BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Landasan Teori

3.1.1 Pasang Baru Listrik

Pasang baru listrik merupakan pelayanan dari PT. PLN (Persero) kepada calon pelanggan yang akan memasang. Dalam pelaksanaan pasang baru listrik tentunya ada prosedur yang harus dilaksanakan berdasarkan urutannya, prosedur itu berfungsi untuk memberi kemudahan dan kepastian waktu pelayanan pasang baru listrik, memperjelas batas wewenang dan kewajiban antara PLN dan pelanggan, dan menginformasikan transparansi biaya.

3.1.2 Prosedur

Menurut Mulyadi :

> "Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang."
>
> (2001:5)

Sedangkan pengertian prosedur menurut Azhar Susanto. Menjelaskan bahwa:

> "Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang-ulang dengan cara yang sama."
>
> (2007:264)

Berdasarkan definisi-definisi tersebut diatas dapat dikatakan bahwa Prosedur adalah suatu rangkaian kegiatan yang terjadi didalam departemen yang melibatkan beberapa orang yang dilakukan secara berulang-ulang.

3.2 Hasil Pelaksanaan Dan Pembahasan Kerja Praktek

3.2.1 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam pelaksanaan kerja praktek penulis ditempatkan pada bagian pelayanan pelanggan dan bagian akuntansi keuangan yang ada di PT. PLN (Persero) Rayon Haurgeulis Indramayu, sedangkan bidang pekerjaannya yaitu mencatat dan menulis surat-surat pelayanan yang masuk dari pelanggan, menginput data pelanggan, mencetak rekening tagihan listrik, dan mencatan transaksi operasional perusahaan ke dalam sistem.

3.2.1.1 Prosedur pasang baru listrik

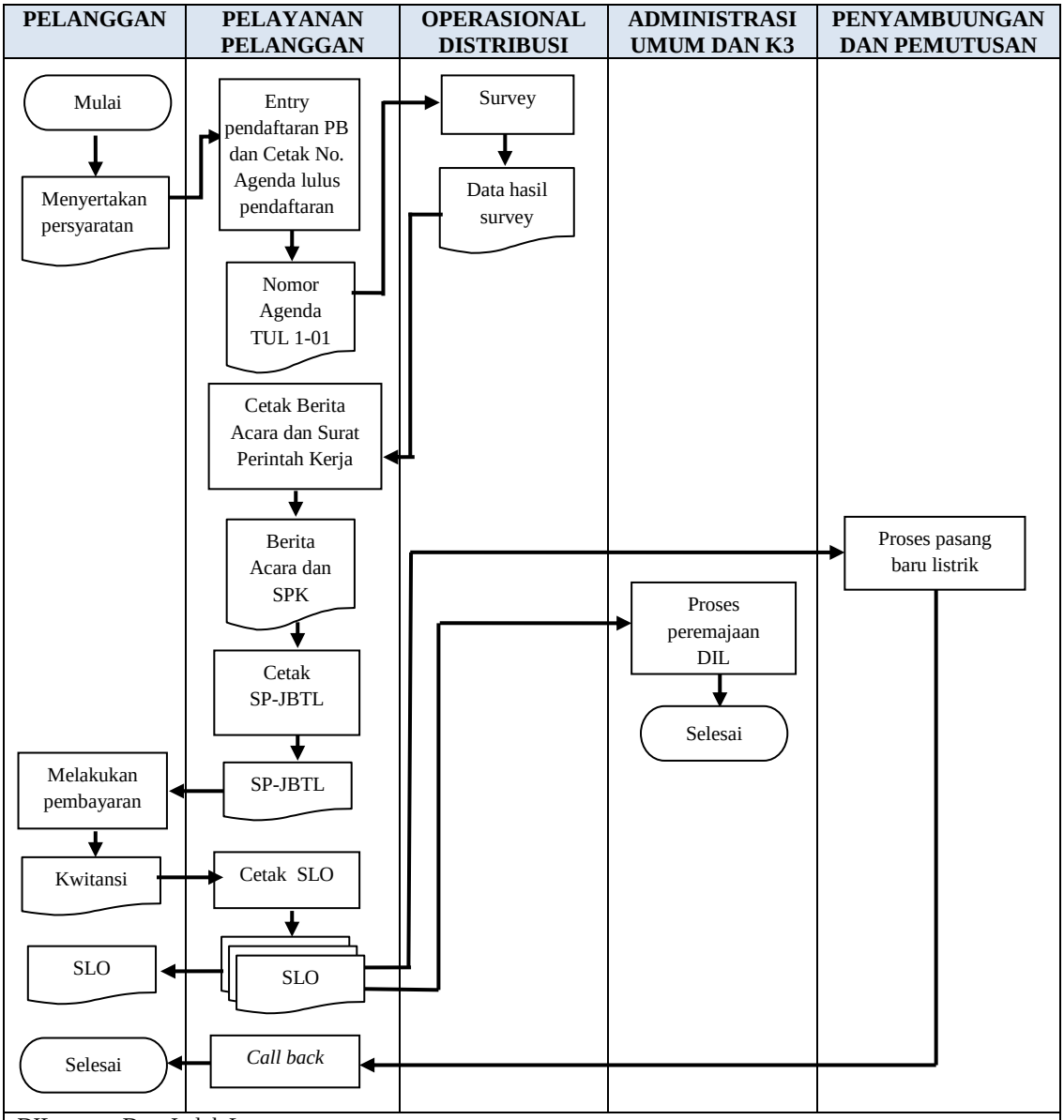
Prosedur pasang baru listrik dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1) Pelanggan menyerahkan persyaratan ke Pelayanan Pelanggan berupa fotocopy KTP/SIM yang masih berlaku, nomor telepon calon pelanggan, SKTM (untuk pendaftaran daya 450/900 VA), dan surat kuasa atau kartu keluarga (apabila pendaftaran diwakilkan)

