2 okt	3 okt	4 okt	5 okt	6 okt	7 okt	8 okt
Indro Idha Adi								
Rully Fahreza F								
Ari Ferdi WS								

Nama	Tanggal								
	9 okt	10 okt	11 okt	12 okt	13 okt	14 okt	15 okt	16 okt	
Indro Idha Adi									
Rully Fahreza F									
Ari Ferdi WS									

Nama	Tanggal								
	17 okt	18 okt	19 okt	20 okt	21 okt	22 okt	23 okt	24 okt	
Indro Idha Adi									
Rully Fahreza F									
Ari Ferdi WS									

Nama	Tanggal								
	25 okt	26 okt	27 okt	28 okt	29 okt	30 okt	31 okt	1 nov	
Indro Idha Adi									
Rully Fahreza F									
Ari Ferdi WS									

*keterangan warna merah hari libur

PT.PLN (PERSERO) AREA JEMBER

SPV. Pelayanan Pelanggan



Lampiran 4. Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

Nomor : /UN25.1.4/KR/2018
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : *Permohonan Nilai PKN*

Yth. Pimpinan
PT. PLN (PERSERO) RAYON JEMBER KOTA

di –
Jember

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I

Dr. Zainuri. M.Si
NIP 196403251989021001

Lampiran 5. Daftar Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

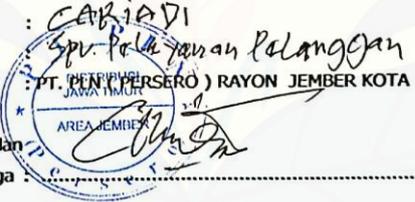
**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	83	
2.	Ketertiban	83	
3.	Prestasi Kerja	82	
4.	Kesopanan	85	
5.	Tanggung Jawab	82	

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : RULLY FAHREZA FERDIANTO
N I M : 150803101062
Program Studi : Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : *CABADI*
Jabatan : *Spr. Pelayanan Pelanggan*
Institusi : PT. PENY. PERSERO JAWA TIMUR
Tanda Tangan dan Stempel Lembaga : 

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Lampiran 6. Persestujuan Penyusunan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

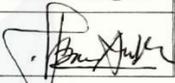
Menerangkan bahwa :

N a m a : RULLY FAHREZA FERDIANTO
N I M : 150803101062
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
SISTEM PELAYANAN PERMINTAAN PENGGANTIAN DARI PASCA BAYAR KE PRABAYAR PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON JEMBER KOTA.

(Revisi)
Prosedur Pelayanan permintaan penggantian dari Pasca Bayar ke prabayar pada PT. PLN (persero) Rayon jemberkota

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Drs. Eka Bambang G., M.M.	19670219 199203 1 001	

Persestujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 27 Agustus 2018 s.d 27 Januari 2018. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan perpanjangan selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 27 Agustus 2018
 Kaprodi. Manajemen Perusahaan.
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ


 Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
 NIP. 19660408 199103 1 001.

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 7. Kartu Konsultasi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

KARTU KONSULTASI

BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : RULLY FAHREZA FERDIANTO
NIM : 150803101062
Program Studi : Manajemen Perusahaan
Judul Laporan PKN : **SISTEM PELAYANAN PERMINTAAN PENGGANTIAN DARI PASCA BAYAR KE PRABAYAR PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON JEMBER KOTA.**

Dosen Pembimbing : Drs. Eka Bambang G., M.M.
TMT_Persetujuan : 27 Agustus 2018 s/d 27 Januari 2019
Perpanjangan : 28 Januari 2019 s/d 28 Maret 2019

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	11/10 2018	Aee magang	
2.			2.....
3.	4/12 2018	Bab 1 :- diperbaiki tabelnya & sumbernya serta satuannya	3.....
4.		- penulisan kata huruf besar	
5.			5.....
6.			6.....
7.	11/12 2018	Bab 2 :- Spasi / jarak diatur	7.....
8.		- pengertian Pasca bayar ?	
9.		- pengertian Prabayar ?	9.....
10.			10.....
11.	13/12 2018	Bab 3 :- Visi misi dicetak lagi	11.....
12.		- Struktur organisasi tulisan	
13.		harus baku sesuai pedoman	13.....
14.	18/12 2018	Bab 4. - Sumber gambar / tahun	14.....
15.		- Gambar & Sumber terbalik	15.....
16.		- tulisan banyak yg salah	16.....
17.		- ditambahkan Alur bagan	17.....
18.		prosedur penggantian	
19.		pasca bayar jadi prabayar	19.....
20.		Daftar pustaka ?	20.....
21.		Lampiran ?	21.....
22.			22.....



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

23.	20/12 2018	Ace untuk diujikan	23.
24.		PKN.	24.
25.			25.
26.			26.
27.			27.
28.			28.
29.			29.
30.			30.
31.			31.
32.			32.
33.			33.
34.			34.
35.			35.

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
 Ketua Program Studi

Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
 NIP. 19660408 199103 1 001.

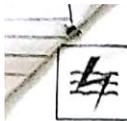
Jember,
 Dosen Pembimbing

Drs. Eka Bambang G., M.M.
 NIP. 19670219 199203 1 001

Lampiran 8. Surat Izin Pembayaran

	PT PLN (PERSERO) UID JAWA TIMUR UP3 JEMBER ULP JEMBER KOTA Jl. Gajah Mada No. 198, Jember Telepon : (0331) - 484641	NOREG : 5160117033802 Facsimile : -
Nomor :	51601/181020/3601	Kepada : Bpk/Ibu
Lampiran :	1 (Satu) Berkas	Nama Pelanggan : HJ MUSTAMAH
Perihal :	Jawaban perselujuan PERUBAHAN TARIF	Alamat : JL.HARSOYO MANGLI No.53 RT.1/2 WONOSARI Telp / Hp : 6 /
Sehubungan dengan permintaan Saudara Nomor Agenda : 516010521810207399 perihal tersebut pada pokok surat, dengan ini diberitahukan bahwa, untuk permohonan :		
Nama : HJ MUSTAMAH Alamat : JL.HARSOYO MANGLI No.53 RT.1/2 WONOSARI		No. Pelanggan : 516010823914
Telp / Hp : 6 / Produk : Prabayar (Prepaid) Satu Arah Layanan : Jenis Program : NORMAL dapat disetujui dengan ketentuan sebagai berikut :		
1. Daya Baru : 900 VA	Tarif Baru : R1MT	Tegangan Nominal : 220 Volt
Daya Lama : 900 VA	Tarif Lama : R1M	
2. Biaya yang dikenakan :		
a. Biaya Penyambungan (BP)	Rp.	0
b. Stroom Awal	Rp.	45,454
c. Biaya PPJ (10%)	Rp.	4,546
d. Biaya PPN R3	Rp.	0
e. Administrasi	Rp.	0
f. Bea Meterai	Rp.	0
JUMLAH		
3. Biaya tersebut butir 2 mohon dibayar melalui ATM atau loket pembayaran (payment point) online Bank/Pos.		
4. Kami akan melaksanakan penyambungan setelah pelunasan biaya tersebut diatas, dan sebelum penyambungan dimohon dapat menunjukkan Sertifikasi Laki Operasi (SLO).		
5. Apabila pada saat penyambungan listrik, PLN menemukan peruntukan penggunaan listrik tidak sesuai yang dimohon, maka PLN secara sepihak akan melakukan perubahan peruntukan ke tarif yang seharusnya atau PLN akan mengembalikan seluruh biaya permohonan kepada pelanggan (kecuali Bea Meterai).		
6. Apabila memerlukan informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Contact Center PLN 123, atau memantau kemajuan proses penyambungan listrik ini melalui website PLN : www.pln.co.id		
7. Ketentuan tersebut butir 1 dan butir 2 berlaku untuk jangka waktu : terhitung mulai tanggal surat ini atau paling lambat 19 November 2018.		
Demikian kami sampaikan, dan atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.		
Tembusan :		
A4 TUL I-03		
USER : 6488015S - PRIYO SAPTONO		

Lampiran 9. Surat Perintah Kerja



PT. PLN (PERSERO)
UJID JAWA TIMUR
ULP JEMBER
ULP JEMBER KOTA

NO. : SPK51601/181022/1722

PERINTAH KERJA

Diperintahkan kepada : 1.
2.
3.

Untuk melaksanakan :

1. <input type="checkbox"/> Penyambungan baru (A)	6. <input type="checkbox"/> Gardu/Tiang/SLP/SMP/SLTM/SLTT (L)
2. <input checked="" type="checkbox"/> Perubahan Tarif (D)	7. <input type="checkbox"/> Pasang Kembali (P)
3. <input type="checkbox"/> Perubahan Daya (E)	8. <input type="checkbox"/> Penyambungan Sementara
4. <input checked="" type="checkbox"/> APP (J)	9. <input type="checkbox"/>
5. <input type="checkbox"/> Trafo Arus, Trafo tegangan, faktor kali meter (K)	

pada pelanggan :
 NIK : 0
 Nama : HJ MUSTAMAH
 Alamat : JL HARSOYO MANGLI No.53 RT.1 RW.2
 Telp : 0
 Tarif / daya(lama) : R1M / 900 VA
 Keperluan : Z0253 (RUMAH PRIBADI)
 Layanan :
 Jenis Program : NORMAL

No. Pelanggan : 516010823914
 Hp : 0
 Tarif / daya(baru) : R1MT / 900 VA
 No Registrasi SLO :

Dengan data pendukung : BP-51601-181020-3604

No.	Uraian	Rupiah
1	Biaya Penyambungan	0
2	Bea Materai	0
3	Administrasi	0
4	Stroom Awal	45,454
5	Biaya PPJ	4,546
6	Biaya PPN R3	0

Berita Acara Pelaksanaan :
 No. : Tgl.

CATATAN : NoGardu : GA399 - GA399
 No Tiang : D03C09
 NO METER : 14302339560

Latitude (X)	
Longitude (Y)	

A4 TUL I-09



Lampiran 10. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

PERJANJIAN JUAL BELI TENAGA LISTRIK PRABAYAR
antara
PT PLN (PERSERO)
dan
HJ MUSTAMAH
Nomor PIHAK PERTAMA PJBT/516010521810207399
Nomor PIHAK KEDUA

Pada hari ini Senin tanggal 22 bulan Oktober tahun 2018 (Dua Puluh Dua Oktober Dua Ribu Delapan Belas) bertempat di JEMBER KOTA, telah dibuat perjanjian oleh dan antara :

- I. PT PLN (PERSERO), yang dalam hal ini diwakili oleh SURADI selaku Manager / Asisten Manager PT PLN (PERSERO) JEMBER KOTA berdasarkan Surat Kuasa / Surat Penugasan General Manager PLN UID JAWA TIMUR Nomor 0208/KI420/GM.DIST-JATIM/2014 Tanggal selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA.
- II. HJ MUSTAMAH beralamat di JL.HARSOYO MANGLI No.53 RT.1/2 dusun KIP / SIM / PASPOR nomor 0 selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

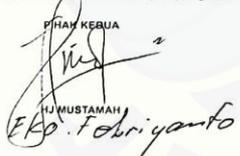
PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA sepakat membuat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik dengan ketentuan sebagai berikut :

1. **PIHAK PERTAMA** bersedia menjual dan menyalurkan tenaga listrik kepada **PIHAK KEDUA** dan **PIHAK KEDUA** bersedia membeli dan menerima tenaga listrik dengan daya pengenal 900.00 VA (Volt Ampere). Fasa untuk keperluan Rumah Tangga golongan tarif (RMTT) dengan pemanfaatan RUJUKAN PRIBADI, pada persil yang beralamat di WONOSARI dengan Tegangan, Frekuensi dan Mulu Layanannya sesuai Tingkat Mulu Pelayanan (TMP) yang diumumkan PLN sub unit setempat.
2. Biaya Penyambungan yang telah dibayar oleh **PIHAK KEDUA** menjadi hak milik **PIHAK PERTAMA** dan tidak dapat ditarik kembali oleh **PIHAK KEDUA**.
3. Harga jual tenaga listrik prabayar sesuai Tarif Tenaga Listrik yang berlaku. Apabila terjadi perubahan ketentuan/peraturan, maka **PARA PIHAK** sepakat akan menyesuaikan harga jual dimaksud dengan ketentuan/peraturan yang baru.
4. Penyaluran tenaga listrik oleh **PIHAK PERTAMA** dilaksanakan secara terus menerus tanpa terputus-pulus, kecuali dalam hal sebagai berikut: a) terjadi force majeure meliputi kerusahan, huru-hara perang, pemogokan, gempa bumi, banjir, tanah longsor, letusan gunung berapi, tsunami, pohon tumbang, petir, kecelakaan pesawat terbang, pencurian, kabot listrik yang mengakibatkan terhentinya penyaluran tenaga listrik, akibat adanya Peraturan Pemerintah (dalam hal ini **PIHAK PERTAMA** tidak memberikan ganti rugi), b) dilakukan pemulsaan sementara ke instalasi **PIHAK KEDUA** sebagai tindak lanjut dari ketentuan angka 8 dan 9, c) pada waktu besan puncak, yang sewaktu-waktu memerlukan pemadaman oleh **PIHAK PERTAMA**, d) **PIHAK PERTAMA** melakukan pemeliharaan dan atau perbaikan pembangkit dan atau jaringan dan e) atas perintah instansi yang berwenang atau Pengadilan. Apabila terjadi penghentian penyaluran tenaga listrik karena alasan tersebut di atas, maka **PIHAK KEDUA** tidak berhak untuk menuntut ganti rugi dalam bentuk apapun juga kepada **PIHAK PERTAMA**. Dalam hal ini lingkup kepekaan peralatan kontrol instalasi **PIHAK KEDUA** harus menyesuaikan terhadap kualitas daya **PIHAK PERTAMA**.
5. Transaksi jual beli tenaga listrik oleh **PARA PIHAK** menggunakan Sistem Meter Prabayar (MPB) milik **PIHAK PERTAMA** yang dipasang pada sisi jaringan milik **PIHAK PERTAMA**. Pembatasan pemakaian tenaga listrik kepada **PIHAK KEDUA** menggunakan alat pembatas/Mini Circuit Breaker (MCB) milik **PIHAK PERTAMA** yang dipasang pada sisi jaringan milik **PIHAK PERTAMA**.
6. **PIHAK KEDUA** wajib a) memberitahukan kepada **PIHAK PERTAMA** tentang pengalihan pemilikan atau penguasaan persil dan atau bangunan dari **PIHAK KEDUA** kecuali pihak lain atau ahli waris atau penganit **PIHAK KEDUA** selambat-lambatnya 14 hari sejak pengalihan atau penguasaan, dan b) menjaga instalasi milik **PIHAK PERTAMA** yang berada di persil **PIHAK KEDUA** dan segera melaporkan kepada **PIHAK PERTAMA** apabila ada kelainan.
7. **PIHAK KEDUA** dilarang a) menjual dan atau menyalurkan tenaga listrik **PIHAK KEDUA** yang dibeli dan diterima dari **PIHAK PERTAMA** kepada pihak lain, apabila **PIHAK KEDUA** tidak memiliki Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sesuai ketentuan yang berlaku, b) dengan cara dan dalih apapun dilarang membuka, merusak atau mengubah peralatan listrik milik **PIHAK PERTAMA**, baik yang dilakukan oleh **PIHAK KEDUA** maupun pihak lain dan c) memindahkan peralatan listrik milik **PIHAK PERTAMA** tanpa seijin **PIHAK PERTAMA**.
8. **PIHAK PERTAMA** setiap saat berhak dan diijinkan oleh **PIHAK KEDUA** memasuki persil **PIHAK KEDUA** untuk melaksanakan penertiban pemakaian tenaga listrik di tempat/persil **PIHAK KEDUA** tanpa surat pemberitahuan terlebih dahulu, dan apabila ditemukan Pelanggaran dan atau kelainan, maka **PIHAK KEDUA** dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.
9. **PIHAK PERTAMA** setiap saat berhak dan diijinkan oleh **PIHAK KEDUA** memasuki persil **PIHAK KEDUA** untuk melaksanakan kegiatan pemeliharaan jaringan dan atau pemasangan jaringan.
10. **PIHAK KEDUA** wajib membayar tagihan susulan sesuai ketentuan yang berlaku akibat ditemukannya pelanggaran/gangguan/kelainan pada pemakaian tenaga listrik dan atau akibat pemakaian tenaga listrik tidak terukur secara penuh akibat peralatan pengukuran bekerja tidak normal bukan dikarenakan kesalahan **PIHAK KEDUA**.
11. Sebagai bentuk Pajak yang timbul akibat jual beli tenaga listrik ini menjadi beban dan tanggung jawab **PIHAK KEDUA**, kecuali yang secara tegas diatur dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi beban **PIHAK PERTAMA**.
12. Perjanjian ini mulai berlaku sejak ditandatangani **PARA PIHAK** sampai selama **PIHAK KEDUA** menjadi pelanggan dan menggunakan listrik **PIHAK PERTAMA**.
13. Perjanjian ini dapat berakhir karena a) kesepakatan **PARA PIHAK**, b) terjadi pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Perjanjian ini, c) adanya ketentuan Pemerintah dan atau Putusan Pengadilan dan d) adanya keterangan yang tidak sesuai dengan kenyataan. Apabila terjadi pengakhiran Perjanjian, maka **PIHAK KEDUA** tetap harus melunasi seluruh kewajiban berkaitan dengan Perjanjian ini dan **PARA PIHAK** sepakat tidak memberlakukan ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.
14. Apabila terjadi perselisihan pendapat dalam pelaksanaan Perjanjian ini, maka **PARA PIHAK** akan menyelesaikan dengan musyawarah mufakat. Namun dalam hal tidak tercapainya kesepakatan, maka **PARA PIHAK** menyelesaikannya melalui BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia).
15. Setiap perubahan ketentuan dalam Perjanjian ini diuangkan dalam bentuk Addendum / Amendemen dan hanya dapat dilakukan atas persetujuan **PARA PIHAK** kecuali yang disebutkan dalam Perjanjian ini akan berlaku dengan sendirinya tanpa dibuat Addendum / Amendemen dengan diberitahukannya oleh **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** mengenai perubahan yang dimaksud dan pemberitahuan tersebut mengikat **PARA PIHAK** dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini.

III. Hal-hal yang melekat dan tidak terpisahkan dari perjanjian ini adalah:

- a. Seluruh peraturan yang berlaku terkait dengan jual beli tenaga listrik prabayar.
- b. Surat Permohonan **PIHAK KEDUA** Nomor : 516010521810207399 tanggal 22 Bulan Oktober Tahun 2018 IDPEL : 516010823914
- c. Bukti pelunasan pembayaran Biaya Penyambungan.
- d. Dokumen-dokumen hukum lain (antara lain Akte Kepemilikan Gedung atau Akte Pendirian Badan Hukum **PIHAK KEDUA**).

Perjanjian ini berlaku sejak tanggal tersebut diatas dan dibuat dalam 2 (dua) rangkap bermaterai cukup, yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama, 1 (satu) rangkap untuk **PIHAK PERTAMA** dan 1 (satu) rangkap untuk **PIHAK KEDUA**.


HJ MUSTAMAH
Eko Fabrijanto


PT PLN (PERSERO)
JEMBER KOTA
SURADI

Lampiran 11. Berita Acara

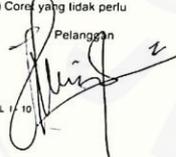
PT PLN (PERSERO)
UID JAWA TIMUR
UP3 JEMBER
ULP JEMBER KOTA

BERITA ACARA
 Nomor : **BA51601-102201810333**

Pada hari ini tanggal telah diterbitkan Berita Acara untuk dilaksanakan pemasangan dan penyambungan dengan data sebagai berikut :

I Dasar : Permohonan		
Perintah Kerja : SPK51601/181022/1722		
II Jenis Pekerjaan atau Mutasi : PERUBAHAN DAYA		
III No. Agenda : 516010521810207399 Gardu Tiang : (GA399 - GA399) - D03C09		
ID. Pelanggan : 516010823914		
Nama : HJ MUSTAMAH		ID. Pelanggan Tetangga
Alamat : JL HARSOYO MANGLI No. 53 RT 1 RW 2		
Tarif / Daya : R1MT / 900		
NIK :		
Layanan :		
No Registrasi SLO :		
Keperluan : Z0253 (RUMAH PRIBADI)		
IV		
Uraian	PELAKSANAAN	
	Dipasang	Dibongkar
1. Letak APP	Wk	Wk
2. Alat Pembatas		
a. Tanggal	mt/ c321	mt/ c321 / 2018
b. Merk / Type / Nomor	2018	2018 / 2019
c. Tahun Tera / Tahun Buat		
d. Ukuran / Setting	1 x 4 Amp	1 x 4 Amp
3. Meter kWh :		
a. Tanggal	Hany / 1430233 9560	25/10 / 2018
b. Merk / Type / Nomor	2018 / 2017	mt-bulasa / 1630781
c. Tahun Tera / Tahun Buat	230V / 5(60)A	2018 / 2017
d. Kemampuan kWh Meter	1000 imp	220V / 5(40)A
e. Konstanta Meter		300/kWh
f. Stand Meter	33.60kWh	st. 0,7460.7
g. Kw Sisa	WBP	
h. Trafo Arus, Trafo Tegangan		
i. Faktor Kali		
4. Sakelar Waktu :		
a. Tanggal		
b. Merk / Type / Nomor		
c. Tahun Tera / Tahun Buat		
d. Penggerak		
5. Letak SLTR / SLTM / SLTT *)		
6. Jenis SLTR / SLTM / SLTT *)		
7. Panj. SLTR / SLTM / SLTT *)		
8. Fasa		
9. Tegangan Nominal		
10. Pengukuran		
11. Menggunakan Trafo milik PLN	Kapasitas	Kapasitas
12. Gambar Penyambungan.....	Lihat Lampiran	Lihat Lampiran
13.		
V Lain-lain	O	

*) Coret yang tidak perlu

Pelanggan : 

Pelugos : 

JEMBER KOTA, 22 Oktober 2018



A4 TUL / 10