

## BAB III

### PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK



#### 3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) adalah salah satu perusahaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan kebutuhan global di bidang ketenaga listrikkan dalam rangka tercapainya tujuan Pembangunan Nasional.

Selama penulis melaksanakan penelitian di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) UPP Bandung Timur, penulis ditempatkan di bagian Arsip dan Pelayanan Pelanggan dan Pemasaran (PP & SAR). Di bagian PP & SAR terdapat data-data pelanggan sesuai dengan kebutuhannya seperti; Pemasangan Baru, Penambahan Daya, Perubahan Daya, Ganti Nama dan lainnya.

Adapun tugas dari Pelayanan Pelanggan dan Pemasaran Khususnya di bagian Pemasaran adalah :

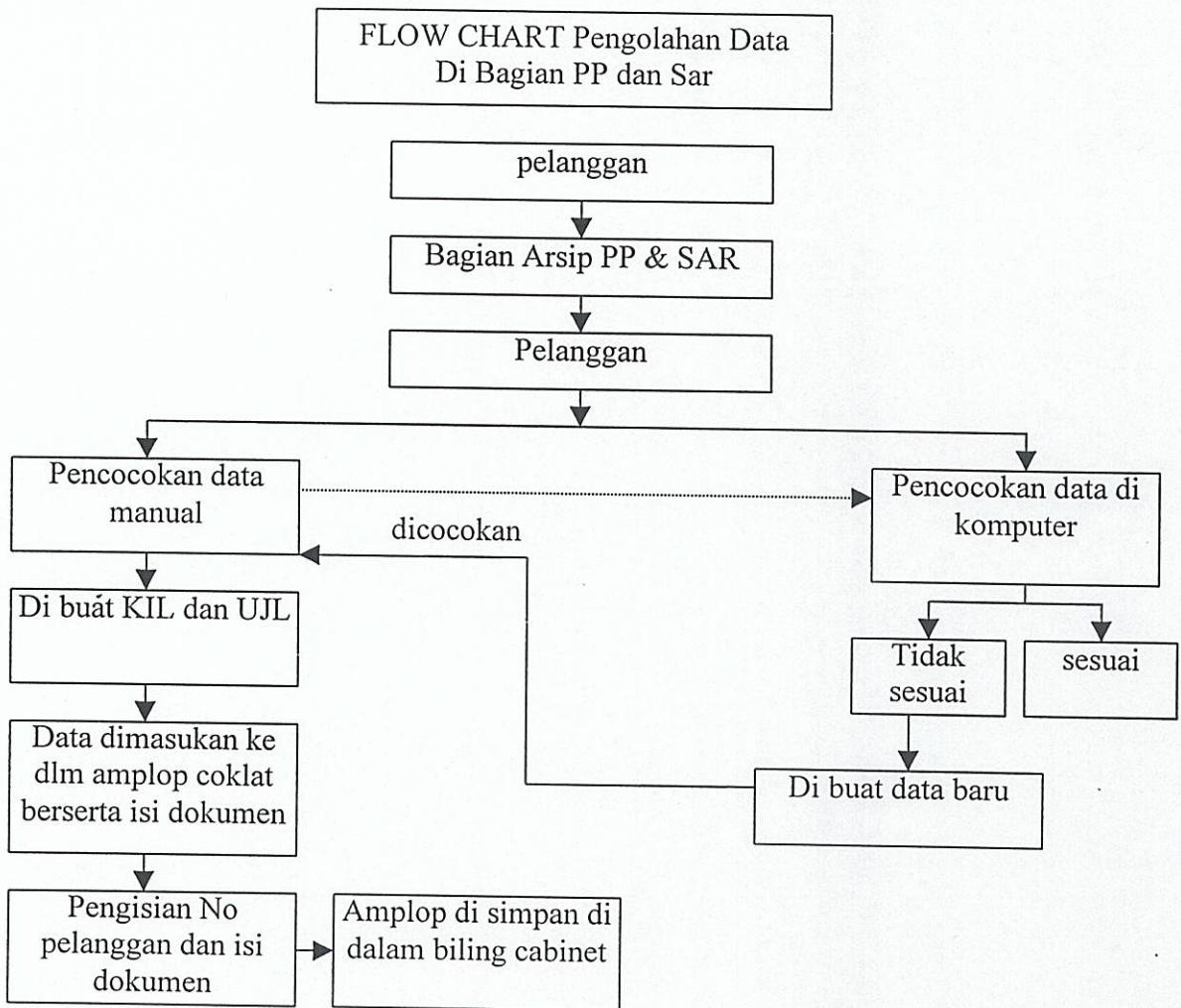
1. Memberikan informasi tentang hal – hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan masyarakat umum.
2. Melayani permintaan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan serta pengaduan pelanggan yang berhubungan dengan pemberian penyambungan listrik.
3. Membuat dan mengarsipkan berkas permintaan tersebut pada point 2 di atas secara secara teratur pada media perekam yang disediakan.
4. Meneruskan berkas-berkas tersebut pada point 3 kepada fungsi yang terkait.
5. Memberikan pelayanan pembayaran Biaya Penyambungan (BP), Uang Jaminan Pelanggan (UJL), Biaya Penyambungan Sementara, Tagihan Susulan (TS), Biaya Perubahan dan Biaya lain yang ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Menyiapkan/mencetak kwitansi penerimaan pembayaran sebagaimana maksud point 5 di atas mencetak perintah kerja yang berhubungan dengan pelaksanaan pemasangan, perbaikan perubahan, pembongkaran sambungan listrik.

7. Menyiapkan dan mencetak Perubahan Data Pelanggan (PDL).
8. Melakukan koordinasi dengan fungsi lainnya yang terkait.
9. Membuat laporan sesuai dengan bidangnya.

### **3.2 Teknik Pelaksanaan Kerja Praktek**

Teknik yang dilaksanakan oleh penulis selama mengikuti praktek kerja di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) UPP Bandung Timur, Penulis bertugas mengolah data sebagai berikut:

1. Data di terima di bagian arsip PP & SAR dilakukan pencocokan data manual dengan komputer.
2. Setelah cocok dibuat data manual baru; Kartu Induk Langganan (KIL) dan Kartu Uang Jaminan / Uang Jaminan Langganan (UJL).
3. Setelah dibuat KIL dan UJL, data di masukkan ke amplop coklat. Di amplop tersebut dilakukan pengisian no pelanggan dan isi dokumen. Dengan sudut kanan atas dituliskan no langganan untuk memudahkan pengambilan data manual.
4. Lalu setelah itu amplop di simpan di dalam biling cabinet sesuai urutan no pelanggan.



### 3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

#### 3.3.1 Prosedur Permintaan Penyambungan Baru

Prosedur pelayanan permintaan penyambungan baru pemasangan listrik oleh pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan datang ke loket pelayanan dan diminta untuk memenuhi persyaratan data yaitu menyerahkan photocopy KTP dan photocopy rekening listrik tetangga terdekat.
2. Kemudian akan dibuatkan formulir permintaan penyambungan baru (TUL I-01).

3. Untuk mendukung proses pengambilan keputusan terhadap permintaan tersebut, ada kemungkinan perlu perencanaan yang di survey atau tidak. Apabila data teknik sudah dapat disajikan dalam sistem komputer di fungsi Pelayanan Pelanggan, maka perencanaan tidak perlu di survey. Apabila data teknik tidak dapat disajikan dalam sistem komputer di fungsi Pelayanan Pelanggan, maka perencanaan akan di survey terlebih dahulu.
4. Jika permintaan penyambungan baru disetujui dan secara teknik tidak perlu dilakukan survey, maka akan di berikan Surat Jawaban Penyambungan di Setujui (SJPS) (TUL I-03), sedangkan untuk surat jawaban yang tidak disetujui atau dikonsultasikan akan diterbitkan Surat Jawaban Penyambungan Tidak Di Setujui atau Ditangguhkan (SJPT) (TUL I-04).
5. Setiap penyambungan baru tenaga listrik harus dibuat Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) atau Form Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (FPJBTL) yang disiapkan oleh fungsi pelayanan pelanggan. SPJBTL atau FPJBTL disampaikan pada calon pelanggan bersamaan SJPS dan ditanda tangani sebelum pembayaran Biaya Penyambungan (BP) dan Uang jaminan Langganan (UJL). SPJBTL atau FPJBTL dibuat dalam beberapa rangkap sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan yang berlaku.
6. Sebelum Penyambungan tenaga listrik ke instalasi pelanggan dilakukan, calon pelanggan menyerahkan jaminan instalasi pelanggan dari instalasi yang sah. Jaminan instalasi berisi antara lain informasi instalasi pelanggan di pasang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan aman untuk di sambung listrik dari instalasi PLN sesuai dengan daya tersambung dan tegangan nominal yang diperjanjikan. Jika PLN menghendaki gambar instalasi, maka pelanggan diminta menyerahkan gambar instalasi Pelanggan. Jaminan Instalasi Pelanggan (TUL I-05) harus diserahkan ke PLN. Berdasarkan jaminan instalasi pelanggan dan atau gambar instalasi, PLN dapat melakukan pemeriksaan instalasi pelanggan.
7. Setelah point di atas diselesaikan, calon pelanggan melakukan pembayaran dilakukan diloket keuangan atau kasir PLN atau melalui Bank. Tanda bukti penerimaan dibuatkan kwitansi (TUL I-06) yang terdiri dari kwitansi

penerimaan Biaya Penyambungan (BP) dan kwitansi penerimaan Uang Jaminan Langganan (UJL).

8. Setelah semua selesai kwitansi akan diberikan ke fungsi Penyambungan untuk dibuatkan Surat Keputusan (SK) sambungan tenaga Listrik dan berita acara pemasangan sambungan tenaga listrik serta menyimpan data penyambungan listrik.

### 3.3.2 Kegunaan Formulir TUL

1. TUL I-01 adalah formulir permintaan penyambungan baru atau perubahan daya, perubahan tarif. Formulir ini digunakan :
  - a) Untuk pendaftaran data pelanggan mengenai lokasi, kebutuhan teknis penyambungan dan tarif daya listrik.
  - b) Untuk memberikan informasi kepada calon pelanggan mengenai pengenaan tarif daya listrik yang di daftarkan.
2. TUL I-02 adalah formulir agenda atau daftar permintaan penyambungan baru. Dan formulir ini digunakan mengetahui jumlah permintaan pelanggan yang telah diagendakan.
3. TUL I-03 adalah formulir SJPS (Surat Jawaban Penyambungan disetujui) digunakan untuk menjawab permintaan pelanggan tentang permintaan penyambungan baru.
4. TUL I-04 adalah formulir SJPT (Surat Jawaban Penyambungan Tidak Setuju) digunakan untuk menjawab permintaan pelanggan tentang permintaan penyambungan baru.
5. TUL I-05 adalah Formulir Jaminan Instalasi Pelanggan yang harus diserahkan ke PLN untuk melakukan pemeriksaan Instalasi Pelanggan.
6. TUL I-06 adalah formulir pembayaran. Formulir ini digunakan untuk :
  - a) Untuk mengetahui tanda terima pembayaran.
  - b) Untuk mengetahui jumlah BP (Biaya Penyambungan) atau UJL (Uang Jaminan Langgan) yang dibayarkan oleh pelanggan.
  - c) Untuk pembukuan BP (Biaya Penyambungan) atau UJL (Uang Jaminan Langganan) yang diterima secara harian atau bulanan.

### **3.3.3 Permasalahan yang dihadapi dalam Permintaan Penyambungan Baru**

Dalam melaksanakan permintaan penyambungan baru ada beberapa masalah atau kendala yang dihadapi oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) UPP Bandung Timur diantaranya adalah sebagai berikut :

Untuk permintaan penyambungan baru yang tidak disetujui karena :

- a. Kurang lengkapnya identitas pelanggan sehingga menyulitkan pelaksanaan survey dan proses tidak bisa dilanjutkan.
- b. Lambatnya survey ke lokasi pelanggan dikarenakan oleh alamat yang tidak jelas.
- c. Adanya penumpukan data permintaan penyambungan baru.
- d. Harus memeriksa penambahan jaringan tiang.
- e. Karena Trafo Overload.
- f. Karena beban jurusan overblast : jurusan yang akan dialiri listrik sudah terlalu penuh, sehingga tidak memungkinkan untuk dipasang, kalau dipaksakan tidak akan maksimal.

### **3.3.4 Cara Mengatasi Masalah**

- a. Untuk mendapatkan data atau identitas pelanggan, maka pihak Perusahaan Listrik Negara (Persero) tidak hanya menerima KTP tetapi menerima identitas lainnya seperti SIM, Paspor dan sebagainya.
- b. Sebelum mengadakan penerimaan, pihak Perusahaan Listrik Negara harus mengadakan pengecekan terlebih dahulu ke lokasi pelanggan tersebut.
- c. Memberikan pengarahan kepada para pegawai untuk meningkatkan kinerja dalam bekerja demi kepuasan pelanggan.
- d. Diadakan perubahan penggantian trafo.
- e. Pemindahan aliran beban.