BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Bidang pelaksanaan yang penulis lakukan semasa melakukan Praktek kerja lapangan yaitu khususnya pada Bagian Pemasaran. Pelayanan Pelanggan dan Pemasaran (PP & SAR).Adapun definisi dari PP & SAR adalah fungsi yang menangani pekerjaan yang berkaitan dengan kebutuhan pemasangan baru, penambahan daya, perubahan daya, geser tiang, ganti nama serta pemberian informasi tentang tata cara perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan. Pelanggan dan masyarakat umum lainnya serta pelayanan pemberian penyambungan tenaga listrik, perubahan daya yang berhubungan dengan pemberian tenaga listrik yang meliputi perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian.

Adapun tugas dari Pelayanan Pelanggan dan Pemasaran khususnya bagian Pemasaran adalah

1. Memberikan Informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan, Pelanggan dan masyarakat Umum.
2. Melayani permintaan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan dan

perubahan lainnya serta pengaduan pelanggan yang berhubungan dengan pemberian penyambungan listrik.

3. Membuat dan mengarsipkan berkas permintaan tersebut pada point 2 diatas secara tertib dan teratur pada media perekam yang disediakan.
4. Meneruskan berkas-berkas tersebut pada point 3 diatas kepada fungsi yang terkait.
5. Memberikan pelayanan pembayaran Biaya Penyambungan (BP), Uang Jaminan Pelanggan (UJL), Tagihan Susulan (TS), Biaya penyambungan sementara, Biaya perubahan dan biaya lain yang ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Menyiapkan/mencetak kuitansi penerimaan pembayaran sebagaimana dimaksud point 5 diatas dan menyiapkan/mencetak perintah kerja yang berhubungan dengan pelaksanaan pemasangan/perbaikan.perubahan/ pembongkaran sambungan listrik.
7. Menyiapkan dan mencetak Perubahan Data Pelanggan (PDL)
8. Memantau dan menyelesaikan pelayanan permintaan tersebut pada point 1 dan point 6 diatas.
9. Memelihara arsip data induk pelanggan.
10. Melakukan koordinasi dengan fungsi lainnya yang terkait.
11. Membuat laporan dalam bidangnya.

3.2 Teknik Pelaksanaan

Teknik Pelaksanaan yang dilakukan oleh penulis selama mengikuti praktek kerja lapangan selama 1 bulan di PT. PLN (Persero) UPP Bandung Timur, Penulis bertugas memberikan pelayanan pembayaran biaya penyambungan (BP), Uang jaminan langganan (UJL), Tagihan susulan (TS), biaya penyambungan sementara, biaya perubahan dan biaya lain yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

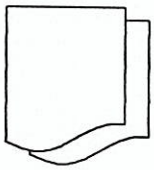
Dari data pembayaran biaya-biaya diatas yang telah di bayar oleh pelanggan atau calon pelanggan kemudian oleh penulis diarsipkan berkas setiap pembayaran atau permintaan-permintaan tersebut diatas secara tertib dan teratur kepada media yang tersedia yaitu Buku besar. Kemudian setelah dimasukan ke dalam buku besar penulis menyerahkan berkas-berkas tersebut kepada Asmen PP & SAR untuk di tanda tangani. Setelah di tanda tangani kemudian oleh penulis di berikan ke bagian lain untuk di masukan kedalam komputer.

3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1 Prosedur Kegiatan Permintaan Perubahan Daya

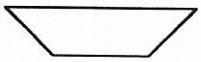
Permintan perubahan daya di PT. PLN (persero) UPP Bandung Timur dibuat semudah mungkin guna memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Gambaran tentang sistem dan prosedur proses kegiatan pelayanan permintaan perubahan daya di PT. PLN (Persero) UPP Bandung Timur dan pokok–pokok kegiatan pekerjaan yang di kelompokkan seperti yang terlihat dalam Data Flow Chart Diagram pada lampiran 2.

dengan simbol sebagai berikut :



Menunjukkan dokumen yang digunakan untuk input dan output baik secara manual

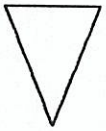
Menunjukkan Arah Tranformasi Informasi



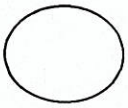
Menunjukkan Pekerjaan yang dilakukan secara manual



Menunjukkan Kondisi yang akan memungkinkan beberapa aksi ada



Simbol untuk menyimpan data atau dokumen



Menunjukkan suatu prosedur akan masuk atau keluar melalui simbol ini dalam lembar yang sama

Gambar 3.1 Simbol Data Flow Chart Diagram

Adapun proses tahapan pelayanan permintaan perubahan daya adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan datang ke loket pelayanan PLN dan diminta untuk memberikan persyaratan perubahan daya yaitu foto copy identitas pelanggan atau KTP dan

foto copy rekening listrik bulan terakhir atau dengan memberikan surat kuasa apabila peminta bukan pelanggan yang bersangkutan kemudian menandatangani formulir permintaan perubahan daya TUL (Tata Usaha Langganan) I-01.

2. Pengecekan tunggakan rekening listrik dan kewajiban lainnya yang belum dilunasi maka bila rekening listrik yang diberikan sebagai syarat bukan rekening bulan terakhir, maka sistem komputer akan memeriksa pelanggan tersebut apakah mempunyai tunggakan atau tidak, jika tidak proses dilanjutkan sebaiknya jika ada pelanggan yang bersangkutan harus melunasinya terlebih dahulu.
3. Setelah adanya pengecekan tunggakan diselesaikan oleh pelanggan maka selanjutnya dicatat pada TUL I-02 berupa daftar permintaan perubahan daya, data permintaan perubahan tersebut dikirimkan ke fungsi perencanaan dan survei yang terintegrasi dengan Geografis Information System (GIS).
4. Pencetakan formulir laporan survei untuk mendukung proses pengambilan keputusan dapat dilihat pada fungsi perencanaan apakah ada kemungkinan perlu dilakukan survei ke lapangan atau tidak.
5. Jika permohonan ini disetujui maka dibuat TUL I-04 (surat jawaban penyambungan tidak disetujui) sedangkan jika hasil survei disetujui maka dibuat TUL I-03 SJPS (surat jawaban penyambungan disetujui) sekaligus SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik) berupa suplemen dan dibuat dalam rangkap 2.
6. Suplemen SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik) tersebut ditandatangani oleh pelanggan dan PLN masing-masing bermaterai.

7. Suplemen SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik) 1 (satu) untuk PLN dan 1 (satu) untuk PLN keduanya mempunyai kekuasaan hukum yang sama.
8. Setelah surat perjanjian jual beli tenaga listrik ditandatangani oleh pelanggan dan PLN, fungsi pelayanan pelanggan mencetak kuitansi pembayaran TUL I-06 sebagai tanda bukti penerimaan pembayaran Biaya Penyambungan (BP) dan Uang Jaminan Langganan (UJL).
9. Kuitansi TUL I-06 dibuat rangkap3 :
   a. Lembar asli untuk pelanggan
   b. Lembar kedua untuk fungsi keuangan
   c. Lembar ketiga untuk fungsi Pelayanan Pelanggan
10. Pelanggan melakukan pembayaran diloket fungsi keuangan atau kasir PLN atau melalui bank.
11. Dan sebagai tanda bukti syah pembayaran kuitansi TUL I-06 ditandatangani kasir dan di cap mesin register.
12. Berdasarkan hasil pembayaran Biaya Penyambungan (BP) dan Uang Jaminan Langganan (UJL) dilakukan pencetakkan Perintah Kerja (PK) TUL I-09 dan formulir Berita Acara (BA) pemasangan TUL I-10
13. Pencetakkan Perintah Kerja (PK) TUL I-09 dan formulir Berita Acara (BA) pemasangan TUL I-10 dilakukan dan diparaf oleh fungsi pelayanan pelanggan (PP).
14. Perintah Kerja (PK) dan formulir Berita Acara (BA) pemasangan disampaikan ke fungsi penyambungan untuk dilaksanakan perintah pemasangan pekerjaan.

15. Fungsi penyambungan melakukan persiapan pelaksanaan penyambungan dengan membuat permintaan bon pengambilan material secara manual.
16. Pelaksanaan pemasangan disertai dengan pengisian formulir Berita Acara (BA) pemasangan.
17. Berita Acara (BA) pemasangan dilaksanakan dan ditandatangani oleh fungsi penyambungan dan diketahui pelanggan.
18. Dokumen Berita Acara (BA) pemasangan dibuat dalam rangkap tiga (3) :
    a. Lembar satu untuk pelanggan
    b. Lembar dua untuk fungsi PP & SAR
    c. Lembar tiga untuk fungsi cater
19. Dokumen Berita Acara pemasangan diperiksa pihak distribusi dan dibuat kode 3 yaitu bon pengembalian barang yang diganti (Retur)
20. Memproses pengembalian materil oleh fungsi penyambungan
21. Pengarsipan dokumen Perintah Kerja (PK) TUL 1-09, Berita Acara (BA) pemasangan TUL 1-10, pengambilan bon materil secara manual
22. Pembuatan Perubahan Data Pelanggan (PDL) yang dipakai untuk pemutakhiran data induk pelanggan (DIL) oleh fungsi Pelayanan Pelanggan (PP)

3.3.2 Kegunaan Formulir TUL (Tata Usaha Langganan)

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 tentang pengenaan tarif daya listrik yang didaftarkan.

2. TUL I -02 adalah formulir agenda atau daftar permintaan penyambungan baru, perubahan daya, dan perubahan golongan tarif. Dan formulir ini digunakan mengetahui jumlah permintaan pelanggan yang telah diagendakan.

3. TUL I -03 adalah formulir SJPS (Surat Jawaban Penyambungan disetujui). Formulir ini digunakan :

   Untuk menjawab permintaan pelanggan tentang permintaan perubahan daya, penyambungan baru, perubahan tarif yang disetujui.

4. TUL I -04 adalah formulir SJPT (Surat Jawaban Penyambungan Tidak disetui). Formulir ini digunakan :

   Untuk menjawab permintaan pelanggan tentang permintaan perubahan daya, penyambungan baru, perubahan tarif yang tidak disetujui.

5. TUL I -06 adalah formulir pembayaran. Formulir ini digunakan :

   a. Untuk mengetahui tanda terima pembayaran.

   b. Untuk mengetahui jumlah BP (Biaya Penyambungan) atau UJL (Uang Jaminan Langganan) yang dibayarkan oleh pelanggan.

   c. Untuk pembukuan BP (Biaya Penyambungan) atau UJL (Uang Jaminan Langganan) yang diterima secara harian atau bulanan.

6. TUL I -09 adalah formulir Perintah Kerja (PK). Dan formulir ini digunakan : Untuk membuat Perintah Kerja (PK) pemasangan.
7. TUL I -10 adalah formulir Berita Acara (BA). Yang digunakan : Untuk membuat Berita Acara (BA) pemasangan atau penyambungan.
8. TUL I -12 adalah formulir kartu pelanggan tarif tunggal tanpa KVARH. Dan formulir ini digunakan : Untuk mengetahui tarif tunggal pelanggan tanpa KVARH

   a. TUL I -12 adalah formulir kartu pelanggan tunggal dan ganda dengan KVARH. Formulir ini digunakan : Untuk mengetahui tarif tunggal dan ganda pelanggan dengan KVARH

   Untuk lebih jelasnya contoh formulir TUL 1 –01, TUL 1 –03, TUL 1 –05, TUL 1-06, TUL 1 –09 dapat dilihat pada lampiran 3 sampai dengan 7.

3.3.3 Permasalahan yang dihadapi dalam Permintaan Perubahan Daya

Dalam melaksanakan permintaan perubahan daya ada beberapa masalah atau kendala yang dihadapi oleh PT. PLN (Persero) UPP Bandung Timur diantaranya yaitu :

1. Kurang lengkapnya identitas pelanggan sehingga menyulitkan pelaksanaan survei dan proses tidak bisa dilanjutkan.
2. Lambatnya survei ke lokasi pelanggan dikarenakan oleh alamat yang tidak jelas
3. Adanya penumpukan data permintaan perubahan daya.

Dan untuk mengatasi permasalahan diatas, PT. PLN (Persero) UPP Bandung Timur telah melakukan perbaikan diantaranya :

1. Untuk mendapatkan data atau identitas pelanggan maka pihak PT. PLN (Persero) UPP Bandung Timur tidak hanya menerima KTP tetapi menerima identitas lainnya seperti SIM, dan sebagainya.
2. Sebelum mengadakan penerimaan, pihak PLN harus mengadakan pengecekan terlebih dahulu ke lokasi pelanggan tersebut.
3. Dan memberikan pengarahan kepada para pegawai untuk meningkatkan kinerja dalam bekerja demi kepuasan pelanggan.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM