BAB III

KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTEK

3.1. Jadwal Kerja Praktek

Pelaksanaan kerja praktek yang telah mendapat surat izin kerja praktek Nomor: 028/ 014/ UP.RCK/ 2003 pada PT. PLN (PERSERO) Area Pelayanan Dan Jaringan Majalaya Unit Pelayanan Rancaekek yang bertempat di Jl. Raya Rancaekek Majalaya No.70A dimulai kerja prakteknya pada tanggal 1 september 2003 sampai 30 september 2003.

3.2. Cara / Teknik Kerja Praktek

Cara pelaksanaan Kerja Praktek dimulai dengan hadir pada hari pertama yaitu pada tanggal 1 September 2003 yang sebelumnya telah mendapatkan surat izin dari perusahaan PT.PLN (PERSERO) Nomor: 028/ 014/ UP.RCK/ 2003 pada tanggal 19 Agustus 2003. Dan pada waktu melaksanakan kerja prakteknya mengikuti semua aturan dan prosedur yang telah ditetapkan di PT.PLN (PERSERO) yang khususnya di bagian Pelayanan Pelanggan, yang bertugas pengecekan dan perhitungan rekening listrik pelanggan.

3.3. Data Kerja Praktek

Pada pelaksanaan Kerja Praktek yang bertempat di PT.PLN (PERSERO) Area Pelayanan dan Jaringan Majalaya Unit Pelayanan Rancaekek yang beroprasi sebagai pelayanan pelanggan dan divisi PT.PLN ini sangat berkaitan dengan teknologi informasi membantu pengoprasian di perusahaan.

Fungsi pelayanan pelanggan adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang tata cara, perhitungan besarnya biaya, persyaratan

dan informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga lisrtik kepada calon pelanggan dan masyarakat umum lainnya serta meliputi perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian.

Salah satu contoh aplikasi yang membantu adalah Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan (SIPP) Yang digunakan berbasis komputerisasi, ini merupakan program jadi yang dikembangkan menggunakan bahasa pemprograman oracel, jika ada kesulitan-kesulitan dengan sistem informasi pelayanan pelanggan yang dihadapi kantor cabang, maka akan dibantu oleh kantor cabang lain dengan megirimkan karyawan langsung ataupun dengan menggunakan fasilitas jaringan internet yang dimiliki oleh PT.PLN.

Pengenalan di dalam pengolahan data dengan sistem komputerisasi di jelaskan mengenai kewajiban PT.PLN untuk melayani calon pelanggan dan masyarakat yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik dengan prima. Untuk menunjang kegiatan tersebut, di keluarkan keputusan direksi PLN No 021.K/0599/DIR/1995 Tanggal 23 Mei 1995. Adapun pedoman dan petunjuk tersebut dihimpun menjadi kesatuan proses administrasi tata usaha langganan yang dapat memberikan pelayanan yang cepat, efisien, praktis dan sederhana kepada calon pelanggan dan masyarakat yang membutuhkan tenaga listrik, dalam kantor cabang ini berfungsi dan melakukan tugasnya antara lain:

1. Mencatat dan menyimpan data pelanggan sejak dari awal hingga berakhirnya pemutusan hubungan antara PLN dengan pelanggan.
2. Menerima Penyambungan baru bagi pelanggan bila ingin membuat penyambungan baru.

3. Memberikan pelayanan tambah daya bila pelanggan ingin menambah daya listriknya.

3.3.1. Pengertian Umum SIPP

Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan (SIPP) adalah sistem pelayanan pelanggan yang meliputi kegiatan pelayanana kepada pelanggan atau calon pelanggan dan masyarakat lainnya baik dengan sistem manual maupun dengan sistem komputer yang membutuhkan tenaga listrik, yang terdiri dari:

1. Pelayanan pelanggan.
2. Pelayanan pembacaan meter.
3. Pelayanan pembuatan rekening.
4. Pelayanan pebukuan pelanggan.
5. Pelayanan penagihan.

Untuk keseragaman dalam melaksanakan kegiatan penata usahaan langganan di seluruh jajaran PLN, oleh direktur PLN telah dikeluarkan pedoman dengan petunjuknya.

3.3.2. Fungsi SIPP

Fungsi SIPP mempermudah dalam mencari data pemasangan baru, pengecekan data rekening, pengisian data pemakaian rekening, tambah daya dan pengaduan langganan sampai dengan akhir daru piutang dibagi menjadi 6 (enam) sub fungsi yaitu:

1. Fungsi Pelayayan Pelanggan (FPL)

   Merupan hasil sumber pendapatan PLN untuk membentuk database pelanggan dari calon pelanggan menjadi pelanggan.

2. Fungsi Pembacaan Meter (FPM)

   Merupakan fungsi yang menghasilkan pencatatan stand meter dan pemakaiaan KWH dikirim ke fungsi pembuatan rekening.

3. Fungsi Pembuatan Rekening (FPR)

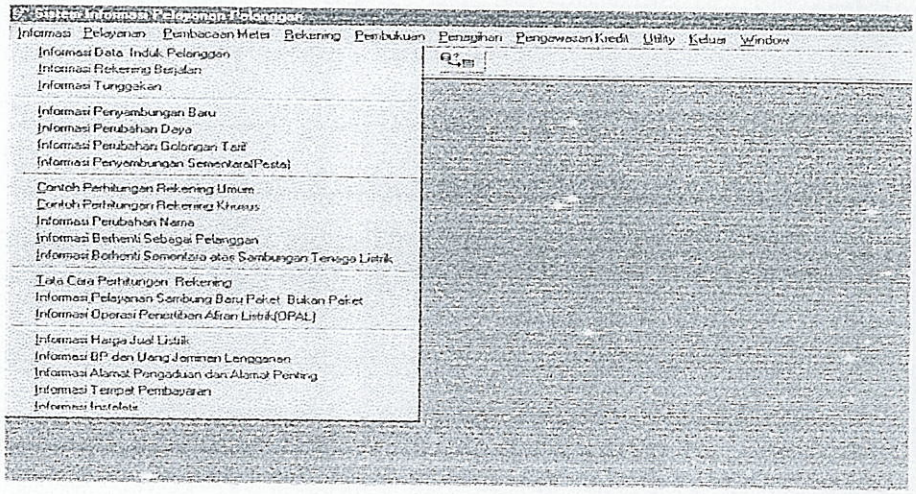
   Merupakan fungsi kegitan mencetak rekening listrik bulanan seluruh pelanggan sesuai dengan jadwal yang telah di tetapkan.

4. Fungsi Pembukuan Pelanggan (FBL)

   Merupakan fungsi kegiatan yang mencatat transaksi piutang listrik baik piutang lancar maupun piutang ragu-ragu dan uang jaminan pelanggan (UJL) merupakan asset PLN yang pengawasan dan pencatattannya menjadi tanggung jawab fungsi pembukuan pelanggan.

5. Fungsi Penagihan (FPN)

   Merupakan ikhtisar laporan mutasi rekening yang ada ditempat pembayaran, dan ihtisar penyelesaian pembayaran rekening listrik dengan bank.



Gambar 2: Merupakan Tampilan Menu Sistem Pelayanan Pelanggan (SIPP)

3.3.3 Pengertian Fungsi Pembuatan rekening Listrik

Fungsi pembuatan rekening adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pembuatan rekening listrik seluruh pelanggan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

3.3.4 Tugas Pokok Fungsi Pembuatan Rekening

Tugas pokok fungsi pembuatan rekening yaitu:

1. Merencanakan jadwal pembuatan rekening listrik.
2. Merencanakan perhitngan jumlah pelanggan yang dibuat rekening listrik.
3. Menerima dan menindaklanjuti perubahan data pelanggan dan angka kedudukan meter hasil pembacaan meter.
4. Membuat rekening listrik dan daftar rekening listrik beserta rekapitulasinya.
5. Membubuhkan tanda pengesahan pada rekening listrik.
6. Mencocokan jumlah rekening listrik yang direncanakan dibuat dengan daftarnya.
7. Pengirim rekening listrik dan daftar rekening listrik ke fungsi penagihan.
8. Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait.
9. Membuat laporan yang sesuai dengan bidangnya.

3.3.5 Status Rekening

Status rekening terbagi beberapa macam yaitu:

1. Rekening berjalan

   Konsumen setiap bulan dan tidak menunggak di paymant point.

2. Rekening tunggakan

   Rekening yang tidak dibayar adanya di UPP dan KP (Kantor Pelayanan)

3. Rekening piutang ragu-ragu

   Rekening yang sudah ada bertahun-tahun belum dibayar harus dilunasi dulu jika akan memasang.

3.3.6 Jenis-Jenis Tarif Listrik

Rekening listrik terdiri dari beberapa jenis berdasarkan tarif yaitu :

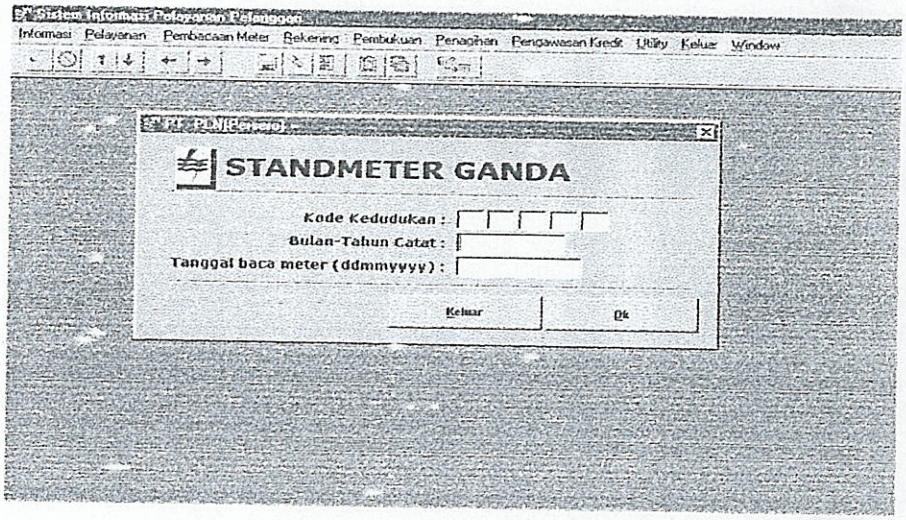
1. Rekening Umum
   a. Rumah Tangga
   b. Sosial
2. Rekening Bisnis

   Contoh:Wartal,Toko, Hotel
3. Rekening Instansi

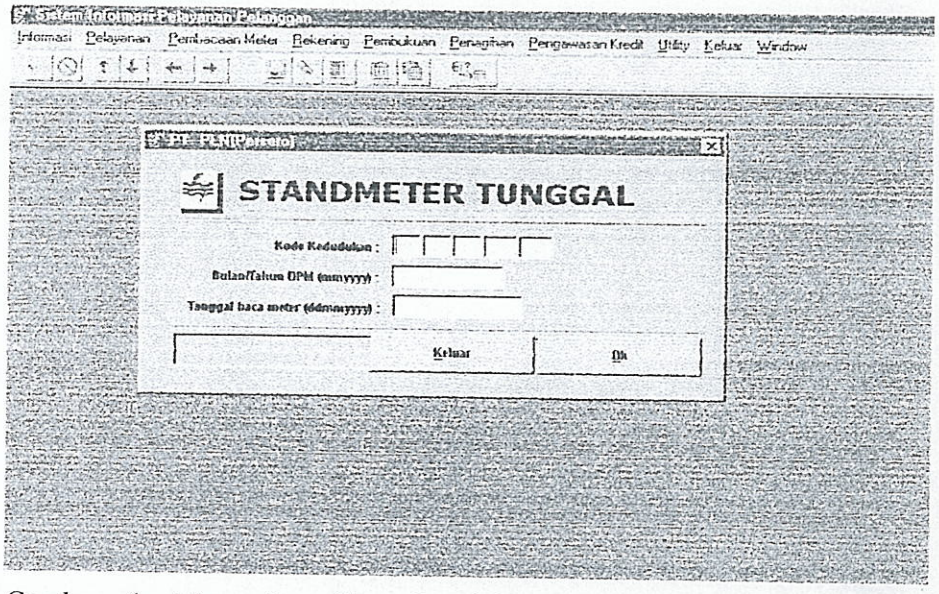
   Contoh: Pemda,Kantor P
4. Rekening Industri

   Contoh: Pabrik

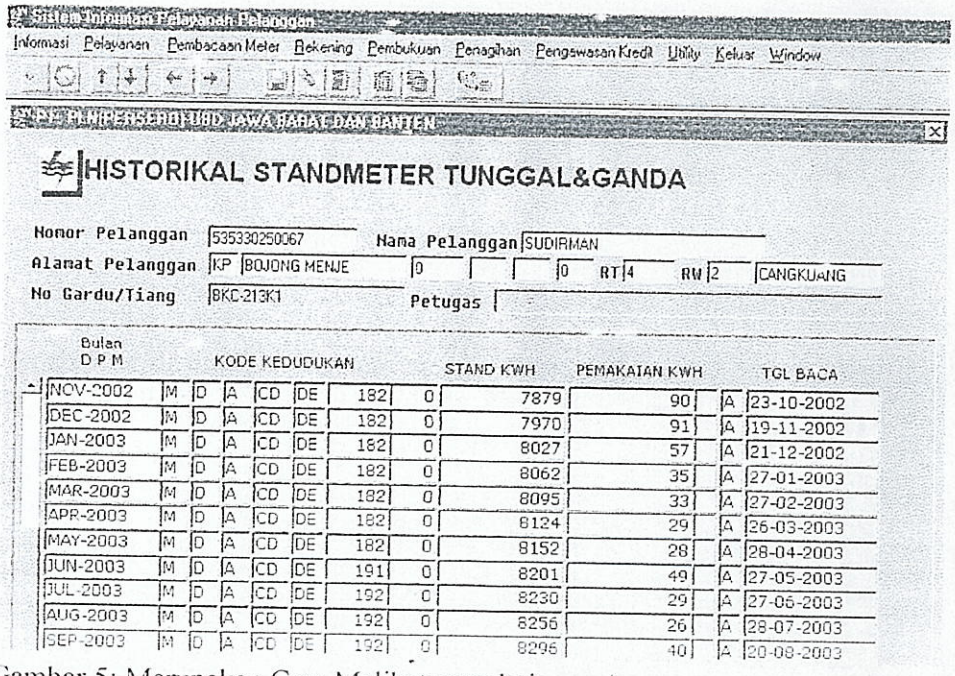
UPT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM



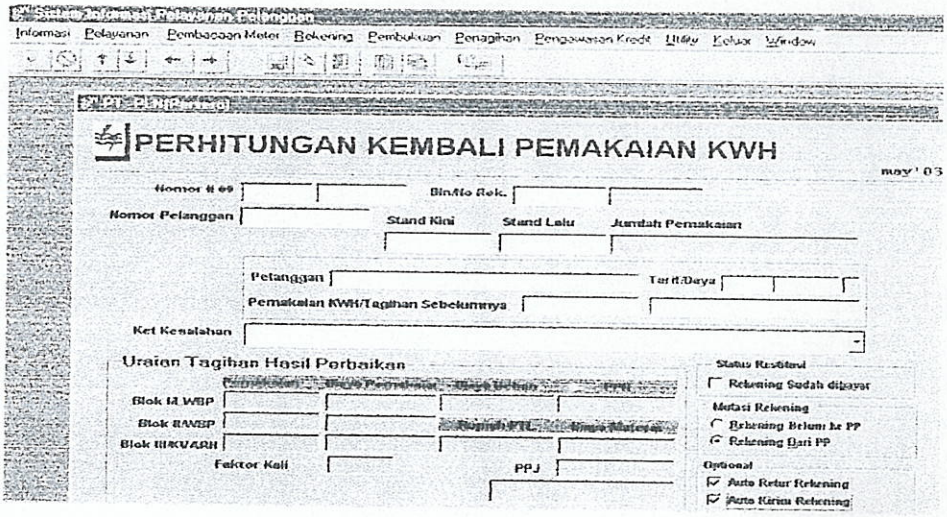
Gambar 3: Merupakan Cara Pengisian Pemakaian Rekening Listrik bagi Pelanggan dan digolongkan kedalam Jenis Rekening Industri dan Jenis Bisnis



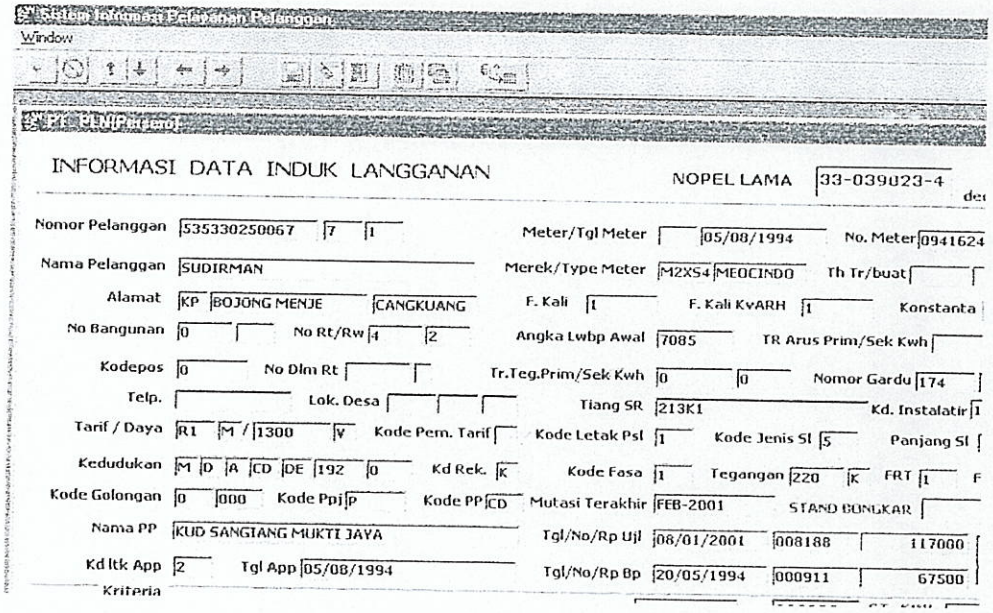
Gambar 4: Merupakan Cara Pengisian Pemakaian Rekening Listrik bagi Pelanggan dan digolongkan kedalam Jenis Rekening Umum, dan Jenis Rekening Instansi.



Gambar 5: Merupakan Cara Melihat pemakaian pelanggan.



Gambar 6: Merupakan cara perbaikan kembali apabila terjadi kesalahan dalam pengisian pemakaian listrik pelanggan



Gambar 7: Merupakan informasi pemakaian listrik pelanggan yang telah di buat dalam bentuk rupiah dan juga sebagai data pelanggan baik gardu maupun tempat