2) Pelayanan Pelanggan entry kedalam formulir pendaftaran PB dan Cetak No. Agenda lulus pendaftaran, lalu No. Agenda di kirim Operasional Distribusi untuk melakukan survey lapangan.
3) Operasional Distribusi melakukan survey lapangan dan hasil survey di kirim ke bagian Pelayanan Pelanggan Cetak Berita Acara dan Surat Perintah Kerja
4) Pelayanan Pelanggan mencetak Berita Acara, Surat Perintah Kerja, dan cetak SP-JBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik) dan mengirim ke Pelanggan untuk melakukan pembayaran
5) Pelanggan melakukan pembayaran melalui Bank yang ditunjuk atau melalui Kantor Pos, bukti pembayaran di tunjukan ke Pelayanan Pelanggan untuk proses selanjutnya
6) Dari bukti pembayaran, bagian Pelayanan Pelanggan mencetak SLO (Standarisasi Laik Operasi) untuk di serahkan kepada Pelanggan, lalu bagian Pelayanan Pelanggan melaporkan kepada bagian Administrasi Umum dan K3 untuk melakukan peremajaan DIL (Data Induk Langganan), dan juga melaporkan ke bagian Penyambungan dan Pemutusan untuk melakukan penyambungan istrik.

7) Administrasi Umum dan K3 melakukan peremajaan DIL (Data Induk Langganan), proses selesai
8) Divisi Penyambungan dan Pemutusan melakukan pasang baru listrik, setelah pemasangan selesai divisi Penyambungan dan Pemutusan konfirmasi ke Pelayanan Pelanggan untuk *call back*
9) Pelayanan Pelanggan melakukan *call back* kepada pelanggan untuk mengkonfirmasi pelayanan pasang baru listrik apabila ada keluhan.
10) Proses Selesai.

Tabel 3.1
Flowchart Prosedur Pasang Baru Listrik



DIL : Data Induk Langganan
PB : Pasang Baru
PDL : Peremajaan Data Langganan
SLO : Standarisasi Laik Operasi
SP-JBTL : Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik
SPK : Surat Perintah Kerja
TUL : Tata Usaha Langganan

3.2.1.2 Hambatan yang terjadi di lapangan

Dalam pelaksanaan prosedur pasang listrik baru di PT. PLN (Persero) Rayon Haurgeulis Indramayu terdapat hambatan. Adapun hambatan tersebut adalah :

1) Kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pasang baru listrik
2) Calo sebagai perantara dalam permohonan pasang baru listrik
3) Kurangnya koordinasi antar divisi dalam pelaksanaan prosedur pasang baru listrik.

3.2.2.3 Upaya yang di lakukan dalam mengatasi hambatan yang terjadi di lapangan

Upaya yang dilakukan perusahaan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan prosedur pasang baru listrik adalah sebagai berikut :

1) Sosialisasi kepada masyarakat
2) Menyediakan layanan *Call Center* 123
3) Rapat evaluasi internal triwulan, COC (rapat setiap hari Senin dan kamis), dan menerapkan aplikasi *Executive Information System (EIS)* AP2T.

3.2.2 Pembahasan Kerja Praktek

3.2.2.1 Prosedur Pasang Baru Listrik

Sistem pelaksanaan prosedur pasang baru listrik sudah berjalan dengan baik dan sebagaimana mestinya berdasarkan Surat Keputusan Direksi PLN Nomor 014/K/DIR/2010 tentang Pedoman Pelaksanaan PLN Management System (PLN-MS) Di Lingkungan PT. PLN (Persero).

3.2.2.2 Hambatan yang terjadi di lapangan

1) Kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur pasang baru listrik disebabkan oleh keterbatasan masyarakat mendapat informasi. Karena kurangnya pemahaman masyakat terkait prosedur pasang baru listrik, maka masyarakat lebih memilih menggunakan jasa calo di sekitar lingkungan perusahaan untuk mengajukan permohonan pasang baru listrik agar lebih cepat.
2) Dalam keadaan seperti ini calo memanfaatkannya meraup keuntungan lebih, dampak negatipnya PT. PTN tidak bisa berkomunikasi langsung *(call back)* dengan pelanggan untuk mengetahui kepuasan atau keluhan setelah proses pasang baru listrik telah selesai karena pada saat mengajukan permohonan didalam sistem PLN tertera nomer kontak calo.

3) Pada saat pelaksanaan prosedur pasang baru listrik juga sering terjadi kurangnya koordinasi antar divisi yang mengakibatkan pelaksanaan prosedur pasang baru lisrik terhambat, kurangnya koordinasi terjadi karena satu divisi tidak langsung melaporkan tahap yang telah selesai ke divisi lain sehingga tahap selanjutnya tidak cepat di laksanaakan.

3.2.2.3 Upaya yang di lakukan dalam mengatasi hambatan yang terjadi di lapangan

1) Upaya yang dilakukan PT. PLN untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur pasang baru listrik yaitu dengan cara sosialisasi, dengan begitu masyarakat lebih mengenal tata cara pasang listrik baru. Selain itu, sosialisasi juga bertujuan agar masyarakat lebih mengenal kinerja PT. PLN.
2) Untuk meminimaliris praktek calo, PT. PLN menyediakan layanan *Call Center 123. Call Center 123* merupakan salah satu sarana pelayanan listrik yang dibuat untuk mendekatkan dan memudahkan pelanggan berkomunikasi dengan PLN. Melalui *Call Center 123* pelanggan bisa mendapat informasi tentang tata cara penyambungan tenaga listrik, tata cara perhitungan dan besarnya biaya

yang harus dibayar, informasi tentang ketentuan dan persyaratan pasang baru listrik, dan informasi lainnya yang berhubungan dengan pasang baru listrik. Dengan layanan *Call Center 123* diharapkan dapat meminimalisir praktek calo yang terjadi pada pelaksanaan prosedur pasang baru listrik.

3) Untuk mengatasi kurangnya koordinasi antar divisi yang mengakibatkan pelaksanaan prosedur pasang baru lisrik terhambat, PT. PLN (Persero) Rayon Haurgeulis melakukan rapat evaluasi kinerja triwulan dan COC (rapat setiap hari Senin dan kamis, COC merupakan media *sharing* untuk menginformasikan kinerja setiap divisi pada setiap minggunya. Sebagai upaya peningkatan kualitas kinerja, PT. PLN mengadakan program AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat). Aplikasi ini bertujuan untuk standarisasi sistem aplikasi pelayanan pelanggan terpusat yang berbasis web, pengamanan pendapatan yang lebih *real time online* di kantor pusat, efisiensi biaya pemeliharaan sistem (infrastruktur dan aplikasi), dan optimalisasi pemanfaatan kerja sama strategis antara anak perusahaan dengan induk perusahaan.