BAB IV

KEGIATAN YANG MENJADI TOPIK PELAPORAN

4.1 Prosedur Pelayanan Permintaan Penyambungan Baru.

Prosedur pelayanan permintaan penyambungan baru adalah sebagai berikut :

4.1.1 Peiayanan Pendaftaran.

(1) Calon Pelanggan Datang ke Loket PLN

Calon pelanggan menyerahkan identitas diri untuk direkam kedalam komputer dan selanjutnya akan dicetak formulir Permintaan Penyambungan Baru (TUL I-01) yang dibuat dalam dua langkah ditandatangani oleh calon pelanggan dan diagendakan.

(2) Calon Pelanggan Mengirim Surat/ Facsimile/ Telex

Data calon pelanggan sesuai surat / facsimile / telex, akan direkam kedalam komputer dan selanjutnya akan dicetak Formulir Permintaan Penyambungan Baru (TUL I-01).

Apabila ada data yang kurang lengkap agar diusahakan untuk melengkapi data tersebut.

(3) Calon Pelanggan Mengajukan Permintaan Melalui Telepon

Data calon pelanggan sesuai dengan pembicaraan via telepon, akan direkam kedalam komputer dan selanjutnya akan di cetak Formulir Permintaan Penyambungan Baru (TUL I-01) dan bila dimungkinkan untuk di tanda tangani

(4) Pelayanan Pemasaran Keliling

Tugas PLN mendatangi lokasi calon pelangan, data calon pelanggan direkam ke dalam komputer *portable.* TUL I-01 dicetak untuk ditandatangani oleh calon pelanggan dan lembar kedua sebagai tanda terima permintaan. Sekembalinya ke kantor, data calon pelanggan tersebut akan ditransfer ke komputer induk.

4.1.2 Dokumen Pendukung.

Setiap permintaan penyambungan baru didukung dengan dokumen yang terdiri dari:

1. Foto copy KTP atau identitas diri lainnya dari calon pelanggan.
2. Surat Kuasa, apabila peminta bukan pelanggan yang bersangkutan.

4.1.3 Pengiriman Data Permintaan Penyambungan Baru.

Semua informasi tentang permintaan penyambungan baru yang telah direkam ke dalam file mutasi, kemudian akan dikirimkan ke fungsi perencanaan atau survai dalam bentuk media rekaman komputer atau melalui fasilitas jaringan komunikasi komputer.

4.1.4 Perencanaan atau Survai

(1) Pencetakan Formulir Survai

Untuk mendukung proses pengambilan keputusan terhadap permintaan tersebut, ada kemungkinan perlu perencanaan yang di survai atau tidak perlu di survai.

Apabila data teknik sudah dapat disajikan dalam sistem komputer di fungsi pelayanan pelanggan, maka perencanaan tidak perlu di survai. Apabila data teknik tidak dapat disajikan dalam sistem komputer di fungsi pelayanan pelanggan, maka perencanaan akan di survai terlebih dahulu.

Data teknik disajikan di loket pelayanan harus selalu yang mutakhir

(2) Perekaman Hasil Survai

Perekaman data hasil survai ke dalam komputer akan dilaksanakan oleh fungsi perencanaan atau survai.

4.1.5 Jawaban

Semua permintaan penyambungan baru yang diterima, harus diterbitkan surat jawaban yang ditandatangani oleh pejabat yang berwenang dan disampaikan kepada calon pelanggan yang dilampiri dengan surat perjanjian jual beli tenaga listrik.

Macam-macam Surat Jawaban.

1. Surat Jawaban penyambungan disetujui.
2. Surat Jawaban penyambungan tidak disetujui/ ditangguhkan/ dikonsultasikan.

Dalam hal permintaan penyambungan baru disetujui dan secara teknik tidak perlu dilakukan survai, maka pada saat itu juga akan diterbitkan Surat Jawaban Penyambungan Disetujui (SJPS) (TUL I-03), sedangkan untuk surat jawaban yang tidak disetujui atau dikonsultasikan akan diterbitkan Surat Jawaban Penyambungan Tidak Disetujui / Ditangguhkan / Dikonsultasikan (SJPT) (TUL I-04)

SJPS (TUL I-03) atau SJPT (TUL I-04) dibuat dalam rangkap tiga oleh fungsi pelayanan pelanggan.

Surat jawaban yang disampaikan kepada calon pelanggan harus sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

4.1.6 Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik.

Setiap penyambungan baru tenaga listrik harus dibuat surat perjanjian jual beli tenaga listrik yang disiapkan oleh fungsi pelayanan pelanggan.

SPJTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik) disampaikan kepada pelanggan bersama dengan SJPS (Surat Jawaban Penyambungan Disetujui) dan ditandatangani sebelum pembayaran BP atau UJL.

SPJTL dibuat dalam beberapa rangkap sesuai kebutuhan dan diberi nomor sesuai ketentuan yang berlaku.

4.1.7 Pemeriksaan Instalansi Pelanggan.

Sebelum penyambungan tenaga listrik ke instalasi pelanggan dilakukan, calon pelanggan menyerahkan jaminan instalasi pelanggan dari instalatir yang sah.

Jaminan instalasi berisi antara lain 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 pelangan diminta menyerahkan Gambar Instalasi Pelanggan.

Jaminan Instalasi Pelanggan (TUL I-05) harus diserahkan ke PLN. Berdasarkan jaminan instalasi pelanggan dan gambar instalasi, PLN dapat melakukan pemeriksaan instalasi pelanggan.

a. Pencetakan Formulir Pemeriksaan Instalasi Pelanggan

   Untuk mendukung pelaksanaan pemeriksaan instalasi pelanggan perlu dicetak formulir pemeriksaan instalasi pelanggan, pada kegiatan ini direkam data-data jaminan instalasi atau gambar instalasi.

   Formulir pemeriksaan instalasi dibuat oleh fungsi teknik.

b. Perekaman Hasil Pemeriksaan Instalasi

   Setelah pemeriksaan instalasi milik pelanggan dilakukan oleh fungsi teknik, maka data hasil pemeriksaan akan direkam kedalam komputer.

   Perekaman hasil pemeriksaan instalasi dilaksanakan oleh fungsi teknik.

4.1.8 Pembayaran Biaya.

Pembayaran biaya untuk penyambungan baru sesuai dengan Surat Jawaban Penyambungan Disetujui (SJPS) dan Surat Perjanjuan Jual beli Tenaga Listrik, kegiatannya meliputi : Mencetak kuitansi, Merekam rupiah dan tanggal pembayaran.

Pembayaran dilakukan di loket fungsi keuangan atau kasir PLN atau melalui Bank. Tanda bukti penerimaan dibuatkan kuitansi (TUL I-06) oleh fungsi pelayanan pelanggan yang terdiri dari:

1. Kuitansi penerimaan BP (Biaya Pemasangan) dan tunggakan lainnya bila ada.
2. Kuitansi penerimaan UJL (Uang Jaminan Pelanggan).

Untuk pembayaran BP (Biaya Pemasangan) dan UJL (Uang Jaminan Pelanggan) melalui Bank, masing-masing dibuatkan kuitansi (TUL I-06).

Masing-masing kuitansi dibuat dalam rangkap dua

1. Lembar asli untuk pelanggan
2. Lembar kedua untuk fungsi keuangan atau akuntansi

Kuitansi ditandatangani oleh kepala cabang atau pejabat yang ditunjuk, sedangkan untuk yang sudah menggunakan kas register, tanda tangan kepala cabang cukup dilakukan kas register.

Setiap pembayaran BP (Biaya Pemasangan) dan UJL (Uang Jaminan Pelanggan) kepada pelanggan diberikan Kartu Pengenal Pelanggan (TUL I-08).

Pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan akan dicatat oleh bagian Akuntansi dalam bentuk jurnal, jurnal yang dicatat adalah :

Kas	XXX	
Pendapatan biaya penyambungan baru		XXX

4.1.9 Pelaksanaan Penyambungan.

Pelaksanaan penyambungan adalah fungsi penyambungan dan kegiatannya meliputi :

a. Pencetakan Formulir PK dan BA Pemasangan Sambungan Tenaga Listrik (S.L)
   Pencetakan formulir perintah kerja /PK (TUL I-09) dan berita acara pemasangan sambungan tenaga listrik (TUL I-10), dilakukan setelah pembayaran BP (Biaya Pemasangan) dan UJL (Uang Jaminan Pelanggan) oleh calon pelanggan sedang pelaksanaannya secara harian oleh fungsi penyambungan.
b. Perekaman Formulir PK dan BA Pemasangan S.L Hasil Pelaksanaan Penyambungan

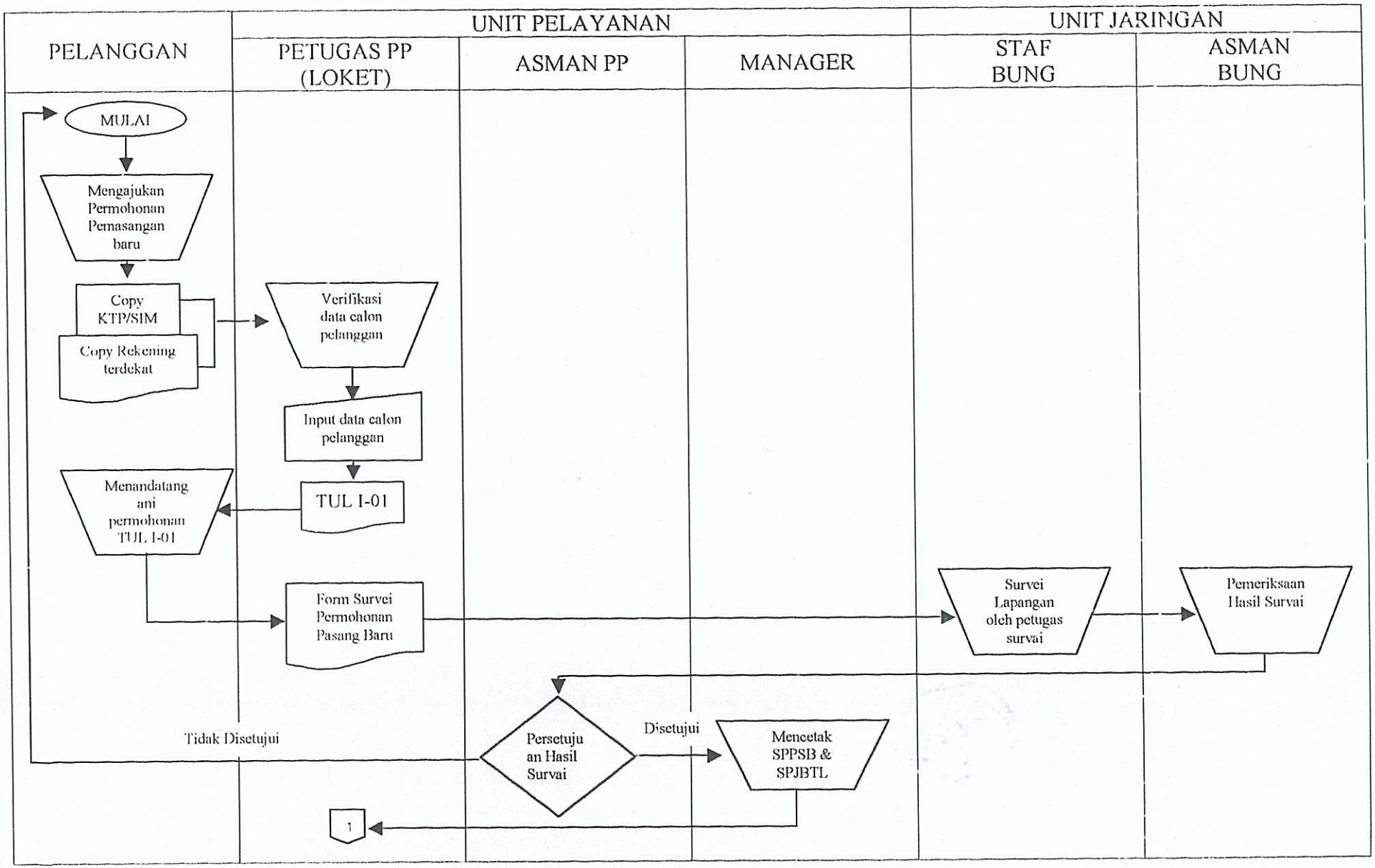
Perekaman data teknik hasil pelaksanaan penyambungan dilakukan oleh fungsi penyambungan.

c. Pembuatan PDL (Perubahan Data Pelanggan)

Perubahan data pelanggan berupa File Data Mutasi dalam media komputer, dibuat berdasarkan file transaksi penyambungan baru yang telah dilengkapi data teknik dan administrasi yang dibutuhkan.

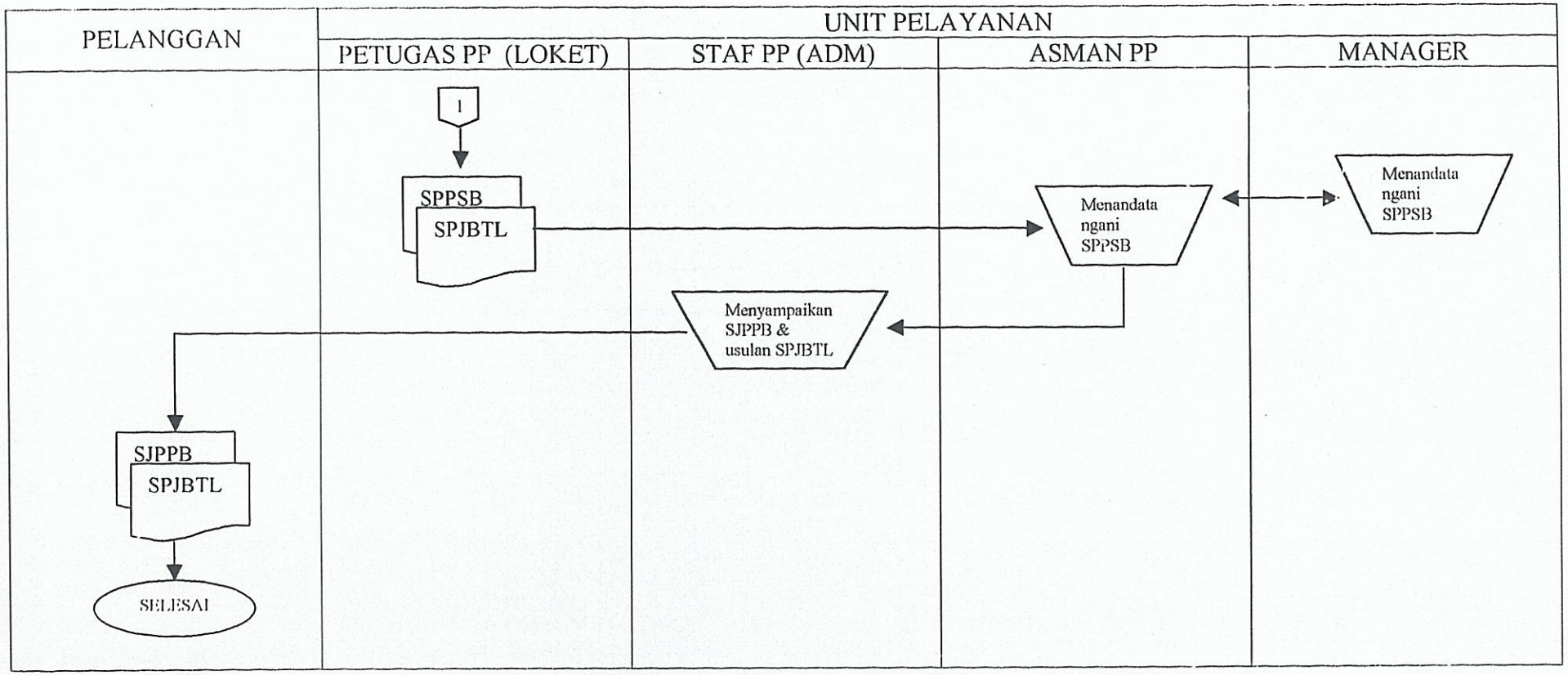
File Data Mutasi dipakai untuk meremajakan Data Induk Pelanggan (DIL).

Untuk memastikan bahwa file mutasi tersebut benar, maka dibuat Daftar Pelanggan sesuai data dalam file data mutasi



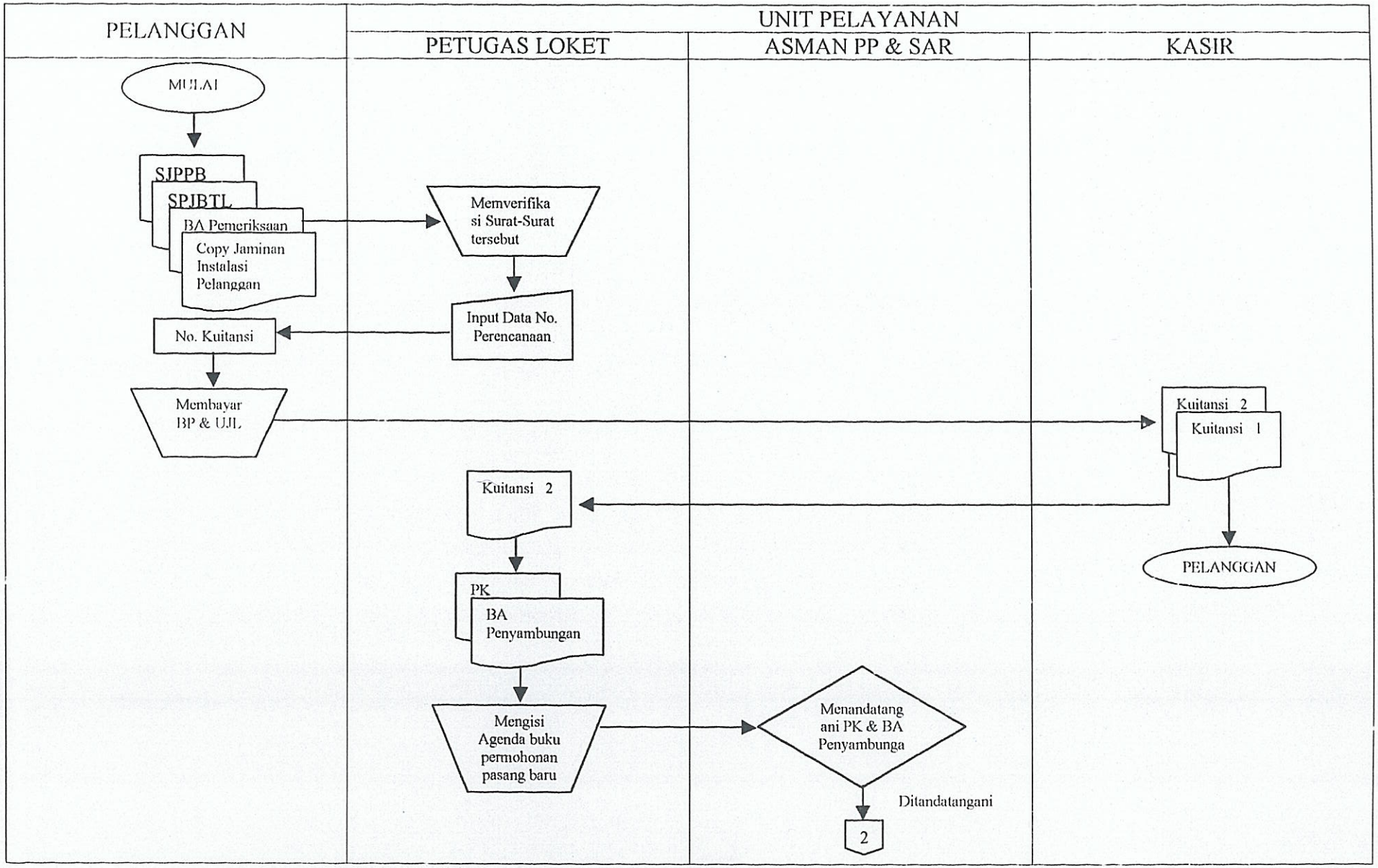
GAMBAR 4.1 Flowchart Prosedur Menjawab Permintaaan Pemasangan Baru

LANJUTAN



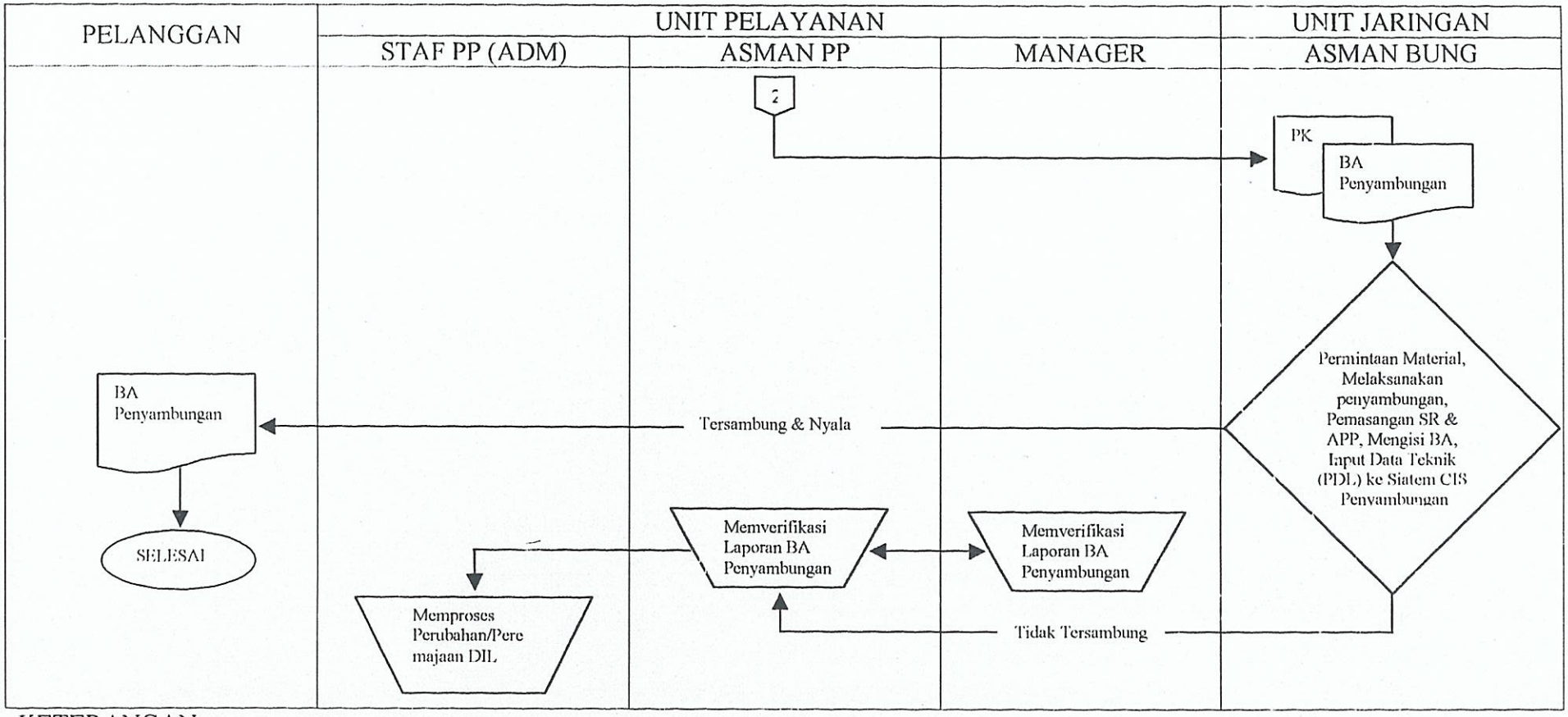
KET ERANGAN :
PP : Pelayanan Pelangggan
ADM : Administrasi
ASMAN : Asisten Manager
BUNG : Penyambungan
TUL I-01 : Permintaan Penyambungan Baru
SPPSB : Surat Persetujuan Permohonan Sambungan Baru
SPJBTL : Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik
SJPPB : Surat Jawaban Persetujuan Penyambungan Baru

GAMBAR 4.1 Flowchart Prosedur Menjawab Permintaan Pemasangan Baru



GAMBAR 4.2 Flowchart Prosedur Penerimaan Pembayaran Permintaan Pemasangan Baru

LANJUTAN



KETERANGAN :

PP : Pelayanan Pelanggan
SPPSB : Surat Persetujuan Permohonan Sambungan Baru
SPJBTL : Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik
BA : Berita Acara
PK : Perintah Kerja
UJL : Unit Jaringan Listrik

GAMBAR 4.2 Flowchart Prosedur Penerimaan Pembayaran Permintaan Pemasangan Baru