DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ii

PERNYATAAN iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 7

1.2.1 Identifikasi Masalah 7

1.2.2 Rumusan Masalah..... 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1. Kegunaan Akademis 9

1.4.2. Kegunaan Praktis 10

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN 12

2.1. Kajian Pustaka 12

2.1.1 Prosedur 12
2.1.1.1 Pengertian Prosedur 12
2.1.1.2 Tujuan Prosedur 14
2.1.1.3 Prosedur Dalam Pelayanan Listrik 14
2.1.2 Penagihan 15
2.1.2.1 Pengertian Penagihan 15
2.1.2.2 Prosedur Penagihan 15
2.1.3 Tarif 16
2.1.3.1 Pengertian Tarif 16
2.1.3.2 Tujuan Penetapan Tarif 16
2.1.3.3 Dasar - dasar Penetapan Tarif 18
2.1.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tarif 19
2.1.3.5 Jenis-Jenis Metode Penetapan Tarif 21
2.1.3.6 Strategi Penetapan Tarif 22
2.1.3.7 Kegunaan Dan Fungsi Tarif Dasar Listrik 24
2.1.3.8 Jenis-Jenis Tarif 26
2.1.4 Istilah Tarif Dasar Listrik 27
2.2 Kerangka Pemikiran 31

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 33
3.1 Objek Penelitian 33
3.2 Metode Penelitian 34
3.2.1 Desain Penelitian 35

3.2.2 Operasionalisasi Penelitian 37

3.2.3 Proses Pengumpulan Data 38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 40

4.1.1 Gambaran UmumPerusahaan 40

4.1.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan 40

4.1.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan 44

4.1.1.3Uraian Tugas 47

4.1.1.4 Aspek-Aspek Kegiatan Perusahaan 55

4.1.2 Faktor-Faktor Kendala Dalam Penagihan Listrik 57

4.1.3 Prosedur-Prosedur Penagihan Listrik PT.PLN 58

4.1.4 Perhitungan Tarif Dasar Listrik Yang Tertagih 60

4.1.4.1 Golongan Tarif Dasar Listrik 60

4.1.4.2 Penetapan Biaya Pelayanan Listrik 61

4.1.4.3 Penetapan Harga Jual Tagihan Listrik 63

4.2 Pembahasan 65

4.2.1 Analisa Faktor-Faktor Kendala Dalam Penagihan Listrik 65

4.2.2 Analisa Prosedur-Prosedur Penagihan Listrik PT.PLN 66

4.2.3 Analisa Perhitungan Tarif Dasar Listrik Yang Tertagih 67

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan 61

6.2 Saran 62

DAFTAR PUSTAKA 63

LAMPIRAN..... 65

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 85