BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Bidang pelaksanaan kerja praktek yang penulis lakukan di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Timur . Disana penulis ditempatkan di Bagian Pelayanan Pelanggan & Pemasaran (PP & SAR). Adapun definisi dari PP & SAR adalah fungsi yang menangani pekerjaan yang berkaitan dengan kebutuhan pemasangan baru, 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. Serta melayani pemberian penyambungan kembali tenaga listrik, perubahan daya yang berhubungan dengan pemberian tenaga listrik yang meliputi perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian penyambungan tenaga listrik.

3.2 Teknik Pelaksanaan Kerja Praktek

Teknik pelaksanaan yang dilakukan oleh penulis selama mengikuti kerja praktek kerja lapangan selama satu bulan di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Timur, penulis bertugas memberikan pelayanan pembayaran Biaya Pembayaran (BP), Uang Jaminan Langganan (UJL), Tagihan Susulan (TS), biaya penyambungan sementara, biaya perubahan daya & biaya lain yang ditetapkan dengan ketentuan yang berlaku.

Penulis diberikan tanggung jawab dalam bidang pelaksanaan pemasukan dan pengecekan data, baik data pelanggan maupun pembayaran – pembayaran yang dilakukan. Pemasukan dan pengecekan data tersebut terlebih dahulu dilakukan secara manual kemudian dicek kembali dengan sistem komputerisasi. Berkas – berkas data yang telah dicek tersebut dimasukan kedalam amplop, setiap amplop diberi kode berupa nomor Data Induk Pelanggan (DIL). Setelah itu

amplop dimasukan kedalam billing kabinet sesuai urutan nomor induk DIL yang tertera pada ruangan tempat kerja sehingga dapat memudahkan untuk mencari bila diperlukan.

3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1 Prosedur Kegiatan Permintaan Penambahan Daya di Bagian Pelayanan Pelanggan & Pemasaran Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Timur

prosedur permintaan penambahan daya di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Timur dibuat semudah mungkin guna memberikan kemudahan dan kepuasan bagi pelanggan. prosedur permintaan penambahan daya, meliputi:

A. pelayanan pendaftaran.

   Pelanggan datang ke loket PLN dengan menunjukan identitas pelanggan (KPP atau copy rekening bulan terakhir) dan menandatangani formulir permintaan perubahan daya (TUL I-01).

   Selain datang langsung ke loket PLN, pelanggan dafat mendaftar melalui surat / facsimile / telex atau melalui telepon.

B. Dokumen pendukung permintaan.

   Setiap permintaan penambahan daya didukung dengan dokumen terdiri dari :

   1) Copy rekening listrik bulan terakhir atau KPP.
   2) Copy KTP / identitas diri lainnya dari peminta.
   3) Surat kuasa, apabila peminta bukan pelanggan yang bersangkutan.

C. Pengiriman data permintaan.

   Semua informasi tentang permintaan penambahan daya yang telah direkam dalam file perubahan daya kemudian akan dikirimkan ke fungsi perencanaan / survai dalam bentuk media rekaman komputer atau melalui fasilitas jaringan komunikasi komputer.

D. Perencanaan / survai.

   1) Pencetakan formulir survai.

Unntuk mendukung proses pengambilan keputusan terhadap permintaan penambahan daya tersebut ada kemungkinan perencanaan yang perlu di survai dan ada yang tidak perlu di survai.

Apabila data teknik sudah dapat disajikan dalam sistem komputer di fungsi pelayanan pelanggan maka tidak perlu dilakukan survai, sedangka apabila data teknik tidak dapat disajikan dalam sistem komputer di fungsi pelayanan pelanggan, maka dilakukan survai ke tempat pelanggan oleh fungsi teknik. Data teknik yang disajikan harus selalu yang mutakhir.

Atas dasar formulir permintaan penambahan daya akan dibuat formulir survai oleh fungsi teknik / perencanaan.

2) Perekaman hasil survai.

Perekaman hasil survai kedalam komputer dilakukan oleh fungsi perencanaan / survai.

E. Pengecekan tunggakan rekening listrik dan atau kewajiban lainnya yang belum dilunasi.

Dalam proses permintaan penambahan daya, perlu dilakukan pengecekan atas kemungkinan terdapatnya tungagakan rekening listrik dan atau kewajiban lainnya yang belum dilunasi. Apabila terdapat tunggakan / kewajiban lainnya yang masih harus dilunasi maka pelanggan harus melunasinya dahulu sebelum permohonan penambahan daya di proses lebih lanjut atau dicantumkan dalam Surat Jawaban Penyambungan Disetujui (SJPS).

F. Jawaban.

Setiap permintaan penambahan daya baru yang diterima, harus diterbitkan surat jawaban yang ditanda – tangani oleh pejabat yang berwenang dan disampaikan kepada pelanggan yang dilampiri surat perjanjian jual – beli.

Dalam surat jawaban telah dicantumkan besarnya biaya penambahan daya termasuk tunggakan rekening laistrik dan atau kewajiban lainya yang belum dilunasi (bila ada).

Macam surat jawaban :

(a) Disetujui.

(b) Tidak disetujui / dikonsultasikan , ditangguhkan.

Untuk permintaan penambahan daya yang disetujui akan diterbitkan Surat Jawaban Penyambungan Disetujui (SJPS) (TUL I-03), sedangkan untuk permintaan penambahan daya yang tidak di setujui akan diterbitkan Surat Jawaban Penyambungan Tidak Disetujui (SJPT) (TUL I-04).

G. Perjanjian jual beli tenaga listrik.

Pada transaksi penambahan daya tidak dibuat perjanjian Jual – Beli Tenaga Listrik (PJBTL) yang baru melainkan dibuat suplemen.

H. Pemeriksaan instalansi pelanggan.

Sebelum penyambungan tenaga listrik ke instalasi pelanggan dilakuakan, pelanggan menyerahkan Jaminan Instalasi Pelanggan (TUL I-05) dari instalasi yang sah. Jaminan instalasi pelanggan harus diserahkan kepada PLN. Jaminan instalasi pelanggan berisi informasi instalasi pelanggan dipasang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan aman untuk disambung listrik dari instalasi PLN sesuai dengan daya tersambung dan tegangan nominal yang diperjanjikan. Jika PLN menghendaki Gambar Instalasi, maka pelanggan harus menyerahkan Gambar Instalasi Pelanggan.

Berdasarkan jaminan / gambar instalasi pelanggan diatas, PLN dapat melakukan pemeriksaan instalasi pelanggan.

1) Pencetakan formulir pemeriksaan instalasi pelanggan.

   Untuk mendukung pelaksanaan pemeriksaan instalasi pelanggan, perlu dicetakkan formulir pemeriksaan instalasi pelanggan, pada kegiatan ini direkam data – data jaminan instalasi / gambar instalasi.

2) Perekaman hasil pemeriksaan instalasi.

   Setelah pencetakan instalasi milik pelanggan dilakukan oleh Fungsi Teknik, maka data hasil pemeriksaan akan direkam kedalam komputer.perekaman ini dilaksanakan oleh Fungsi Teknik.

I. Pembayaran biaya.

Pembayaran biaya untuk penambahan daya sesuai dengan Surat Jawaban Penyambungan Disetujui dan Perjanjian jual – beli tenaga listrik, kegiatannya

meliputi : mencetak kuitansi, merekam rupiah dan tanggal baru. Pembayaran dilakukan diloket Fungsi Keuangan / Kasir PLN atau melalui Bank. Tanda bukti penerimaan dibuatkan kuitansi (TUL I-06) oleh FPL yang terdiri dari :

- Kuitansi penerimaan Biaya Penyambungan (BP) dan tunggakan lainnya bila ada.
- Kuitansi penerimaan Uang Jaminan Langganan (UJL).

Kuitansi dibuat 2 rangkap, lembar asli untuk pelanggan dan lembar kedua untuk fungsi keuangan / akuntansi.

Kuitansi ditanda – tangani oleh kepala cabang atau pejabat yang ditunjuk.

J. Pelaksanaan penambahan daya.

Pelaksanaan penambahan daya dilakukan oleh fungsi penyambungan, yang meliputi :

1) Pencetakan Perintah Kerja (PK), Biaya Administrasi (BA) pemasangan Saluran Listrik (SL).

   Pencetakan Perintah Kerja (TUL I-09) dilakukan setelah proses pembayaran biaya administrasi perubahan daya dan UJL diselesaikan oleh pelanggan, dan pelaksanaanya dilakukan oleh Fungsi Penyambungan.

2) Perekaman data hasil pelaksanaan penyambungan.

   Perekaman data hasil pelaksanaan penyambungan dilakukan oleh Fungsi Penyambungan, dimana Fungsi Penyambungan tidak dapat merubah data Fungsi Pelayanan Pelanggan.

3) Pembuatan Perubahan Data Pelanggan (PDL).

   Perubahan Data Pelanggan berupa file mutasi peremajaan dalam media komputer, dibuat berdasarkan file transaksi perubahan daya yang telah dilengkapi data teknik dan administrasi yang dibutuhkan. File mutasi peremajaan tersebut dipakai untuk meremajakn Data Induk pelanggan (DIL). Untuk memastikan bahwa file mutasi tersebut benar, maka dibuat daftar Pelanggan sesuai data dalam file data mutasi.

3.3.2 Permasalahan dan Penanggulangan Masalah yang Dihadapi dalam Prosedur Permintaan Penambahan Daya di Bagian Pelayanan Pemasaran & Pelanggan (PP & SAR) Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Timur

Dalam melaksanakan permintaan perubahan / penambahan daya ada beberapa masalah atau kendala yang dihadapi oleh PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Timur, diantaranya yaitu :

1) Kurang lengkapnya identitas pelanggan sehingga menyulitkan pelaksanaan survai dan proses penambahan daya listrik tidak bisa dilanjutkan.
2) Lambatnya survai ke lokasi pelanggan dikarenakan alamat pelanggan yang tidak jelas.
3) Adanya penumpukan data permintaan perubahan daya, sehingga setiap adanya suatu permintaan perubahan daya tidak dapat segera diproses.

Untuk mengatasi permasalahan diatas, PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Timur telah melakukan perbaikan – perbaikan, yaitu :

1) Untuk mendapatkan data identitas pelanggan secara lengkap, maka pihak PLN tidak hanya menerima KTP saja tetapi juga menerima identitas lainnya seperti SIM, dan sebagainya.
2) Memberikan pengarahan kepada para karyawan untuk meningkatkan kinerja dalam bekerja demi kepuasan pelanggan.