BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK



3.1. Tinjauan Organisasi

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

A. Masa Penjajahan Belanda

Sejak masa penjajahan Belanda sampai permukaan tahun 1942 di Indonesia telah dikenal suatu badan perusahaan yang menyediakan tenaga listrik, baik milik pemerintah, daerah otonom (*Gemente*) maupun swasta atau patungan antara pemerintah dan swasta.

Daerah Jawa Barat (khususnya kota Bandung) perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum pada masa penjajahan Belanda yaitu dikenal dengan nama *Bandoengsche Elecricitiet Maatschaappij* (BEM) yang didirikan pada tahun 1905. Kemudian pada tanggal 1 Januari 1920 berdirilah Perusahaan Perseroan *Gemeenschappelijk Elestricitiet Bedrijf Voor Bandoeng* (GEBEO) yang menggantikan BEM dengan Akta Pendirian Notaris Mr. Andrian Hendrik Van Ophuisen No. 213 tanggal 31 Desember 1919.

B. Masa Penjajahan Jepang

Pada masa penjajahan Jepang (1942 – 1945), pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha dengan wilayah kerja seluruh pulau Jawa.

C. Setelah Proklamasi Kemerdekaan Hingga Saat Ini

Setelah proklamasi kemerdekaan RI pada tanggal 17 Agustus 1945, di Indonesia menjalani periode perjuangan fisik sampai tibanya saat penyerahan kedaulatan RI dari pemerintah Belanda. Pada tahun 1957 merupakan titik tolak dan awal dari pengelolaan dan penguasaan perlistrikan di seluruh Indonesia, sebab pada tahun tersebut diadakannya nasionalisasi perusahaan asing di Indonesia. Pada tanggal 27 Desember 1957, GEBEO yang berada di Bandung diambil alih oleh pemerintah RI yang dikukuhkan dengan Peraturan Pemerintah No. 86 tahun 1958, Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1959 tentang penentuan perusahaan Listrik dan Gas milik Belanda yang dikenakan nasionalisasi, Peraturan Pemerintah pengganti Undang-undang nomor 19 tahun 1960 tentang Perusahaan Negara (PN).

Kemudian pada tahun 1961 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 67 tahun 1961 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPUPLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN. Selanjutnya istilah PLN Bandung diubah menjadi PLN eksploitasi XI, yang berperan sebagai kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat dengan wilayah kerja di seluruh Jawa Barat, kecuali DKI Jaya dan Tangerang.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara, menyebutkan bahwa status PLN diubah menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara. Kemudian berdasarkan Peraturan Menteri PUTL No.013/PRT/1975 tentang organisasi dan tata kerja Perusahaan Umum Listrik Negara, maka PLN mengadakan reorganisasi menyangkut nama, tugas dan wilayah kerja di daerah. Dan berdasarkan pengumuman PLN Eksploitasi XI No.05/DIII/Sek/1975, PLN Eksploitasi XI diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Listrik Distribusi Jawa Barat. Dengan adanya Peraturan Pemerintah RI No. 23 tahun 1994 tanggal 16 Juni 1994 tentang pengalihan bentuk Perusahaan Umum Listrik Distribusi Jawa Barat menjadi perusahaan Perseroan (PERSERO) dengan sebutan PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994 sesuai dengan akta pendirian.

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

PLN sebagai perusahaan perseroan milik pemerintah yang bergerak dibidang ketenaga listrikan memiliki Misi dan Visi, adapun

A. Misi PLN

a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

B. Visi PLN

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang bertumbuh-kembang Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi insani.

a. Mempertahankan posisi sebagai market leader.

b. Mewujudkan perusahaan setara kelas dunia.

c. Sumber daya manusia yang professional.

d. Aktivitas usaha akrab lingkungan.

C. Filosofi

Demi mewujudkan Visi dan misi perusahaan, maka landasan filosofi PT.PLN (Persero) unit bisnis jabar adalah "mempunyai komitmen yang tinggi terhadap kepentingan pelanggan dengan menjadikan Sumber Daya Manusia sebagai Sumber Daya penting perusahaan.

Motto *PLN : Listrik untuk kehidupan yang lebih baik*

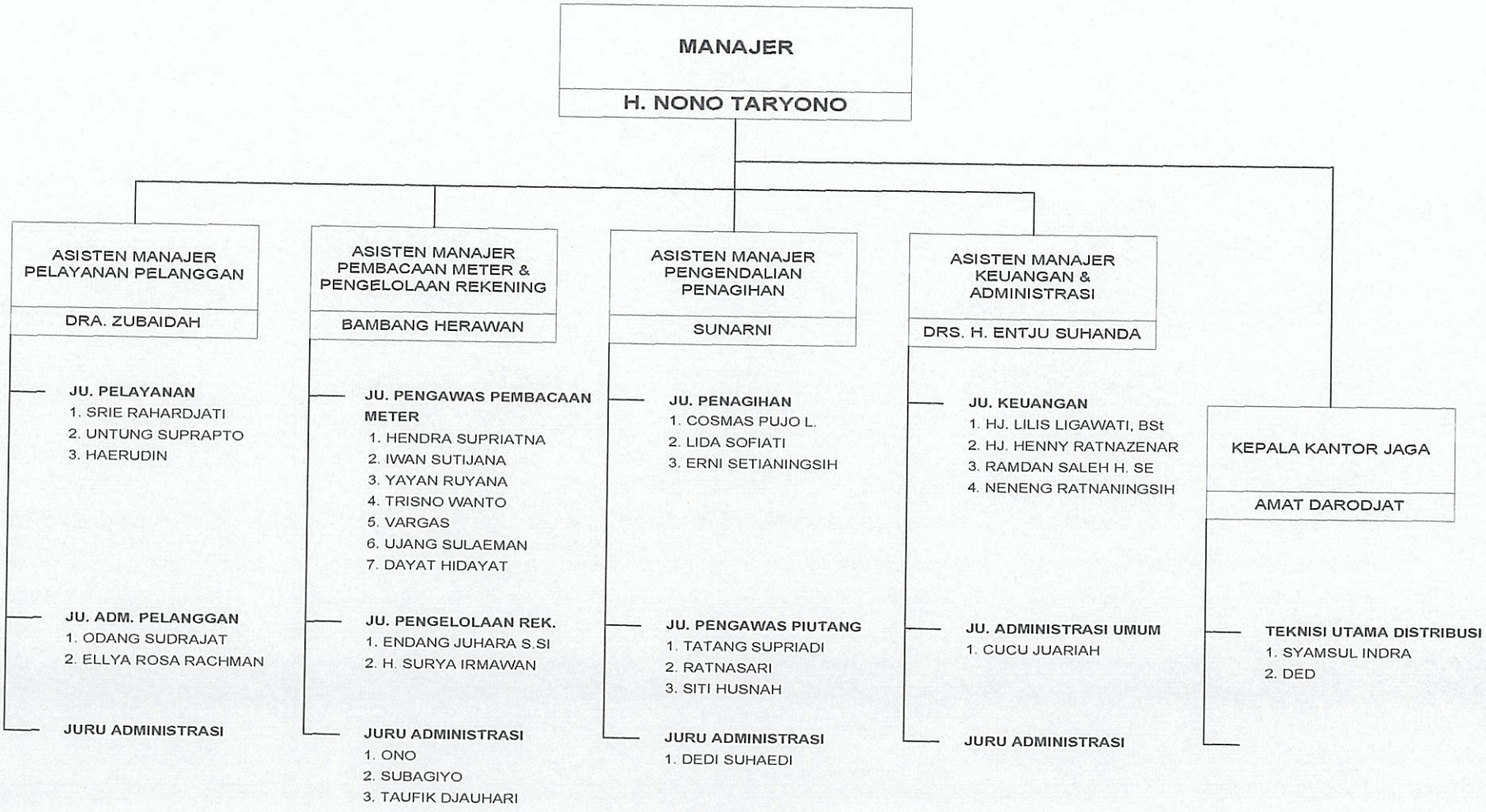
Penerapan Nilai-Nilai:

1. Saling percaya,
2. Integritas,
3. Peduli,
4. Pembelajar.

3.1.3. Struktur Organisasi

PT.PLN (Persero) dipimpin oleh seorang manager. Dan seorang manager dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh beberapa asisten manager yaitu :

1. Asisten Manager Pelayanan Pelanggan
2. Asisten Manager Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening
3. Asisten Manager Pengendalian Penagihan
4. Asisten Manager Keuangan dan Administrasi



Gambar 3.1
Struktur Organisasi

3.1.4. Deskripsi jabatan

Dengan adanya pemisahan fungsi berdasarkan sumber Daya yang menerangkan uraian tugas yang jelas, sehingga menjadi alat-alat untuk mendukung struktur pengendalian intern yang baik masing-masing kepala bagian karena luasnya struktur organisasi, tugas dan wewenang serta tanggung jawab masing-masing bagian, maka penulis hanya menguraikan struktur organisasi ruang lingkup yang berhubungan dengan masalah yang dibahas seperti terlampir dibawah ini :

1. Manager

   Tugas seorang Manager yaitu mengawasi kegiatan operasional, meliputi kegiatan asisten Manager pelayanan pelanggan, pencatatan meter, penagihan, administrasi dan keuangan.

2. Bagian Pelayanan Pelanggan

   Bagian Pelayanan Pelanggan adalah bagian yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang tata cara perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik, perubahan data yang berhubungan dengan pemberian penyambungan tenaga listrik yang meliputi perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian.

Tugas dan kewajiban:

a. Memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga lstrik kepada calon pelanggan dan masyarakat umum.

b. Menyiapkan dan mencetak Perubahan Data Pelanggan (PDL).

c. Memelihara arsip data induk pelanggan .

d. Membuat laporan dalam bidangnya.

3. Bagian Pembuatan Rekening

Bagian Pembuatan Rekening adalah bagian yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pembuatan rekening listrik bulanan untuk seluruh pelanggan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Tugas dan Kewajiban:

a. Merencanakan jadwal pembuatan rekening listrik.

b. Merencanakan jumlah pelanggan yang harus dibuat rekening listriknya.

c. Melakukan pembuatan rekening listrik dan daftar rekening listrik serta rekapitulasinya.

d. Membubuhkan tanda pengesahan rekening listrik.

e. Mencocokkan jumlah pelanggan yang dibuat rekening listriknya dengan daftarnya.

f. Mengirimkan rekening listrik dan daftar rekening listrik ke Bagian Penagihan

g. Melakukan koordinasi dengan fungsi lainnya yang terkait

h. Membuat laporan sesuai dengan bidangnya.

4. Bagian Penagihan

Bagian Penagihan adalah bagian yang melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pengurusan penagihan dan pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik.

Tugas dan Kewajiban:

a. Merencanakan peningkatan pelayanan penagihan dan penerimaan pembayaran rekening listrik.

b. Menerima dan menyimpan penagihan rekening listrik.

c. Melaksanakan penagihan dan pelayanan penerimaan rekening listrik.

d. Menerima piutang pelanggan dari tempat pelayanan

e. Memantau dan mengawasi palaksanaan penagihan dan pelayanan penerimaan rekening listrik ditempat-tempat yang telah ditentukan.

f. Memantau dan mengawasi rekening listrik yang ditagih dan dilunasi serta yang belum dilunasi ditempat-tempat pembayaran.

g. Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait

h. Membuat laporan berkala di bidangnya.

5. Bagian Pembukuan Pelanggan / Keuangan dan Administrasi

Bagian Pembukuan Pelanggan adalah bagian yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pencatatan piutang pelanggan.

Tugas dan Kewajiban:

a. Melaksanakan pencatatan mutasi dan saldo piutang pelanggan.

b. Melaksanakan pengendalian piutang pelanggan.

c. Melaksanakan pemeriksaan fisik piutang pelanggan.

d. Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait

e. Membuat laporan sesuai dengan bidangnya.

3.2. Kegiatan Perusahaan

PT.PLN adalah salah satu perusahaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan/tuntutan kebutuhan global dibidang ketenagalistrikan dan kemampuan sendiri tercapainya.

Kegiatan yang dijalankan oleh PT.PLN adalah :

a. menjual tenaga listrik kepada pelanggan
b. memberikan pelayanan ketenagalistrikan dan pelanggan dengan sebaik-baiknya.

Sedangkan secara umum kegiatan perusahaan adalah meliputi perindustrian listrik agar sampai kepada konsumen.

3.3. Kegiatan Kerja Praktek

Kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama mengikuti Praktek kerja Laporan selama 1 bulan di PT.PLN (Persero) UPP Bandung Selatan

1. Mengentri / memasukan data pelanggan
2. Mengedit data pelanggan
3. Membantu bagian pelayanan pelanggan dalam melakukan transaksi perubahan daya

3.4. Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Bidang pelaksanaan yang penulis lakukan selama melakukan praktek kerja Yaitu pada bagian UPP (unit pelayanan pelanggan adalah fungsi yang menangani pekerjaan yang berhubungan /berkaitan dengan kebutuhan penyambungan baru, perubahan daya, perubahan data dll).

3.5. Macam-Macam Pelayanan

Macam-macam pelayanan di PT. PLN (Persero) mempunyai beberapa bagian yaitu pelayanan pemberian informasi, pelayanan pelanggan, dan pelayanan perubahan daya.

3.5.1. Pelayanan Pemberian Informasi

Dalam melaksanakan tugasnya fungsi pelayanan pelanggan harus mampu memberikan informasi kepada pelanggan, calon pelanggan dan masyarakat lainnya tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik, informasi diberikan diloket pembayaran atau melalui pemasaran keliling meliputi:

a. Informasi tentang macam-macam pelayanan
   1). pelayanan penyambungan baru sistem bukan paket dan sistem paket
   2). pelayanan perubahan daya
   3). pelayanan penyambungan sementara
   4). pelayanan perubahan/penyesuaian golongan tarip
   5). pelayanan ganti nama pelanggan dan balik nama pelanggan
   6). pelayanan pembetulan alamat pelanggan
   7). pelayanan pengaduan pelanggan
   8). pelayanan pembayaran tagihan susulan dan tagihan ganti rugi instalasi milik PLN yang hilang/rusak
   9). pelayanan pembayaran rekening listrik dan tagihan yang lainnya.

3.5.2. Pelayanan Pelanggan

a. Pengertian Fungsi Pelayanan Pelanggan

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 listrik kepada calon pelanggan/pelanggan serta masyarakat umum lainnya serta pelayanan pemberian penyambungan tenaga listrik, perubahan data yang berhubungan dengan pemberian penyambungan tenaga listrik yang meliputi perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian.

b. Tugas pokok Bagian Pelayanan Pelanggan

adalah melaksanakan penjualan tenaga listrik dan pengadministrasian pelanggan, serta mempunyai fungsi :

1. Penyusunan prakiraan kebutuhan tenaga listrik
2. Penyusunan dan penerapan program penjualan tenaga listrik
3. Pencatatan jumlah pelanggan dan jenis tarif
4. Penagihan rekening pemakaian tenaga listrik
5. Pelaksanaan dan pengelolaan pelayanan pelanggan
6. Pelaksanaan penyuluhan dan pemberian informasi kepada masyarakat / pelanggan.

c. Tugas Pokok Fungsi Pelayanan Pelanggan

1. Memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan/pelanggan dan masyarakat lainnya.
2. Melayani permintaan penyambungan baru, Perubahan Daya, Penyambungan sementara, perubahan tarif , ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan dan perubahan lainnya serta pengaduan yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik.
3. Mencatat, membuat dan mengarsipkan bekas setiap permintaan calon pelanggan/pelanggan dan masyarakat lainnya secara tertib dan teratur pada formulir yang disediakan.
4. Meneruskan berkas setiap permintaan calon pelanggan/pelanggan dan masyarakat yang lainnya kepada fungsi yang terkait.
5. Memberikan pelayanan pembayaran biaya penyambungan (BP), Uang Jaminan Pelanggan (UJL), tagihan Susulan, Biaya Penyambungan Sementara, Biaya Perubahan dan biaya lain yang ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Menyiapkan dan membuat kuitansi penerimaan pembayaran BP, UJL, Tagihan susulan, Biaya Penyambungan sementara, Biaya Perubahan dan biaya lain yang ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku.
7. Menyiapkan perintah kerja pemasangan/ perbaikan/ perubahan/ pembongkaran sambungan tenaga listrik (SL) dan Berita Acara Pelaksanaannya.

8. Mengirim Perintah kerja pemasangan / perbaikan / perubahan / pembongkaran sambungan tenaga listrik (*SL*) dan berita acara pelaksanaannya ke fungsi yang terkait.
9. Memantau dan menyelesaikan pelayanan sebagaimana dimaksud pada butir 1 sampai dengan butir 7 diatas.
10. Memelihara Arsip Data Induk Pelanggan.
11. Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait.
12. Membuat laporan dengn bidangnya.
13. Formulir Yang Digunakan.

Label 3.1

DAFTAR FORMULIR TUL

FUNGSI PELAYANAN PELANGGAN

NOMOR URUT	NOMOR FORMULIR	NAMA FORMULIR	CATATAN
1	TUL I-01	Permintaan Penyambungan Baru/Perubahan Daya/Perubahan Golongan Tarif.	
2	TUL I-02	Agenda Permintaan Penyambungan Baru/Perubahan Daya/Perubahan Golongan Tarif.	
3	TUL I-03	Jawaban Persetujuan	
4	TUL I-04	Jawaban Penangguhan	
5	TUL I-05	Pernyataan Jaminan Instalasi Pelanggan	

6	TUL I-06	Kuitansi	
7	TUL I-07	Buku Pemantau Permintaan PB/PD/Perubahan Tarif	
8	TUL I-08	Kartu Pengenal Pelanggan	
9	TUL I-09	Perintah KerjaPemasangan/Penyambungan/Pembongkaran SL/Penyambungan Sementara	
10	TUL I-10	Berita Acara Pemasangan/Penyambungan/Pembongkaran Sambungan Tenaga Listrik	
11	TUL I-11	Perubahan Data Pelanggan	
12	TUL I-12A	Kartu Pelanggan Tarif Tunggal tanpa kV Arh	
13	TUL I-12B	Kartu Pelanggan Tarif Ganda Dan Tunggal Dengan kV Arh	
14	TUL I-13	Amplop arsip Pelanggan	
15	TUL I-14	Pengaduan Pelanggan	
16	TUL I-15	Daftar Pengaduan Pelanggan	
17	TUL I-16	Surat Permintaan Perubahan Nama Pelanggan	
18	TUL I-17	Buku Agenda Perubahan nama Pelanggan	

19	TUL I-18	Berita Acara Pemeriksaan Peruntukan Tenaga Listrik	
20	TUL I-19	Berita Acara Penetapan Tagihan Susulan	
21	TUL I-20	Daftar Pembayaran tagihan susulan/Penyambungan sementara	
22	TUL I-21	Berita Acara Pemeriksaan/Penelitian Untuk Restitusi	

3.5.3. Pelayanan Permintaan Perubahan Daya

Yang termasuk bagian perubahan daya adalah :

1).Pelayanan Permintaan Penambahan Daya

2).Pelayanan Permintaan Penurunan Daya

3).Pelayanan Permintaan Penyesuaian Daya

3.5.3.1. Pelayanan Permintaan Penambahan Daya

Uraian kegiatan dalam memproses penambahan daya adalah sebagai berikut :

1). Pelayanan Pendaftaran

pelanggan dapat mengajukan permintaan penambahan daya dengan cara :

a. Melalui Telepon.

b. Mengirim surat / facsimile / telex.

c. Melalui pemasaran keliling.

d. Atau datang sendiri keloket pelayanan PLN.

Permintaan yang melalui telepon, pengisian formulir TUL I-01 oleh petugas loket dan yang melalui surat / facsimile / telex, petugas loket hanya menuliskan nomor agenda permintaan PD pada surat / facsimile / telex.

Setiap permintaan PD harus dicatat pada agenda permintaan penambahan Daya (TUL I-02).

2). Dokumen Pendukung

Dokumen pendukung setiap permintaan penambahan daya terdiri dari :

a). Data pelanggan

b). Foto copy KTP/Identitas diri lainnya dari peminta dan/atau pelanggan.

c). Surat Kuasa dari pelanggan yang memberi kuasa kepada orang/badan hukum lain.

3). Pengecekan Hutang Pelanggan

Harus dicek Hutang pelanggan yang belum dilunasi. Apabila terbukti masih terdapat tunggakan rekening listrik dan/atau kewajibannya lainnya, maka sebelum PD-nya diproses lebih lanjut, pelanggan harus melunasinya terlebih dahulu.

4). Pengiriman Berkas Permintaan Penambahan Daya

Berkas permintaan PD terdiri dari TUL I-01, dokumen pendukung, sket lokasi disusun dalam satu berkas untuk setiap

pelanggan, kemudian dikirim ke Fungsi Perencanaan/Survai menggunakan Buku Pengiriman.

5. Perencanaan / survai

   Untuk membuat surat jawaban diperlukan data teknik, maka perlu melakukan perencanaan dengan survai di lapangan. Apabila data teknik sudah tersedia di Loket Pelayanan, maka tidak perlu melakukan survai di lapangan.

6. Jawaban

   Setiap permintaan Penambahan Daya harus segera dibuatkan Surat jawaban dan dikirim kepada pelanggan, berupa Surat Jawaban Penambahan Daya Yang Disetujui/SJPS (TUL I-03) atau Surat).

   Setiap surat jawaban yang diterbitkan Jawaban Penambahan tidak disetujui/Ditangguhkan/Dikonsultasikan/SJPT(TUL I-04 untuk setiap calon pelanggan, harus dicatat dalam Agenda Permintaan Penambahan Daya (TUL I-02).

7. Perjanjian jual beli Tenaga Listrik

   Tidak perlu dibuatkan Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (PJBTL) atau formulir perjanjian Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (FPJBTL), melainkan suplemen saja.

8. Pemeriksaan Instalasi Pelanggan

   apabila berdasarkan pertimbangan teknis diperlukan perubahan instalasi, maka diberlakukan ketentuan pemeriksaan istalasi

pelanggan, penyerahan surat jaminan instalasi dan gambar instalasi.

9. Pembayaran Biaya

fungsi Pelayanan Pelanggan membuat kuitansi (TUL I-06) untuk penerimaan pembayaran BP dan UJL, dalam rangkap 4, kuitansi tersebut dikirim kekasir dan pelanggan membayar BP dan UJL diloket kasir.

Kuitansi BP dan UJL dicatat pada Buku pemantauan Penambahan Penambahan Daya (TUL I-07).Dan kepada pelanggan diberikan kartu pelanggan (TUL I-08) yang baru.

10. Pelaksanaan Penambahan Daya

a). Pembuatan Perintah Kerja Pemasangan / Pembongkaran SL (TUL 1-09). Setelah diterima pembayaran BP dan UJL dari pelanggan , FPL membuat perintah kerja pemasangan / pembongkaran SL (TUL 1-09) ditandatangani oleh pejabat yang ditunjukdan mengirimnya ke fungsi penyambungan.

b). Pembuatan Berita Acara Pemasangan / Pembogkaran SL (TUL 1-10). Setiap melaksanakan penambahan daya tenaga listrik ke bangunan pelanggan, fungsi penyambungan membuat berita acara pemasangan / pembongkaran SL (TUL l-10) yang ditandatangani pejabat yang ditunjuk.dalam hal ini, pelanggan juga menandatangani perintah kerja pemasangan / pembongkaran SL (TUL l-09) dan berita acara pemasangan / pembongkaran SL (TUL l-

10), sebagai bukti pelanggan telah menyaksikan/membenarkan bahwa penambahan daya tenaga listrik telah dilaksanakan dengan baik.

Berita Acara Pemasangan / Pembongkaran SL (TUL l-10) dibuat dalam rangkap 4 (empat) :

1) Lembar asli untuk fungsi pelayanan pelanggan
2) Tembusan kesatu untuk pelanggan
3) Tembusan kedua untuk fungsi penyambungan
4) Tembusan ketiga untuk fungsi pembacaan meter

c) Pembuatan perubahan data pelanggan / PDL (TUL l–11).

fungsi pelayanan pelanggan membuat PDL (TUL l-11) berdasarkan berita acara pemasangan / pembongkaran SL (TUL l–10) dari fungsi penyambungan.

PDL (TUL l-11) dibuat dalam rangkap 2(dua) :

1) Lembar asli untuk fungsi pengolahan data
2) tembusan untuk arsip fungsi pelayanan pelanggan.

Berdasarkan PDL (TUL l-11) dibuat kartu pelanggan tarif tunggal tanpa kVArH (TUL l-12A) Dan kartu pelanggan tarif ganda dan tarif tunggal dengan kVArH (TUL l-12B) . Seluruh berkas / dokumen penambahan daya disimpan ke dalam amplop arsip pelanggan (TUL l-13), kecuali TUL l-12A atau TUL l-12B.

3.5.3.2. Pelayanan Permintaan Penurunan Daya

Uraian kegiatan pelayanan Permintaan Penurunan Daya pada dasarnya sama seperti Permintaan Penambahan Daya. Prosesnya lebih cepat karena tidak ada masalah yang berarti dengan data teknik. Jadi tidak ada permintaan yang ditolak, atau ditangguhkan, atau dikonsultasikan.

Penurunan daya tidak dikenakan Biaya penyambungan, melainkan:

1). Biaya Perubahan, sesuai keputusan Direksi PT.PLN (persero) no.033.K/471/DIR/1994 tanggal 21 Oktober 1994

2). Penyesuaian UJL

Apabila, akibat penurunan daya, terjadi kelebihan UJL, maka dilakukan pengembalian pembayaran / restitusi kelebihan UJL tersebut kepada pelanggan, sesuai ketentuan yang berlaku.

Sebaliknya, terdapat kekurangan UJL, maka pelanggan dikenakan tambahan UJL.

3.5.3.3. Permintaan Pelayanan Penyesuaian Daya

Penyesuaian daya dilakukan, apabila terjadi keadaan di mana daya tersambung harus disesuaikan dengan daya menurut ketentuan Tarif Dasar listrik (TDL) yang berlaku atau adanya Perubahan Tegangan (PTR).

Pada kegiatan penyesuaian daya kepada pelanggan harus diberikan surat pemberitahuan yang berisi antara lain, alasan penyesuaian daya, waktu pelaksanaan penyesuaian dan informasi perubahan yang berhubungan dengan rekening listrik.

Dalam pengiriman surat pemberian ini dilampiri suplemen perjanjian jual beli tenaga listrik.

3.5.3.4. Permasalahan yang dihadapi dalam permintaan perubahan daya

Dalam melaksanakan permintaan perubahan daya ada beberapa masalah atau kendala yang dihadapi oleh PT. PLN (Persero) UPP Bandung Selatan antara lain :

1. Kurang lengkapnya identitas pelanggan sehingga menyulitkan pelaksanaan survey, dan proses tidak bisa dilanjutkan.
2. Lambatnya survei kelokasi kepelanggan dikarenakan untuk alamat yang tidak jelas.
3. Adanya penumpukan data permintaan perubahan daya.

Dan untuk mengatasi permasalahan diatas PT. PLN (Persero) UPP Bandng selatan telah melakukan perbaikan :

a. Untuk mendapatkan dana atau identitas pelanggan maka pihak PT.PLN (Persero) Bandung selatan tidak hanya menerima KTP tetapi menerima identitas lain seperti SIM.

b. Sebelum mengadakan penerimaan pihak PLN berusaha mengadakan pengecekan terlebih dahulu kolokasi pelanggan.

c. Dan memberikan pengarahan kepada para pegawai untuk meningkatkan kinerja dalam bekerja demi kepuasan pelanggan.