BAB III

KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTEK

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
UNIKOM

3.1 Jadwal Kerja Praktek

1. Waktu Kerja Praktek

Waktu Kerja Praktek dilaksanakan selama I Bulan yaitu mulai Tanggal 2 Agustus 2004 sampai dengan 2 September 2004. setiap hari Senin sampai Jum'at mulai pukul 07.00-16.00 WIB.

2. Lokasi Kerja Praktek

Pelaksanaan Kerja Praktek berlokasi di PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten AREA PELAYANAN DAN JARINGAN BANDUNG, yang beralamat di Jl.Soekarno – Hatta no.436 Bandung.

3.2 Cara / Teknik Kerja Praktek

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu penulis mengumpulkan data yang sudah ada untuk dianalisis lebih jauh dengan penjelasannya disertai dengan diagram (DFD) sebagai sarana untuk menjelaskan dari hasil analisis.

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah :

1. Penelitian Kepustakaan *(Library Research)*

Penelitian dilakukan dengan jalan melihat dan mempelajari sumber – sumber yang berkaitan dengan bahan yang diteliti.

2. Penelitian Lapangan *(Field Research)*

Penelitian dilakukan dengan mengambil data secara langsung ke sumber penelitian baik dengan melakukan wawancara dengan nara sumber ataupun

dengan melakukan pencarian data melalui sumber pustaka atau data yang ada di tempat penelitian untuk melengkapi data yang diperlukan.

3.3 Landasan Teori

DFD (Data Flow Diagram) berfungsi untuk menggambarkan sistem sebagai jaringan kerja antar fungsi yang berhubungan satu sama lain dengan aliran dan penyimpanan data. DFD pada dasarnya adalah sebuah diagram yang menjelaskan bagaimana hubungan bersama dari bagian file, laporan, sumber dokumen dan lain sebagainya. DFD termasuk media komunikasi medium yang baik antara designer dan pemakai, karena mudah dipahami. Tujuan dari DFD adalah membuat atau mengetahui aliran data secara keseluruhan dari sebuah sistem.

Empat komponen dalam DFD adalah sebagai berikut :

1. Proses (Fungsi)

Dipresentasikan dalam bentuk lingkaran atau bujur sangkar dengan sudut melengkung, setiap proses ditandai dengan nomor. Nomor berfungsi menjelaskan tingkatan proses dari *HierarchyChart.*

2. Aliran Data (*Data Arrow)*

Dipresentasikan dalam bentuk anak panah yang menuju Ke atau Dari proses. Digunakan untuk menggambarkan gerakan paket data atau informasi dari satu bagian ke bagian yang lain dari sistem dimana penyimpanan mewakili lokasi penyimpanan data.

3. Penyimpanan (*Data Store)*

Komponen ini digunakan untuk memodelkan kumpulan data atau paket data. Notasi yang digunakan adalah garis sejajar, segi empat dengan sudut

melengkung atau persegi panjang. Nama (database atau file) dari penyimpanan disebutkan dalam simbol.

4. Terminator (*External or Internal Entities)*

Dipresentasikan dengan simbol persegi panjang yang mewakili entity luar atau dalam, dimana sistem berkomunikasi dan disebut dengan source (Data, masukan ke sistem) atau destination (Informasi, keluaran dari sistem).

3.4 Data Kerja Praktek

Dari data PLN Rayon Bandung Timur yang tersedia di PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten, Area Pelayanan Jaringan Bandung yang beralamat di Jl. Soekarno-Hatta, dihasilkan suatu analisa *exysting system* yang sedang berjalan saat ini. Salah satu contohnya yaitu dipergunakannya aplikasi program yang mengacu pada TUL 84, dimana aplikasi tersebut dapat melayani kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

1. Permintaan Penyambungan Baru/Perubahan Daya/Perubahan tarif, Pembuatan Kuitansi Pembayaran, Pembuatan Kartu Perintah Kerja (PK) dan Pembuatan SIP. Kegiatan tersebut dikenal dengan Fungsi-I.
2. Pembacaan Meter atau Fungsi-II.
3. Pencatatan Tunggakan rekening listrik maupun tunggakan lain-lain atau Fungsi-IV.
4. Penagihan rekening atau Fungsi-V.
5. Pemberitahuan Pembongkaran Listrik atau Fungsi-VI.

1. FUNGSI I – PELAYANAN PELANGGAN

Fungsi Pelayanan Pelanggan adalah fungsi yang berkaitan dengan para pelanggan PLN, Calon Pelanggan, atau masyarakat umum yang memerlukan

penjelasan tentang hal-hal yang berhubungan dengan pemberian aliran listrik. Fungsi ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat terhadap Pelanggan/Calon Pelanggan.

Fungsi pelayanan pelanggan melayani beberapa pelayanan diantaranya :

1. Pemberian informasi tentang pemberian dan pemakaian tenaga listrik kepada masyarakat.
2. Penyambungan baru.
3. Perubahan daya.
4. Perubahan nama pelanggan.
5. Berhenti sebagai pelanggan.
6. Penyambungan sementara.
7. Pemutusan sementara.
8. Permintaan angsuran.
9. Pembongkaran tenaga listrik.
10. Permintaan restitusi.
11. Perubahan Tarif.
12. Pengaduan Pelanggan, dll.

Keterkaitan fungsi – fungsi lainnya yang menyangkut dengan fungsi pelayanan ini, antara lain :

1. Pengaduan masalah rekening.
2. Perubahan data pelanggan akibat adanya mutasi.
3. Penanganan Uang Jaminan Langganan (UJL).
4. Mutasi saldo pembayaran dimuka.

5. Penambahan data induk saldo akibat rekening tagihan berjalan yang tidak dibayar.
6. Perubahan data induk saldo untuk mutasi tunggakan rekening.

Secara umum kegiatan utama dari fungsi I digambarkan dengan diagram alur data (DFD; *Data Flow Diagram*) sebagai berikut :

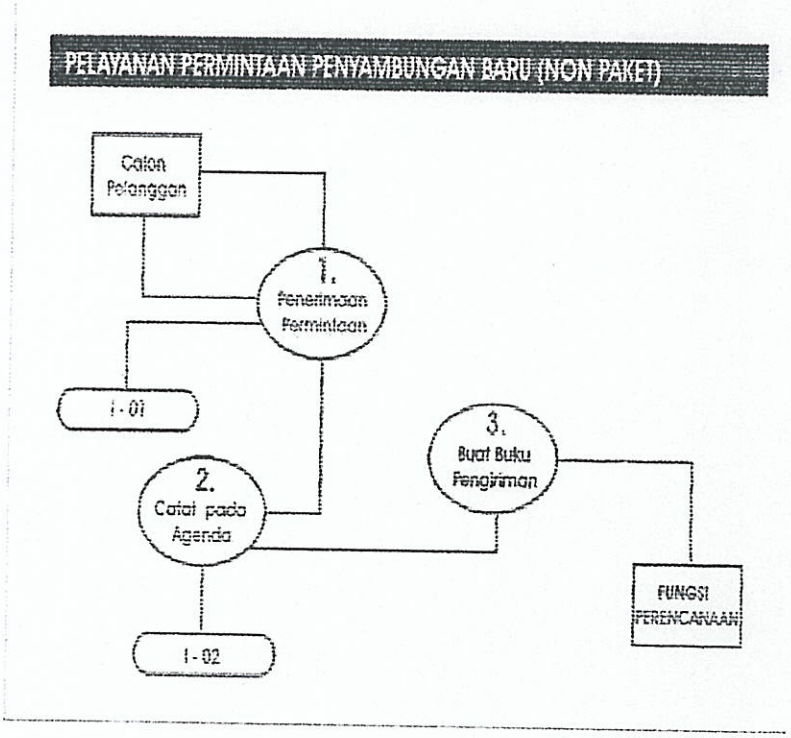
1.1 PENERIMAAN PERMINTAAN MUTASI

Permintaan mutasi adalah suatu kegiatan dimana pihak pelanggan atau pihak PLN terhadap pelanggan tersebut meminta adanya perubahan ke-Pelanggan-an yang berhubungan dengan sambungan tenaga listrikan milik PLN yang disalurkan kepada pelanggan yang bersangkutan. Pemintaan mutasi tersebut dapat dikelompokkan kedalam :

1.1.1 Permintaan Mutasi Penyambungan Baru

Permintaan Mutasi Penyambungan Baru dibagi kedalam sistem bukan paket dan sistem paket. *Sistem bukan paket* adalah pelayanan permintaan penyambungan tenaga listrik baru yang tidak termasuk pelayanan pelayanan pemasangan instalasi pelanggan. Sedangkan *sistem paket* adalah pelayanan permintaan penyambungan baru termasuk pelayanan pemasangan instalasi pelanggan.

Proses Permintaan Mutasi Penyambungan Baru tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :



Gb 1.1.1

Penjelasan Proses :

1. Calon Pelanggan memberikan berkas permintaan I-01 kedalam system.
2. Sistem menerima berkas, lalu berkas diproses dan dibuat tembusan I-01 kemudian diserahkan ke calon pelanggan. Data I-01 disimpan di file I-01.
3. Berkas permintaan dicatat pada agenda dan disimpan di file I-02.
4. Berdasarkan berkas permintaan maka dibuat buku pengiriman, selanjutnya berkas permintaan tersebut diserahkan ke Fungsi Perencanaan.

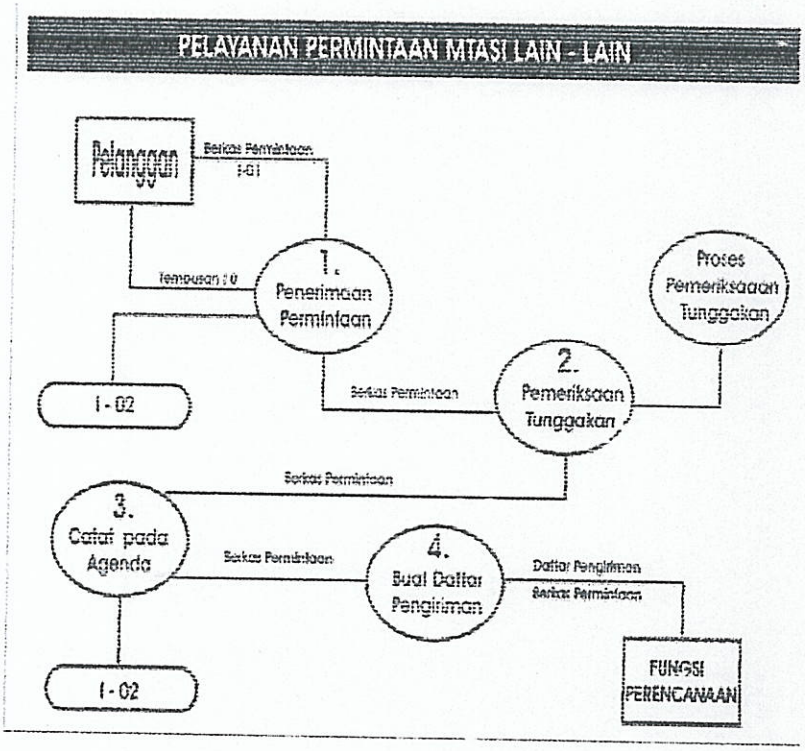
1.1.2 Permintaan Mutasi Lain – Lain.

Permintaan Mutasi lain – lain adalah permintaan mutasi khusus pelanggan yang telah terdaftar secara sah sebagai pelanggan PLN. Permintaan mutasi tersebut menggunakan formulir I-01 yang sebelumnya diisi oleh pelanggan.

Permintaan mutasi lain – lain terbagi kedalam 2 mutasi, yaitu :

1. Permintaan Mutasi Perubahan Tarif.
2. Permintaan Mutasi Perubahan daya (Penambahan Daya atau Perubahan Daya).

Secara umum proses penerimaan permintaan mutasi perubahan tarif dan penerimaan mutasi perubahan daya dapat digambarkan sebagai berikut :



Gb 1.1.2

Penjelasan Proses :

1. Pelanggan memberikan berkas permintaan I-01 kedalam system, Sistem menerima berkas, lalu berkas diproses dan dibuat tembusan I-01 kemudian diserahkan ke calon pelanggan, data berkas disimpan di file I-01.

2. Proses selanjutnya adalah pemeriksaan data tunggakan pelanggan tersebut bila terbukti pelanggan tersebut mempunyai tunggakan maka pelanggan harus menyelesaikan terlebih dahulu tunggakannya.
3. Jika tidak ada tunggakan, kemudian berkas dicatat pada agenda, dan disimpan di file I-02.
4. Setelah itu dibuatkan daftar pengiriman untuk diserahkan beserta berkas permintaan ke Fungsi Perencanaan.

UNIKOM

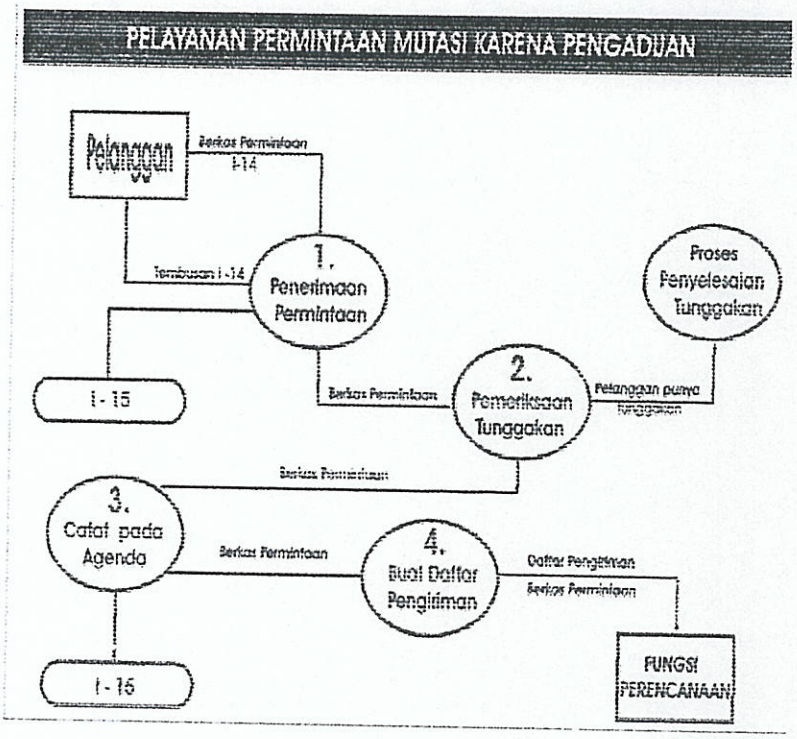
1.1.3 Permintaan Mutasi Karena Pengaduan

Permintaan Mutasi Karena Pengaduan adalah mutasi diakibatkan karena adanya keluhan pelanggan yang berhubungan dengan ketenagalistrikan.

Pengaduan – pengaduan tersebut antara lain :

1. Berhenti Sebagai Pelanggan.
2. Perubahan Nama (Balik nama atau Ganti Nama).
3. Pembongkaran sambungan tenaga listrik tanpa penyambungan kembali.
4. Pengaduan Perbaikan / Penggeseran Instalasi PLN.
5. Pengaduan Rekening Listrik.
6. Dan Pengaduan Lainnya.

Proses penerimaan permintaan mutasi karena pengaduan tersebut digambarkan sebagai berikut :



Gb 1.1.3

Penjelasan Proses :

1. Pelanggan memberikan berkas permintaan I-14 kedalam sistem, sistem menerima berkas, lalu berkas diproses dan dibuat tembusan I-14 kemudian diserahkan ke calon pelanggan. Data berkas disimpan di file I-15.
2. Proses selanjutnya dilakukan pemeriksaan data tunggakan kepada pelanggan tersebut, apabila terdapat tunggakan maka pelanggan harus menyelesaikan terlebih dahulu tunggakannya.
3. Jika tidak ada tunggakan, kemudian berkas dicatat pada agenda, dan disimpan di file I-15.
4. Setelah itu dibuatkan daftar pengiriman untuk diserahkan beserta berkas permintaan ke Fungsi Perencanaan.

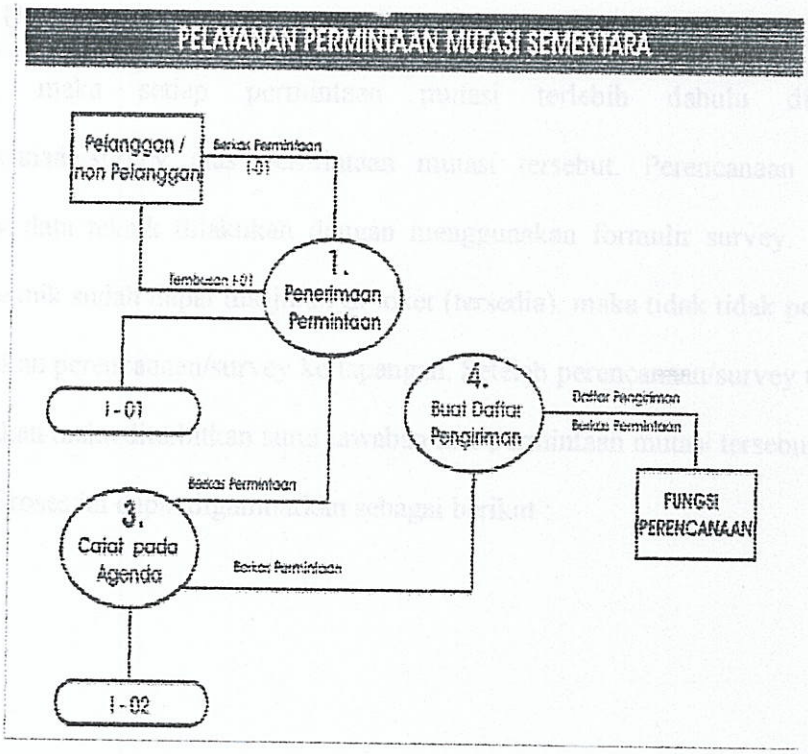
1.1.4 Permintaan Mutasi Sementara

Permintaan Mutasi Sementara adalah permintaan mutasi yang bersifat sementara dimana saat awal mutasi dan kapan mutasi tersebut berakhir telah disepakati oleh kedua belah pihak sebelumnya.

Permintaan mutasi sementara tersebut terbagi kedalam 2 bagian :

1. Mutasi Penyambungan Sementara dari Pelanggan.
2. Mutasi Penyambungan Sementara dari Non Pelanggan.

Permintaan mutasi penyambungan sementara tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gb 1.1.4

Penjelasan Proses:

1. Pelanggan atau Non Pelanggan memberikan berkas permintaan I-01 kedalam sistem. Sistem menerima berkas kemudian berkas diproses dan

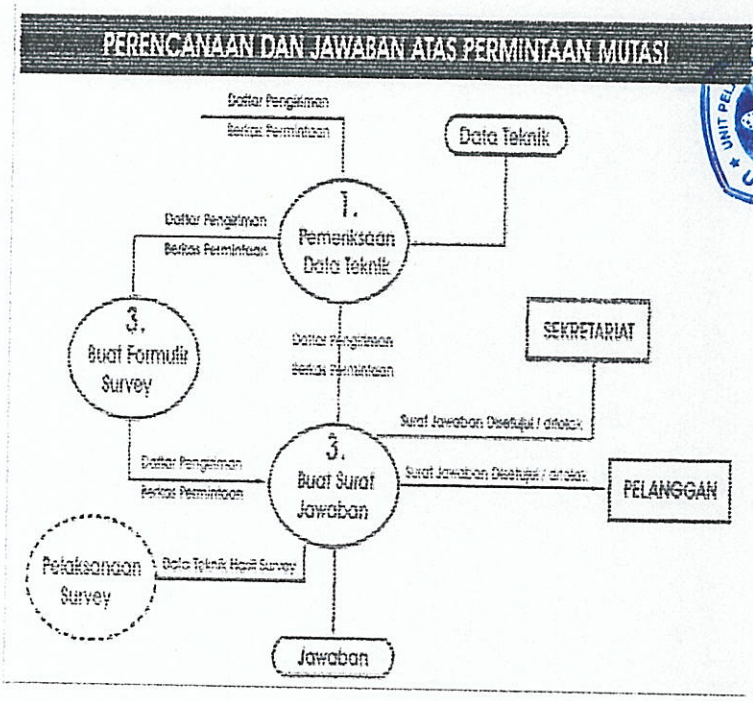
dibuat tembusan I-01 dan diserahkan kepada Masyarakat. Data berkas disimpan di file I-02.

2. Proses selanjutnya berkas dicatat pada agenda, dan disimpan dalam file I-02.
3. Setelah itu dibuatkan daftar pengiriman untuk diserahkan beserta berkas permintaan ke Fungsi Perencanaan.

1.2 PERENCANAAN DAN JAWABAN ATAS PERMINTAAN MUTASI

Untuk memberikan jawaban atas permintaan mutasi apakah disetujui atau tidak, maka setiap permintaan mutasi terlebih dahulu dilakukan perencanaan/survey atas permintaan mutasi tersebut. Perencanaan dengan survey data teknik dilakukan dengan menggunakan formulir survey. Apabila data teknik sudah dapat disajikan di loket (tersedia). maka tidak tidak perlu lagi dilakukan perencanaan/survey ke lapangan. Setelah perencanaan/survey tersebut dilakukan maka diterbitkan surat jawaban atas permintaan mutasi tersebut.

Proses ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gb 1.2

Penjelasan Proses :

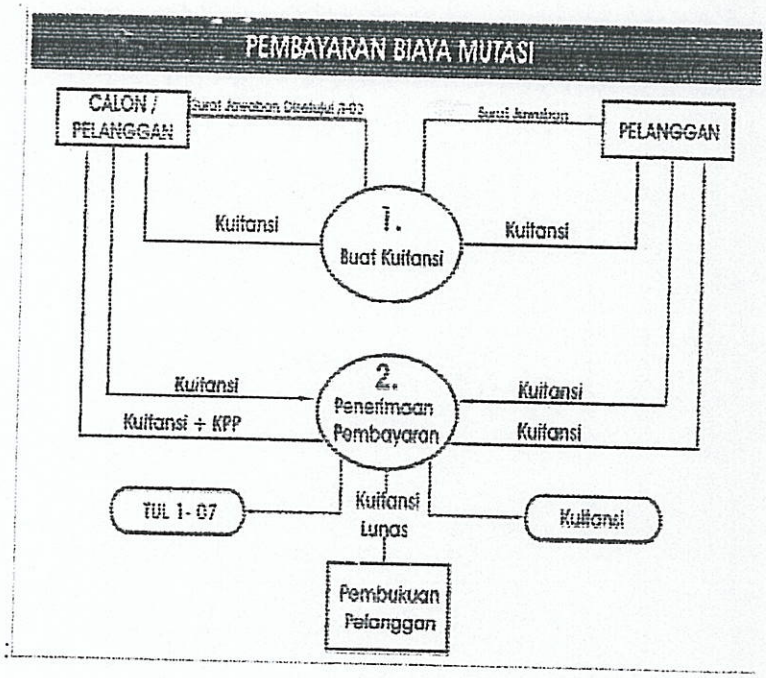
1. Berkas Permintaan dan Daftar Pengiriman dikirim ke sistem, kemudian sistem memeriksa data teknik dengan mengambil data teknik pada file data teknik.
2. Apabila data teknik tidak tersedia maka dibuat formulir survey dan diserahkan ke bagian survey.
3. Berdasarkan berkas permintaan dan daftar pengiriman ditambah data teknik hasil survey dibuatkan surat jawaban. Surat jawaban disetujui dan tidak disetujui diserahkan ke Sekretariat untuk didokumentasikan. Rangkap Surat jawaban tidak disetujui diserahkan ke calon pelanggan. System menyimpan surat jawaban dalam file I-03/I-04.

4. Untuk surat jawaban disetujui apabila diperlukan PJBTL/Suplemen, maka system akan membuat PJBTL/Suplemen tersebut dan diserahkan ke calon pelanggan beserta surat jawaban disetujui.
5. Calon pelanggan/Pelanggan menyerahkan form I-05 ke dalam system. Selanjutnya dilakukan pemeriksaan instalasi dan hasil pemeriksaan tersebut diserahkan kembali ke calon pelanggan.

1.3. PEMBAYARAN BIAYA MUTASI

Apabila permintaan atas mutasi tersebut kepada Calon Pelanggan/ pelanggan / non pelanggan dibebankan biaya yang harus dibayar, maka dibuatkan kuitansi pembayaran diloket keuangan/kasir.Besar biaya yang harus dibayar tersebut ditentukan saat dilakukan perencanaan/survey.

Adapun proses pembayaran tersebut dapat digambarkan sebagai berikut



Gb 1.3

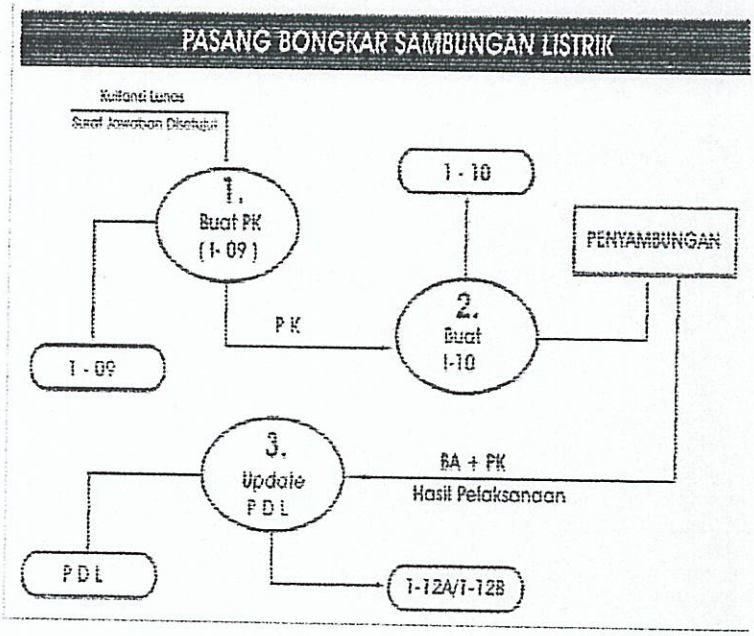
Penjelasan Proses :

1. Sistem menerima Surat Jawaban disetujui / I-03, kemudian dibuatkan kuitansi dan diserahkan kembali ke calon / pelanggan / non pelanggan.
2. Sistem menerima pembayaran dari calon / pelanggan / non pelanggan dengan menyerahkan kuitansi yang harus dibayar. Setelah proses pembayaran calon / pelanggan / non pelanggan menerima kuitansi lunas. Sistem menyimpan data pembayaran dalam TUL I-07 dan kuitansi. Kuitansi lunas tersebut kemudian dikirimkan ke fungsi Pembukuan Pelanggan.

1.4. PELAKSANAAN PASANG-BONGKAR SAMBUNGAN LISTRIK

Apabila setiap permintaan mutasi tersebut diperlukan adanya perubahan terhadap APP (Alat Pengukur dan Pembatas) atau material kelistrikan lainnya milik PLN, maka dibuat Perintah Kerja dan Berita Acara Pelaksanaan penyambungan – pembongkaran sambungan tenaga listrik.

Secara umum proses pelaksanaan tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :



Gb 1.4

Penjelasan Proses :

1. Sistem menerima kuitansi lunas / surat jawaban disetujui / laporan opal, lalu dibuatkan Perintah Kerja (I-09). Data I-09 disimpan dalam file I-09.
2. Dari hasil PK dibuatkan I-10, lalu Berita Acara dan PK diserahkan ke Bagian Penyambungan.
3. BA dan PK hasil pelaksanaan Bagian Penyambungan diserahkan kembali ke system. Selanjutnya system mengupdate file PDL dan disimpan dalam file I-12A/I-12B.

2. FUNGSI II – PEMBACAAN METER

Untuk menghitung besarnya pemakaian listrik oleh pelanggan, setiap bulannya petugas yang ditunjuk oleh PLN melakukan pencatatan meter ke alamat pelanggan. Petugas yang melaksanakan pembacaan diatur menurut area,

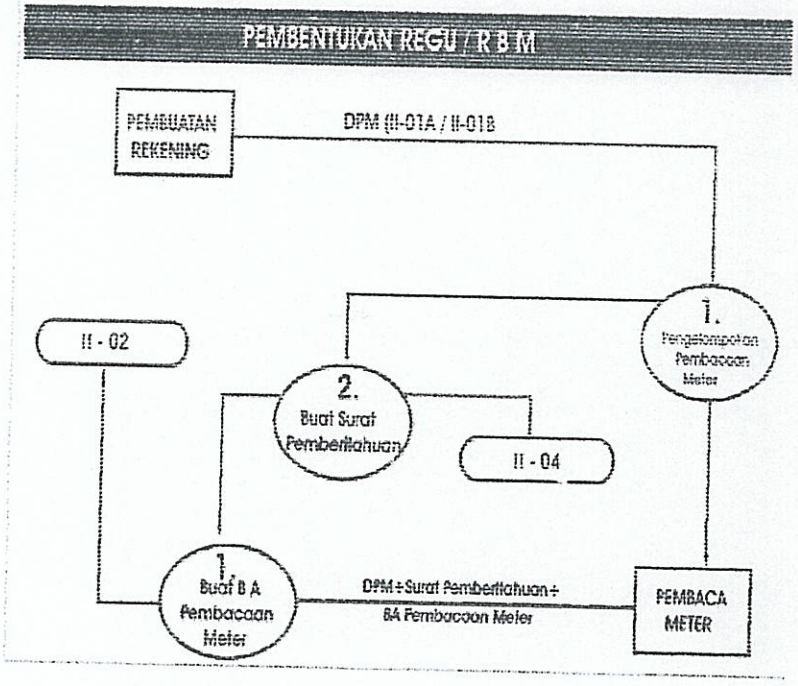
rute dan hari pembacaan. Pelaksanaan Pembacaan meter mempunyai kaitan erat dengan fungsi pelayanan pelanggan dan pembuatan rekening.

Proses proses kegiatan yang ada dalam fungsi pembacaan ini dapat dikelompokkan sebagai berikut :

2.1. Pembentukan Regu / RBM

Untuk melakukan pencatatan meter pelanggan di lapangan, dibentuk regu pembacaan berdasarkan area baca meter, rute baca meter dan hari baca. Setiap regu pembaca dari suatu area diaasi oleh seorang pengawas.

Proses pembentukan regu/RBM tersebut digambarkan sebagai berikut :



Gb.2.1

Penjelasan Proses :

1. Bagian pembuatan rekening menyerahkan DPM (II-01A/II-01B) ke dalam system, lalu system mengelompokkan pembacaan meter dan membuat

daftar pembacaan meter yang telah dikelompokkan tersebut untuk diserahkan ke system dan petugas baca meter.

2. Dari daftar pembacaan meter apabila diperlukan surat pemberitahuan pembacaan meter, maka system akan membuat surat pemberitahuan tersebut.

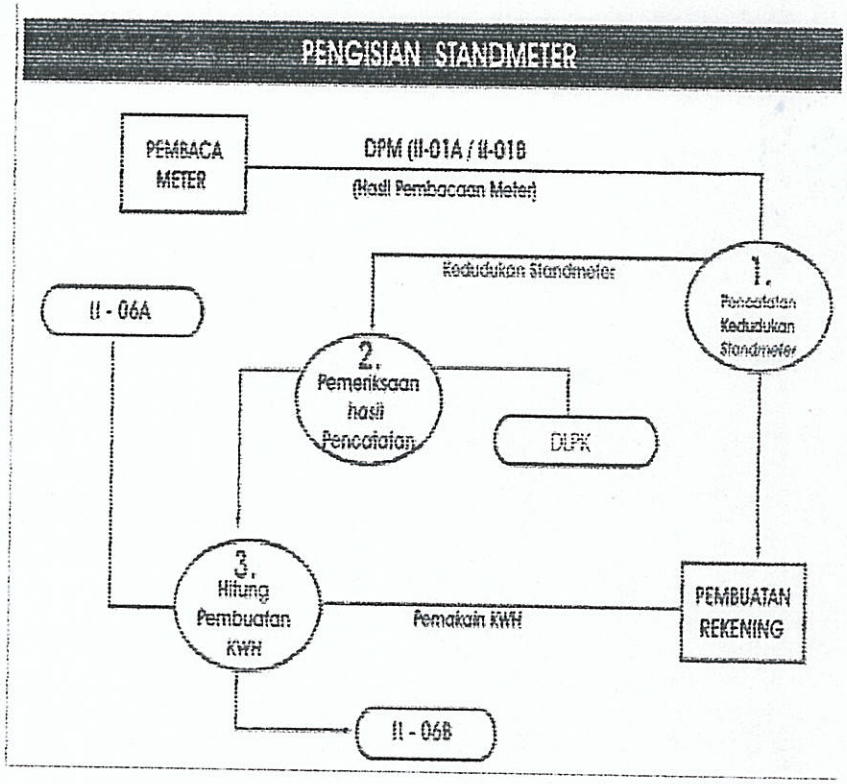
3. Dari surat pemberitahuan dibuat BA Pembacaan Meter, setelah itu DPM dan Surat Pemberitahuan disertai BA Pembacaan Meter diserahklan ke Bagian Pembacaan Meter. Sistem menyimpan BA pembacaan meter dalam file II-02.

2.2. Pengisian Standmeter

Setelah dilakukan pembacaan meter dilapangan oleh petugas pembaca meter, kemudian hasil pembacaan tersebut dimasukan di kantor PLN untuk dihitung besarnya pemakaian meter oleh pelanggan.

Untuk keakuratan data pembacaan meter yang dimasukan, terlebih dahulu dilakukan SMDSM(Sistem Manajemen Data Stand Meter) sehingga dapat dibedakan menjadi pemakaian normal atau abnormal.

Gambaran umum mengenai proses pengisian standmeter tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :



Gb 2.2

Penjelasan Proses :

1. Bagian Pembacaan Meter menyerahkan DPM (II-01A/II-01B) hasil pembacaan meter ke dalam system, dan sistem akan mencatat kedudukan standmeter tersebut.
2. Dari hasil pencatatan kedudukan standmeter diperiksa hasil pencatatan dan disimpan dalam file DLPK.
3. Kemudian dilakukan penghitungan pemakaian KWHh dan disimpan dalam file II-06A dan file II-06B. hasil perhitungan pemakaian KWh diserahkan ke Bagian Pembuatan Rekening untuk dihitung biaya atas pemakaian tersebut.

Data pelanggan dari hasil fungsi 1 dijadikan dasar untuk menyusun regu pencatat dan mengeluarkan output DPM(Daftar Pembacaan Meter). Petugas

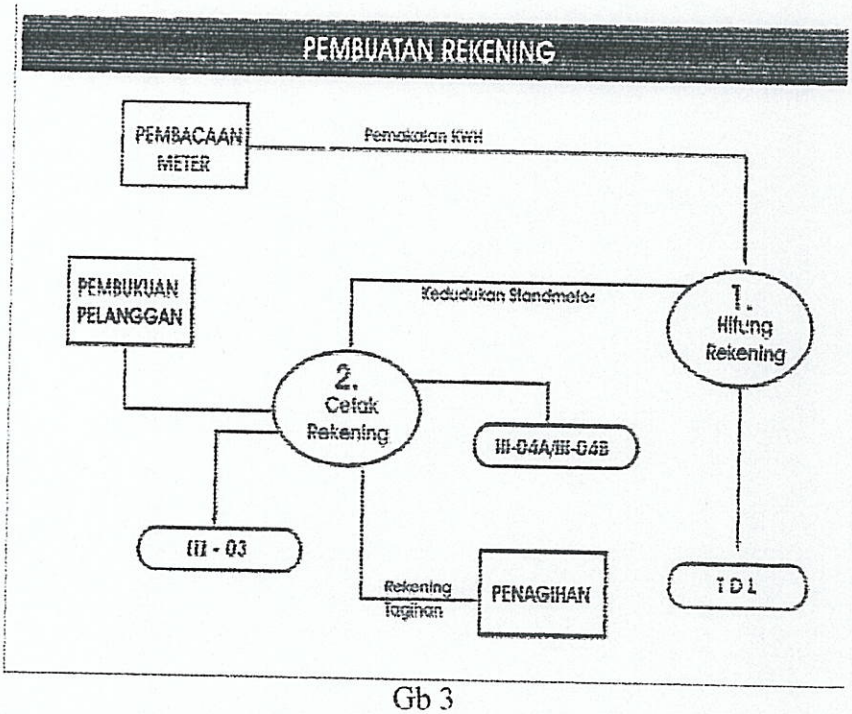
catat meter mendatangi setiap pelanggan untuk mencatat standmeter dengan mengisi DPM atau PDE. Standmeter yang dicatat kadang menimbulkan ketidakwajaran sehingga diperlukan adanya koreksi. Setelah standmeter dihitung per KWh menghasilkan standmeter KWH, maka siap untuk digunakan oleh fungsi pembuatan rekening.

UNIKOM

3. FUNGSI III – PEMBUATAN REKENING

Bertujuan untuk menghitung jumlah rupiah pemakaian yang harus dibayar oleh pelanggan berdasarkan data standmeter kwh dari fungsi pembacaan meter. Untuk mempermudah pembayaran rekening oleh pelanggan, pencetakan rekening dilakukan dan dikelompokkan berdasarkan kode golongan dan Tempat Pembayaran (*payment point*).

Proses tersebut digambarkan sebagai berikut :



Gb 3

Penjelasan Proses :

1. bagian pembacaan meter menyerahkan data hasil pemakaian KWh ke dalam system dan system akan menghitung rekening dengan mengambil data dalam file TDL(Tarif Dasar Listrik).
2. Dari hasil perhitungan, kemudian dicetak rekening dan dibuatkan laporan pembuatan rekening untuk dikirimkan ke fungsi Pembukuan Pelanggan. Rekening tagihan akan diserahkan ke Fungsi Penagihan untuk ditagihkan kepada pelanggan. System menyimpan data rekening dalam file III-04A/III-04B dan file III-03.

4. FUNGSI IV – PENAGIHAN

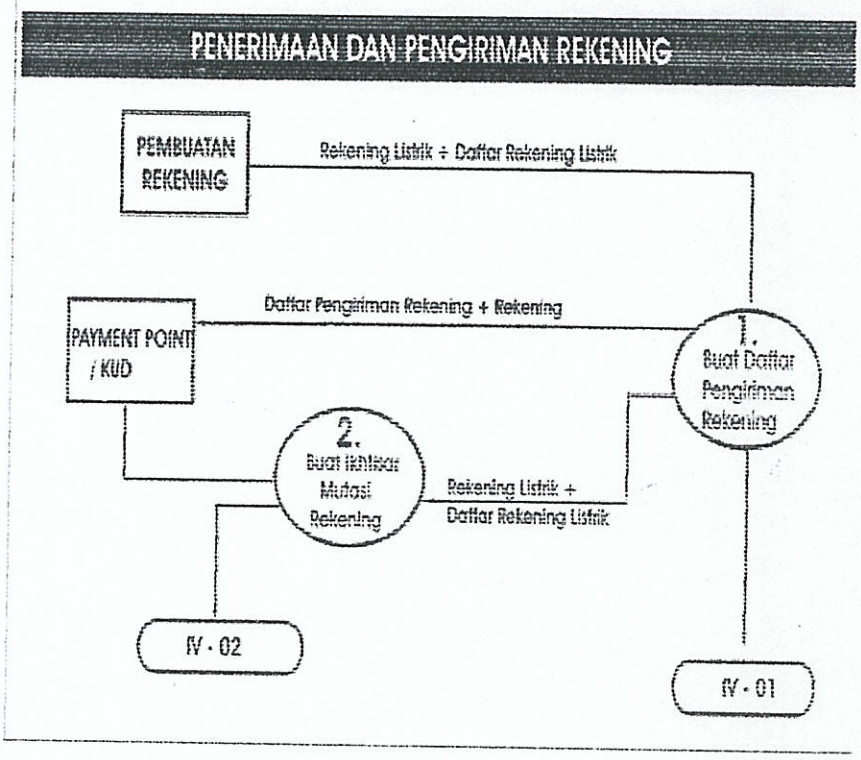
Fungsi Penagihan melayani pelanggan dalam pembayaran beban pemakaian listrik sesuai rekening tagihan dari fungsi III – Pembuatan Rekening.

Gambaran umum fungsi IV – Penagihan diantaranya :

4.1 Penerimaan Rekening Dan Pengiriman Rekening

Rekening listrik dan daftarnya diterima dari fungsi pembuatan rekening. Jumlah lembar dan rupiah rekening listrik yang telah diterima dicatat dalam ikhtisar mutasi rekening listrik. Pengiriman rekening listrik dan daftar rekening listrik ke tempat pembayaran (payment point) dilakukan dengan menggunakan daftar pengiriman rekening .

Proses penggambarannya sebagai berikut :



Gb. 4.1

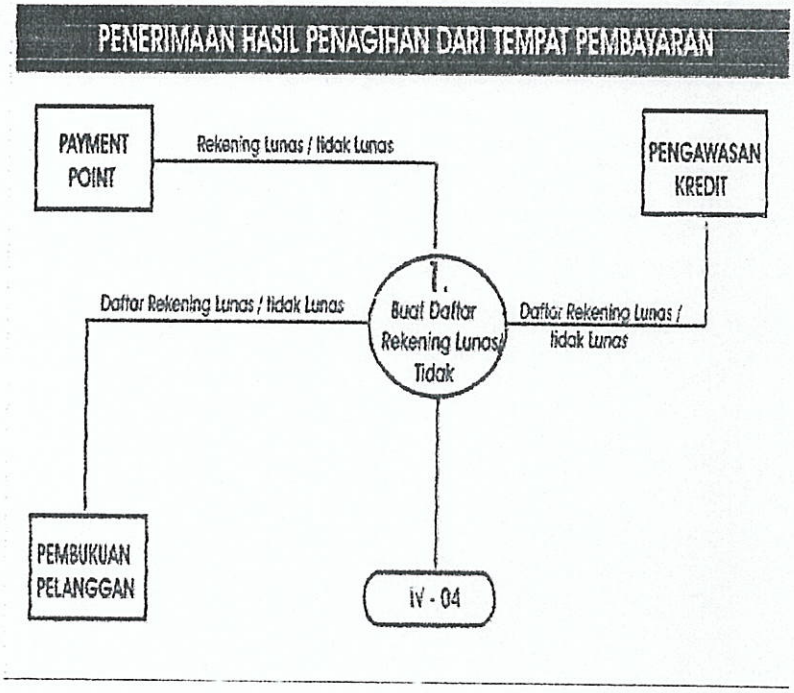
Penjelasan proses :

1. Bagian pembuatan rekening menyerahkan listrik dan daftar rekening listrik kedalam system, lalu system membuat daftar pengiriman rekening dan rekening diserahkan ke Payment Point / KUD, dan data disimpan dalam file IV – 01.
2. Berdasarkan Rekening Listrik dan Daftar rekening listrik dibuat Ikhtisar Mutasi Rekening lalu disimpan dlam file IV – 02.

4.2 Penerimaan Hasil Penagihan Dari Tempat Pembayaran

Selambat – lambatnya satu (1) hari setelah berakhirnya periode yang ditetapkan, rekening listrik dan daftar rekening listrik yang belum lunas dikirim kembali ke Fungsi Penagihan. Periode pembayaran rekening listrik bulan berjalan dilakukan setiap hari kerja mulai tanggal 1 s.d 20 setiap bulan, kecuali apabila ada ketentuan lain yang ditetapkan oleh pemimpin wilayah / distribusi.

Prosesnya dapat digambarkan sebagai berikut :

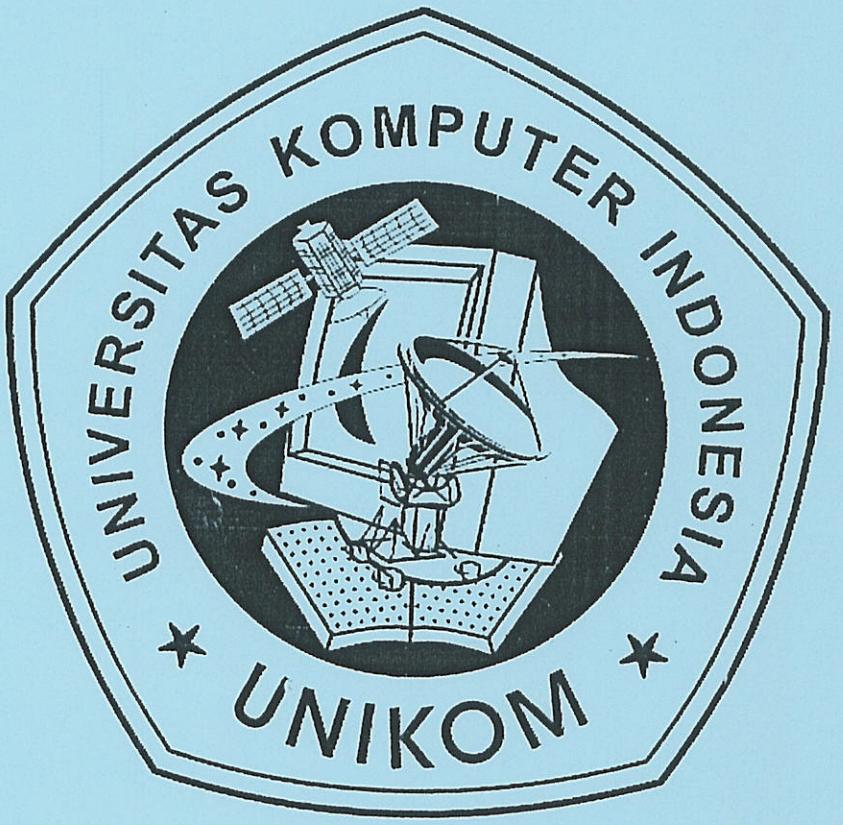


Gb. 4.2

Penjelasan proses :

1. Payment Point menyerahkan RekeningLunas / Tidak Lunas kedalam system, Pengawasan Kredit menyerahkan Daftar Rekening Lunas / Tidak Lunas dalam system, lalu system membuat daftar rekening lunas / tidak lunas dan disimpan dalam file IV – 04.

Sistem yang sekarang digunakan di PT. PLN (PERSERO), merupakan langkah kedepan dalam menyelesaikan dan melayani berbagai masalah yang ada dalam sistem kerja. Kekurangan yang timbul dari sistem yang digunakan hanyalah kesalahan atau *error sistem* yang bisa saja muncul ketika sistem itu berjalan.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM