BAB III

PEMBAHASAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

Pada bab pembahasan ini penulis akan menjelaskan secara rinci mengenai gambaran umum perusahaan, pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama melakukan kerja praktek dan hasil dari kerja praktek tersebut.

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

Sebuah perusahaan tentunya memiliki sejarah dan latar belakang. Setelah perusahaan tersebut terbentuk dan mulai berjalan, maka terbentuklah visi dan misi perusahaan serta struktur organisasinya. Dari visi dan misi tersebut dapat terlihat kekuatan strategi dari sebuah perusahaan.

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Sejarah adalah rangkuman perjalanan masa lalu dalam kurun waktu tertentu. Begitu juga halnya, perjalanan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten menyimpan catatan sejarah yang cukup panjang. Awal kelistrikan di Bumi Parahyangan sudah ada semenjak Pemerintah Kolonial Belanda masih bercokol di tataran tanah Sunda. Di tahun 1905, di Jawa Barat khususnya di kota Bandung berdiri perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan publik. Nama perusahaan itu *Bandoengsche Electriciteit Maatschaappij* (BEM). Dalam perjalanannya, BEM pada tanggal 1 Januari 1920 berubah menjadi Perusahaan Perseroan menjadi *Gemeenschapplijk Electriciteit*

Bedriff Voor Bandoeng (GEBEO) yang pendiriannya dikukuhkan melalui akte notaris Mr.Andriaan Hendrik Van Ophuisen dengan nomor : 213 tanggal 31 Desember 1919. Setelah kekuasaan penjajahan beralih ke tangan Pemerintah Jepang, diantara rentang waktu 1942-1945, pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh *Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha* dengan wilayah kerja diseluruh Pulau Jawa.

Sejarah kembali mencatat dengan rapih, perjuangan fisik kemerdekaan berhasil membebaskan bangsa Indonesia dari belenggu penjajahan, maka di tahun 1957 menjadi awal penguasaan pengelolaan penyediaan tenaga listrik di seluruh tanah air yang ditangani langsung oleh Pemerintah Indonesia. 27 Desember 1957, GEBEO diambil alih oleh Pemerintah Indonesia yang kemudian dikukuhkan lewat peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 1958 j.o. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1959. Selanjutnya, di tahun 1961 melalui Peraturan Pemerintah No. 67 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN. Sejalan dengan itu, PLN Bandung pun berubah menjadi PLN Exploitasi XI sebagai kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat, diluar DKI Jaya dan Tangerang.

Sejarah kelistrikan di Jawa Barat pada tahun 1970-an, diawali dengan keluarnya Peraturan Pemerintah No.18 Tahun1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara yang menyebutkan status PLN menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara. Kemudian, berdasarkan Pengumuman PLN Exploitasi XI No. 05/DIII/Sek/1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Exploitasi XI diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat.

Sejarah perjalanan kelistrikan di Jawa Barat, terus berkembang sejalan dengan perubahan dan perkembangan daerah yang terus terjadi. Memasuki era 1990-an dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 23 Tahun 1994, tanggal 16 Juni 1994, Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994. Untuk memenuhi tuntutan perubahan dan perkembangan kelistrikan yang dari tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan, maka keluarlah Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor : 28.K/010/DIR/2001 tanggal 20 pebruari 2001 yang menjadi landasan hukum perubahan nama PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat. Pada akhirnya, dengan mengacu pada Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor : 120.K/010/2002 tanggal 27 Agustus 2002, PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat berubah lagi namanya menjadi *PT. PLN (Persero) Distribusi jawa barat dan Banten, dimana wilayah kerjanya meliputi propinsi jawa barat dan propinsi banten,* hingga kini.

3.1.2 Visi, Misi dan Filosofi Perusahaan

Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa penyediaan tenaga listrik, PT. PLN (Persero) ini tentunya memiliki visi dan misi perusahaan.

Visi perusahaan adalah agar diakui menjadi perusahaan kelas dunia yang tumbuh berkembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani

Sedangkan Misi dari PT. PLN (Persero) adalah :

1. Melakukan bisnis kelistrikan dan bidang usaha terkait yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, karyawan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Untuk mewujudkan Visi dan Misi perusahaan, maka landasan Filosofis PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten adalah :

"Mempunyai Komitmen yang tinggi terhadap kepentingan pelanggan dengan menjadikan Sumber Daya Manusia sebagai sumber daya penting perusahaan"

3.1.3 Kekuatan Strategi Perusahaan

Regulasi baru di sektor ketenagalistrikan yang ditandai dengan berlakunya Undang-Undang Kelistrikan Nomor : 20 Tahun 2002, mengisyaratkan bahwa di masa mendatang PLN bukan lagi menjadi pemain tunggal sekaligus bukan pemegang monopoli bagi bisnis kelistrikan. Regulasi tadi, membuka peluang bagi pemilik modal di luar PLN untuk terjun dalam kancah penyediaan tenaga listrik, dimana pada gilirannya konsumen bisa memilih perusahaan dan penjual tenaga listrik yang dianggap lebih andal, pelayanan lebih memuaskan dengan harga yang ekonomis.

Mengantisipasi kondisi di masa mendatang, ditengah keterbatasan yang ada dan tantangan yang juga semakin berat, maka dibutuhkan kemampuan menginventarisir sejumlah kekuatan yang dimiliki PLN untuk bisa menumbuh

kembangkan PLN menjadi perusahaan yang berpengalaman dalam penyediaan listrik, sehat dan siap bersaing dengan perusahaan pemasok listrik lainnya. Kekuatan itu adalah :

- SDM yang berpengalaman di bidang distribusi tenaga listrik
- Infrastruktur kelistrikan yang sudah merata hingga ke pelosok desa
- Menguasai pangsa dasar distribusi tenaga listrik
- Kepercayaan yang cukup tinggi dari segenap lapisan masyarakat dan lembaga instansi lainnya kepada PLN sebagai pengusaha tenaga listrik yang berpengalaman.

Dengan sejumlah kekuatan tadi, maka disusunlah strategi perusahaan yang terdiri dari :

- Peningkatan kualitas SDM dan Organisasi
- Peningkatan pendapatan
- Peningkatan efisiensi operasi dan investasi
- Peningkatan pelayanan dan penguasaan pasar
- Inovasi produk, jasa dan system
- Peningkatan mutu dan keandalan
- Peningkatan pembinaan lingkungan
- Memperkuat audit dan analisa evaluasi

3.1.4 TDL (Tarif Dasar Listrik) & Produk Layanan

Untuk menjual produknya (Energi listrik), PLN tidak memiliki kewenangan dalam menetapkan harga jual produknya, melainkan ditetapkan oleh Pemerintah melalui Keputusan Presiden (KEPRES). Harga jual tenaga listrik

untuk tahun 2003 ditetapkan melalui KEPRES Nomor : 89 Tahun 2002 tanggal 31 Desember 2002 tentang Tarif Dasar Listrik 2003 yang mulai diberlakukan tanggal 1 Januari 2003.

Berdasarkan peruntukan, maka TDL 2003 terbagi dalam terbagi dalam 8 (delapan) Golongan Tarif yaitu : Golongan Tarif S (untuk kepentingan sosial), Tarif R (untuk kepentingan rumah tangga), Tarif B (untuk kepentingan bisnis), Tarif I (untuk kepentingan industri), Tarif P (untuk keperluan kantor pemerintah dan penerangan jalan), Tarif M (untuk kepentingan multi guna), Tarif T (Traksi), Tarif C (Curah).

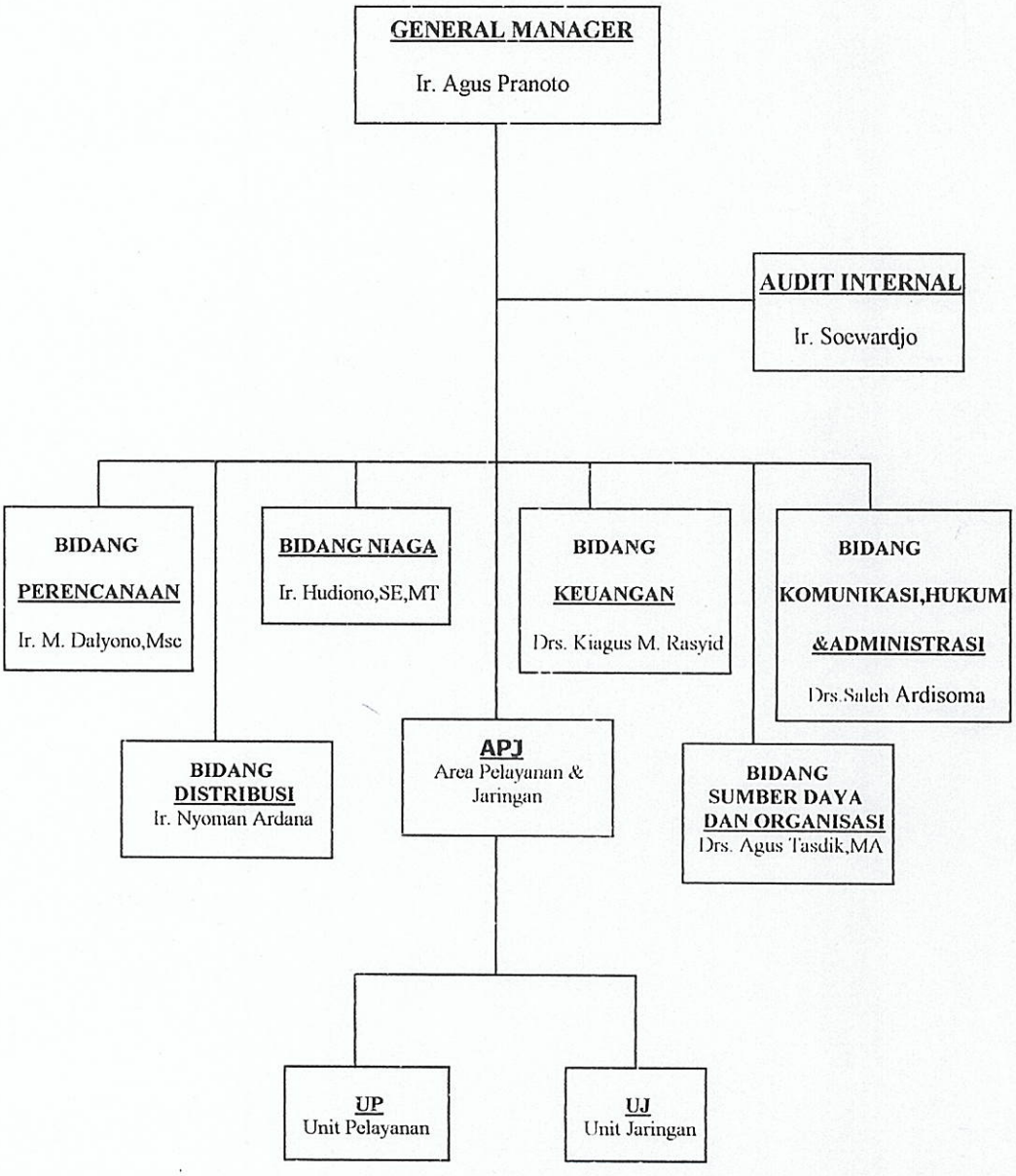
Layanan yang disediakan oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten bagi konsumen, pada dasarnya meliputi beberapa produk layanan, diantaranya :

1. Pelayanan sambungan baru dan penambahan daya
2. Pelayanan pembacaan meter
3. Pelayanan penjualan rekening listrik
4. Pelayanan gangguan
5. Pelayanan informasi pelanggan, diantaranya melalui fasilitas telepon 123
6. Pelayanan kelistrikan lainnya.

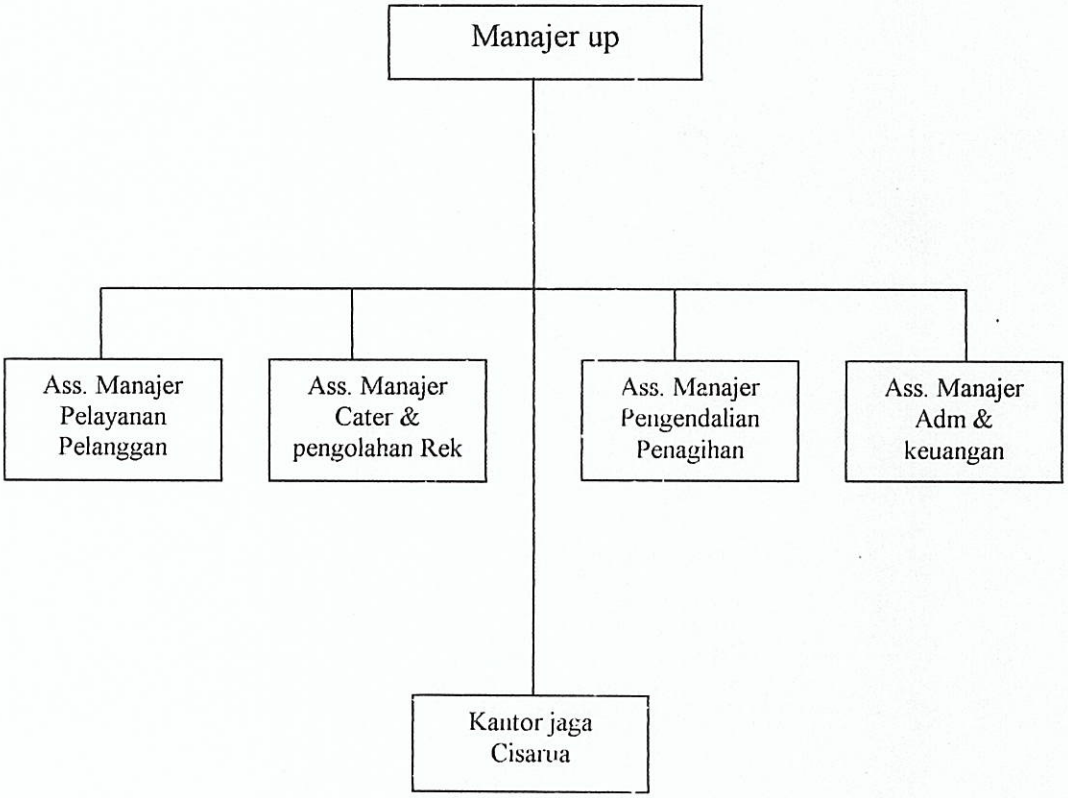
Sejalan dengan tuntutan konsumen dan untuk memenuhi tingkat kepuasan pelanggan, maka PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, saat ini secara bertahap dengan dukungan teknologi informasi tengan mengembangkan Inovasi Produk Layanan Pelanggan, diantaranya mengembangkan teknologi CIS (Costumer Information System), GIS (Geographical Information System), Pembacaan meter secara elektronik dan On-Line Payment Point.

3.1.5 Struktur Organisasi

Bagan struktur organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten :



Bagan struktur organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten UP Lembang :



Tugasnya:

Asisten manajer pelayanan pelanggan

1. peningkatan pendapatan
2. informasi pajak
3. counter desk pelayanan
4. Adm pelanggan /fungsi1
5. P2TL(Tim)
6. DIL
7. TMP

Asisten manajer cater & pengelolaan rekening

1. akurasi baca meter
2. manajemen pengawasan cater
3. pemeliharaan RBM
4. analisa DPK & susut KWH
5. editing, proses &cetak rekening
6. operasi T1 /sis info
7. fungsi TUL II & TUL III
8. pelaporan TUL III-07
9. Historical dan data stand meter

Asisten manajer pengendalian penagihan

1. penekanan umur piutang
2. admis penagihan
3. pengawasan payment point pengawasan piutang
4. penagihan dan pemutusan sementara
5. fungsi TUL IV, TUL V & TUL VI
6. pelaporan TUL IV-04 dan TUL IV_06
7. data induk saldo (DIS)

Asisten manajer administrasi & keuangan

1. kasir
2. adm keuanganakuntansi
3. Adm. SDM
4. sekretariat & umum
5. pertanggung jawaban keuangan

Daftar karyawan PT. PLN (Persero) UP Lembang :

Asisten manajer pelayana pelanggan

1. Bpk. Tatang
2. Diki setia
3. Sukiwa Winalter

Asisten manajer cater & pengelolahan rek

1. Ibu Nursari.R
2. Heru Purnomo
3. Dida Tresna Mindaputra
4. Komara
5. Sugandi

Asisten manajer penagihan

1. R.Waty Supriatwati
2. Heru Purwono
3. Endang Suhendra
4. Endang Kurnia
5. Wikatmana
6. Gunanjar

Asisten manajer Adm. & Keuangan

1. Warsin
2. Supriatna
3. Engkus Kusnadi
4. Bakti Sasmedi
5. Leli Astuti
6. Ade suryadi

Kantor Jaga Cisarua

1. Iman Budianto
2. Wahya
3. Ahmad Husen

3.1.6 Wilayah Kerja dan Front Liner

Luas wilayah kerja PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten menjangkau lebih dari 42.196 Km^2 yang meliputi Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten, kecuali Tanggerang. Jumlah konsumen yang harus dilayani mencapai lebih dari 6,2 juta pelanggan yang tersebar di seluruh Pemerintah Kota dan Kabupaten. Didukung oleh sekitar 4000 karyawan dengan jenjang pendidikan dari SMTA sampai dengan Sarjana Strata 2 (S2), PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten berupaya memberikan pelayanan kelistrikan yang terbaik kepada seluruh konsumennya yang tersebar disemua wilayah kerja.

Sejalan dengan perubahan yang terjadi di lingkungan internal maupun internal perusahaan, maka PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten sejak beberapa tahun lalu menggulirkan program restrukturisasi. Pada hakekatnya, konsep restrukturisasi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten merupakan jawaban terhadap berbagai perubahan yang terus bergulir. Di sisi lain, hal ini merupakan antisipasi berkelanjutan guna mempersiapkan PLN sebagai perusahaan yang mampu bersaing di era globalisasi yang erat dengan persaingan yang ketat. Salah satunya adalah Restrukturisasi Korporat yang merubah bentuk oganisasi menjadi lebih moderat dan terfoks. Berikut sebutan baru Organisasi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten :

Area Pelayan dan Jaringan (APJ), unit kerja yang memiliki fungsi dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan, memberikan dukungan dan koordinasi antar Unit Pelayanan dan Unit Jaringan yang secara struktur organisatoris berada di bawah kendalinya. APJ ini merupakan perubahan dari sebutan Cabang.

Unit Pelayanan (UP) adalah unit kerja di bawah APJ yang menempatkan peran sebagai Font Liner Service dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang berkaitan dengan administrasi pelanggan (fungsi pelayanan pelanggan), seperti : pelayanan sambungan baru, penambahan daya, pencatatan meter, penjualan rekening.

Unit Jaringan (UJ) merupakan Unit Kerja di bawah APJ yang menjalankan fungsi pengelolaan dan pemeliharaan jaringan distribusi tenaga listrik (fungsi wiring) disisi Jaringan Tenaga Menengah (JTM) dan Jaringan Tegangan Rendah (JTR), termasuk dalam menangani gangguan.

Saat ini di lingkungan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten memiliki 15 Kantor Area Pelayanan Jaringan (APJ), 1 Unit Area Pengatur Distribusi (APD), 82 Unit Pelayanan (UP), 15 Unit Jaringan (UJ) dan puluhan Service Point (Kantor Jaga). UP, UJ dan Service Point menjadi front liner service yang langsung berhubungan dengan pelanggan.

3.2 Deskripsi Kerja Praktek Lapangan

Pada sub bab ini penulis menjelaskan tentang objek permasalahan dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan penulis selama melakukan kerja praktek.

3.2.1 Pembahasan Permasalahan

PT. PLN adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa penyediaan tenaga listrik. Pelayanan jasa yang ditawarkan bagi pelanggan (konsumen) diantaranya, pemasangan baru, perubahan daya, perubahan tarif dasar listrik, penerimaan pembayaran rekening listrik, dan sebagainya. Pada kesempatan ini penulis lebih memfokuskan pada penerimaan pembayaran rekening listrik. Dimana pembayaran rekening listrik ini dilakukan secara semi online.

Sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, maka pembayaran rekening listrik di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten UP Lembang sudah terkomputerisasi. Program yang digunakan untuk pembayaran rekening listrik ini adalah Foxpro sedangkan database nya menggunakan Foxbase. Tujuan dari penggunaan komputer ini adalah untuk mempermudah karyawan pada bagian loket pembayaran rekening listrik dalam melayani pelanggan.

Namun hal tersebut hanya mempermudah para petugas loket pembayaran saja tetapi tidak efisien dalam penggunaan waktu bagi para petugas loket dan pelanggan. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) UP Lembang menemukan solusi untuk memecahkan masalah tersebut yaitu dengan mengadakan payment point untuk membantu PT. PLN (Persero) UP Lembang

dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan khususnya pada pembayaran rekening listrik.

Payment point adalah tempat pembayaran rekening listrik yang telah ditentukan atau ditunjuk oleh PLN antara lain misalnya :

- KUD (Koperasi Unit Desa)
- Bank
- Lembaga lain

Dengan adanya Payment point - payment point ini, proses pembayaran rekening listrik menjadi mudah dan cepat serta dapat meringankan pekerjaan petugas payment point yang ada di PLN.

Database yang sudah dibuat oleh PT. PLN (Persero) UP Lembang dicopy ke dalam hard disk untuk kemudian diserahkan kepada petugas payment point-payment point. Hal ini diharapkan untuk mempermudah para petugas payment point melayani pelanggan dalam hal pembayaran rekening listrik. Setiap harinya petugas payment poin menyerahkan bukti pembayaran rekening listrik yang sudah dibayar oleh para pelanggan ke PT. PLN (Persero) UP Lembang. Inilah yang dimaksud dengan "Pembayaran Rekening Listrik Semi Online".

Tetapi payment point-payment point tersebut hanya melayani pelanggan mulai tanggal 1 sampai dengan tanggal 20 setiap bulannya. Apabila lebih dari tanggal 20, maka para pelanggan membayar rekening listrik di loket pembayaran PT. PLN (Persero) UP Lembang.

Dengan pembayaran rekening listrik secara semi online ini ternyata lebih efektif dan efisien dalam penggunaan waktu.

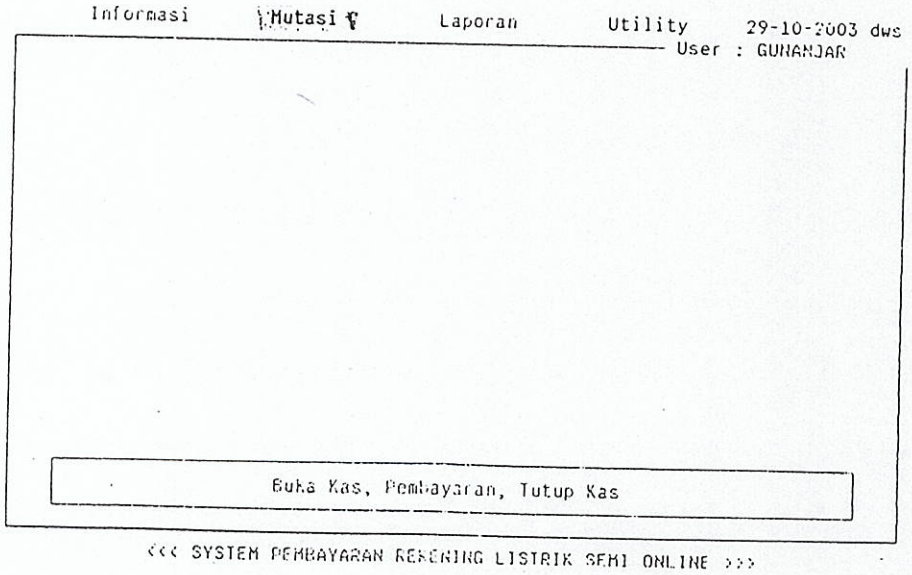
3.2.2 Kegiatan dan Hasil Dari Pada Praktek Kerja Lapangan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Unit Pelayanan Lembang

Kegiatan-kegiatan yang penulis lakukan selama praktek kerja Lapangan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten UP Lembang tepatnya di bagian penagihan antara lain :

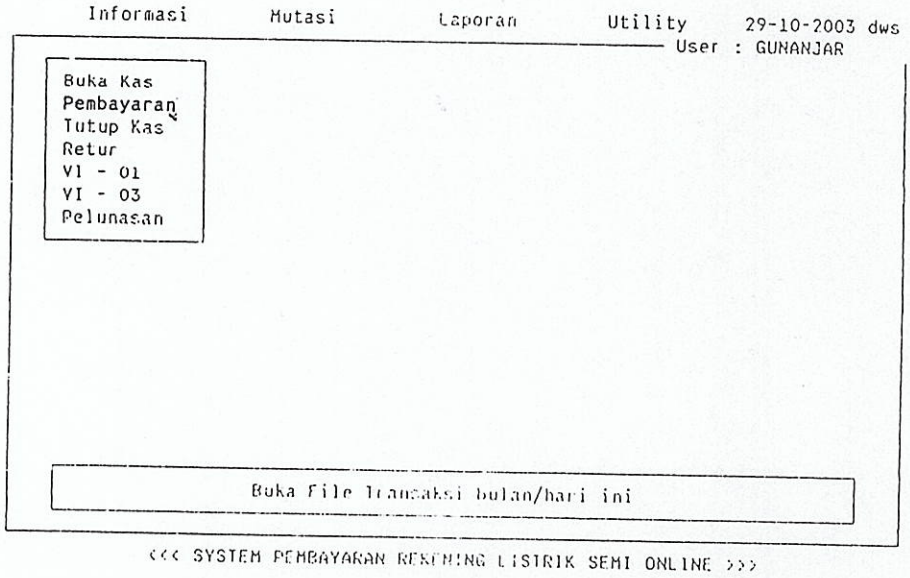
1. Melakukan penjualan rekening listrik di loket pembayaran PT. PLN (Persero) UP Lembang.

   Pada point ini penulis akan menjelaskan cara melakukan penjualan rekening listrik, yaitu sebagai berikut :

   Yang pertama dilakukan adalah menjalankan atau mengoperasikan komputer terlebih dahulu. Tampilannya adalah :



Setelah komputer menyala, langsung masuk ke menu mutasi kemudian tekan enter.



Keterangan :

Buku kas : program yang dijalankan untuk membuka pembukuan baru setiap bulannya

Pembayaran : Program yang digunakan untuk melakukan pembayaran rekening listrik

Tutup kas : program yang dijalankan untuk menutup kas harian

Retur : program yang dijalankan untuk memeriksa rekening listrik yang belum dibayar yang ada untuk diperbaiki atau dikirim ke unit lain

VI-01 : Untuk membuat surat tagihan pada konsumen yang menunggak

VI-03 : Pembuatan surat pelaksanaan pembongkaran

Pelunasan : program yang menampung data konsumen yang sudah membayar rekening listrik

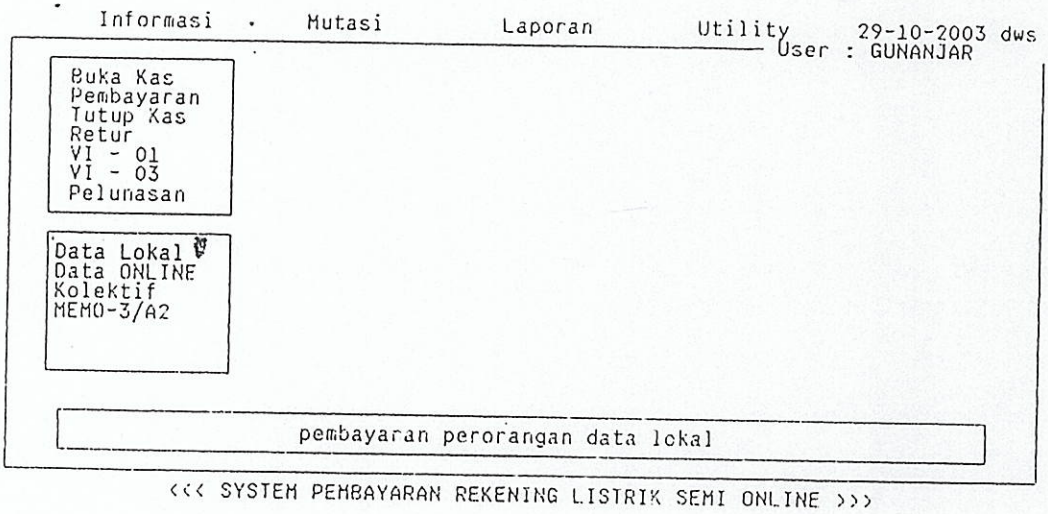
Data lokal : Untuk menyimpan data yang ada di PT. PLN (Persero) UP Lembang saja

Data online : Untuk menyimpan data yang ada di payment point

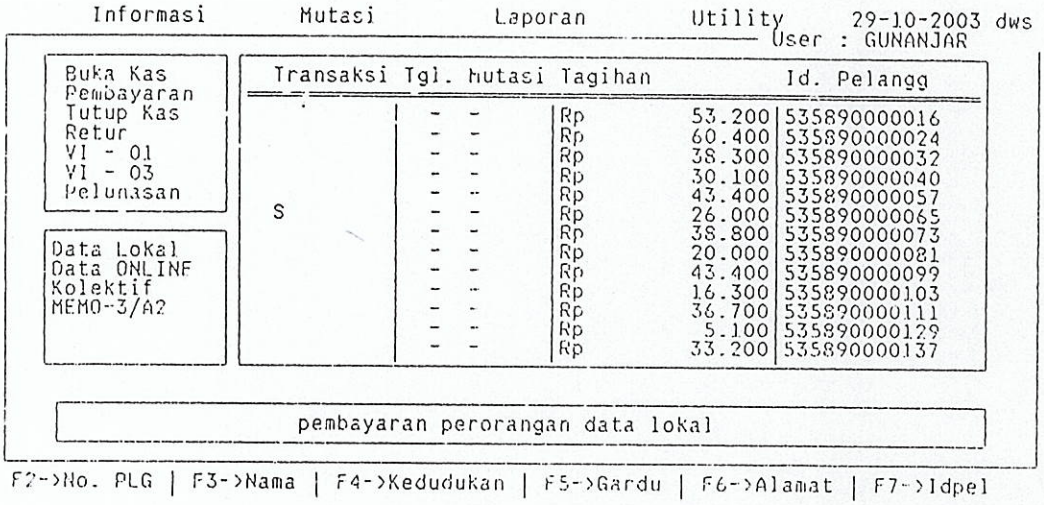
Kolektif : Program ini digunakan apabila pelanggan melakukan pembayaran lebih dari 2 rekening listrik

MEMO – 3 / A2 : Program yang digunakan untuk memperbaiki rekening listrik yang salah.

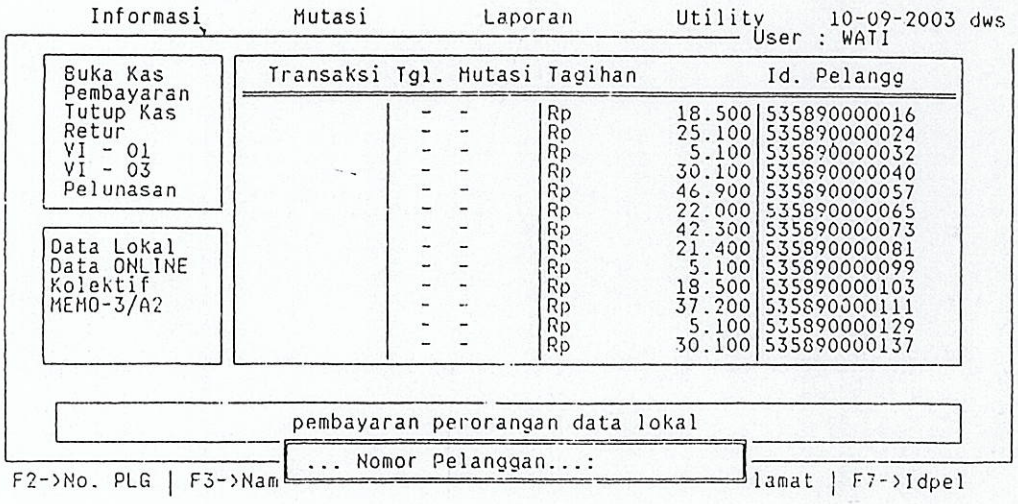
Setelah muncul tampilan seperti di atas, selanjutnya masuk ke sub menu Pembayaran kemudian tekan enter sehingga tampilannya seperti di bawah ini :



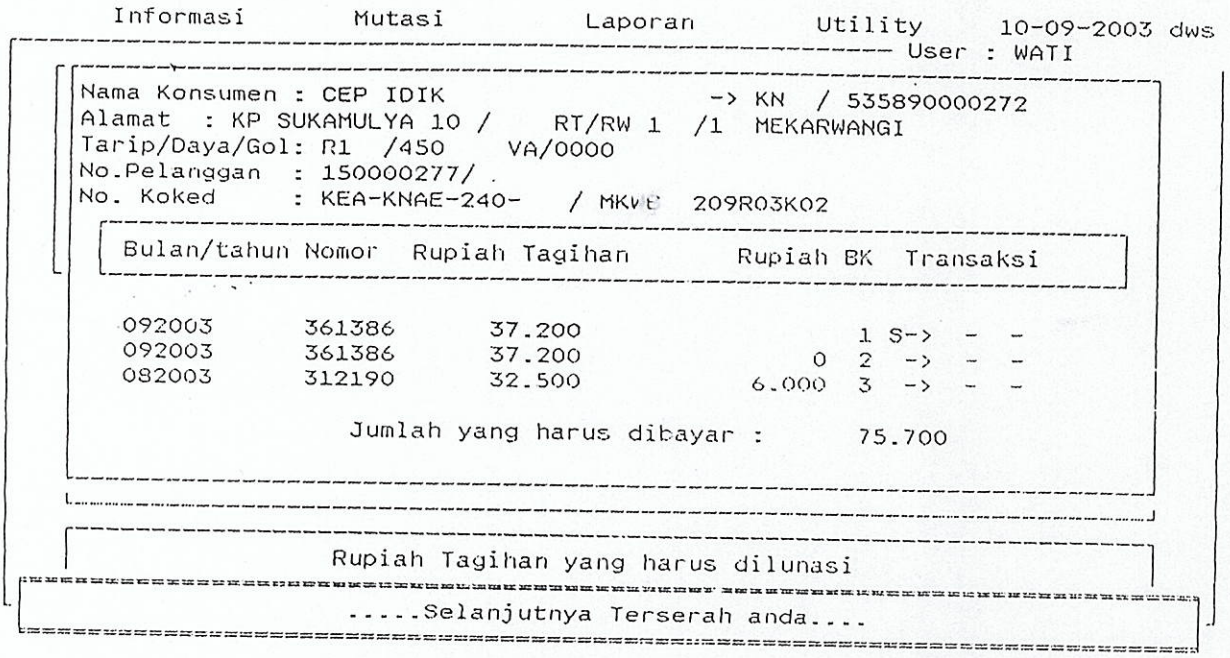
Lalu pilih sub menu Data lokal kemudian tekan enter satu kali maka tampilannya adalah :



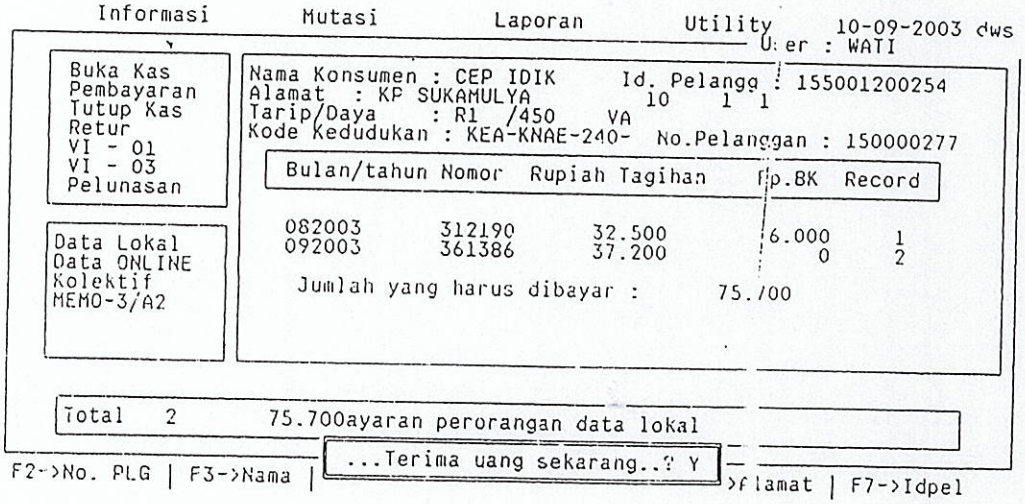
Maka penulis siap menerima pembayaran rekening listrik. Setelah pelanggan memberikan rekening listrik bulan sebelumnya dimana dalam rekening tersebut tercantum nomor, nama, alamat, nomor kontrol pelanggan dan sebagainya. Kemudian penulis menekan tombol F2 untuk memasukan nomor pelanggan sehingga tampilannya adalah sebagai berikut :



Setelah penulis menginputkan nomor pelanggan, maka akan muncul tampilan sebagai berikut :



Data di atas adalah contoh pelanggan yang sudah menunggak selama tiga bulan dan harus dibayar di loket pembayaran PT. PLN (Persero) UP Lembang. Kemudian tekan enter maka outputnya adalah :



Keterangan :

F2 : No. Pelanggan

F3 : Nama pelanggan

F4 : Kedudukan

F5 : Gardu

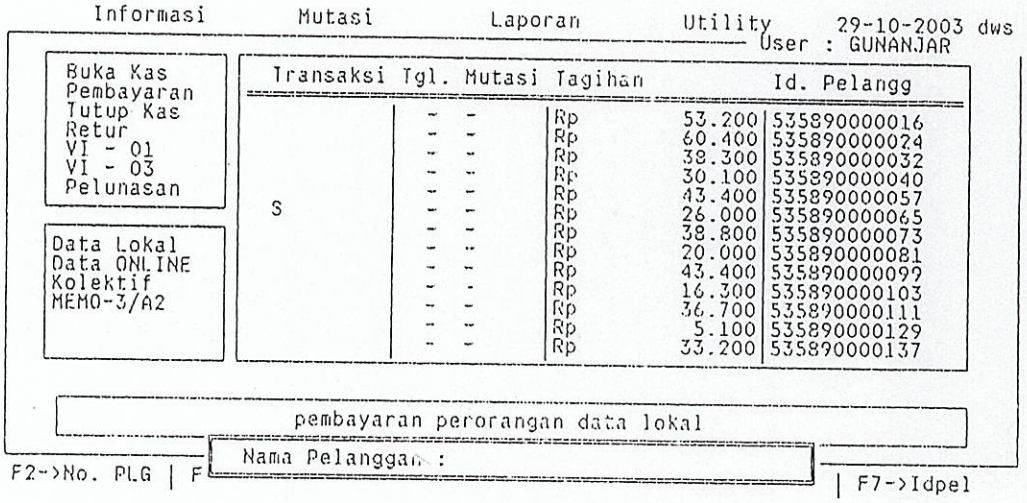
F6 : Alamat

F7 : ID pelanggan

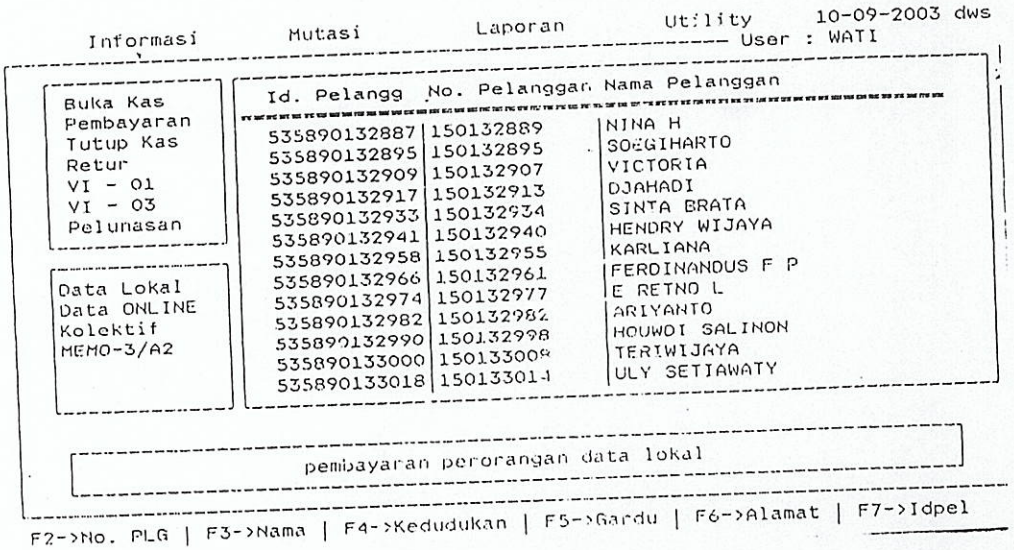
Setelah muncul tampilan seperti di atas maka pelanggan membayar tagihannya kemudian penulis menekan tombol Y lalu enter, maka secara otomatis rekening listrik yang sudah dibayarnya dicetak dan keluar dari printer yang telah dihubungkan dengan komputer yang digunakan penulis. Rekening listrik tersebut kemudian diberikan kepada pelanggan sebagai bukti bahwa ia telah melunasi tagihan rekening listrik.

Apabila pelanggan tidak membawa rekening listrik serta lupa no. pelanggannya, maka pelanggan harus menyebutkan nama dan alamatnya dengan lengkap atau no. kontrol pelanggan.

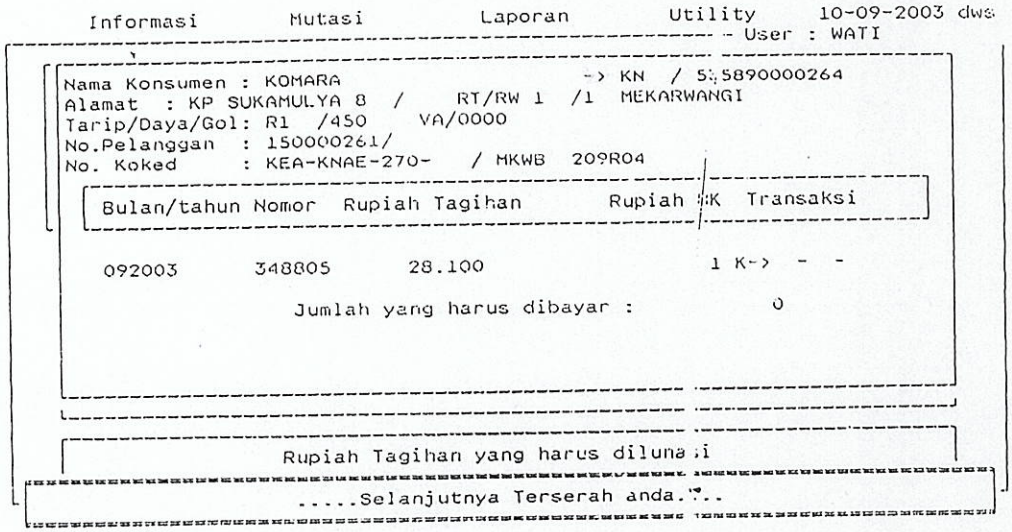
Kemudian penulis menekan tombol F3 lalu menginputkan nama pelanggan tersebut. Setelah di enter, tampilan atau output yang muncul adalah :



Karena yang diinputkan hanya nama pelanggan saja, maka penulis menggunakan panah kanan, kiri, atas, bawah pada keyboard untuk mencari alamat yang dimaksud. Di bawah ini adalah contoh tampilannya.

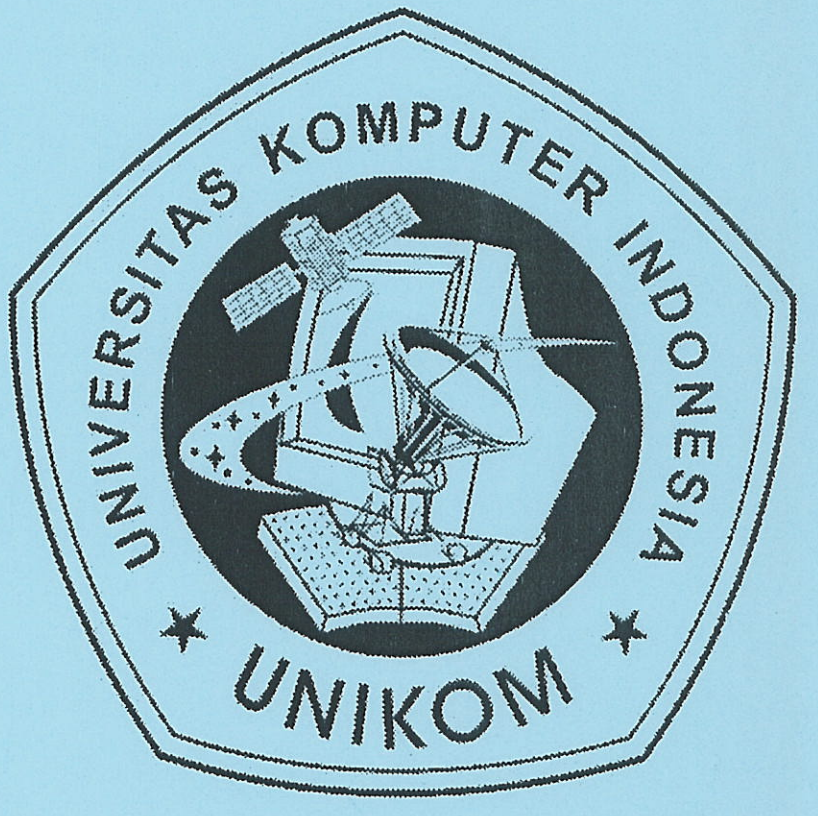


Setelah sesuai, kemudian di enter maka output yang keluar adalah sebagai berikut :



Tampilan output diatas adalah merupakan contoh pembayaran yang harus dilakukan di payment point selain di loket pembayaran PLN.

2. Memasukan data pelanggan yang belum membayar rekening listrik ke dalam komputer dengan menggunakan database foxpro
3. Memasukan data saldo dari setiap payment point ke dalam komputer dengan aplikasi microsoft excel yang dilakukan pada tanggal 1 sampai tanggal 20
4. Membuat surat pemberitahuan peringatan para pelanggan yang belum membayar rekening listrik selama 2 bulan atau lebih
5. Memasukkan data pemasangan baru ,penambahan dan penurunan daya


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM