UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN * UNIKOM *

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Prosedur

Pengertian prosedur dalam setiap perusahaan atau lembaga lain berbeda - beda namun intinya tetap sama. Menurut Zaki Badriwan dalam bukunya "Sistem Akuntasi Penyusunan Prosedur dan Metode " yang dikutip dari W. Gerald Cole, menjelaskan bahwa prosedur adalah suatu urut – urutan pekerjaan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi – transaksi perusahaan yang sering terjadi.

Menurut M.S Moekijat dalam bukunya yang berjudul "Tata Laksana Kantor " mendefinisikan prosedur sebagai urutan langkah – langkah atau pelaksanaan pekerjaan dimana pekerjaan tersebut dilakukan dan berhubungan dengan apa yang dilakukan, bilamana hal tersebut dilakukan, dimana hal tersebut dilakukan dan siapa yang melakukannya.

Sedangkan menurut La Midjan mendefinisikan prosedur sebagai suatu urut – urutan dari pekerjaan tata usaha (Clerical Operation) yang biasanya melibatkan beberapa petugas di dalam suatu bagian atau lebih di adakan untuk menjamin pelaksanaan yang seragam dari transaksi yang berulang – ulang dalam perusahaan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu urut – urutan seri tugas yang saling berhubungan dengan melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih untuk menjamin pelaksanan yang

seragam dari transaksi – transaksi perusahaan yang sering terjadi.

2.2. Pengenalan Tata Usaha Pelanggan (TUL)

Di dalam penyuluhan TUL 1994 dijelaskan mengenai kewajiban PT. PLN (Persero) untuk melayani calon pelanggan dan masyarakat yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik. Untuk menunjang kegiatan pelayanan tersebut dikeluarkan Keputusan direksi PT. PLN (Persero) No. 021.K/0599/DIR/1995. Pada tgl 25 Mei 1995 suatu Pedoman dan petunjuk TUL.

Adapun pedoman dan petunjuk TUL tersebut di himpun menjadi kesatuan proses Administrasi TUL yang dapat memberikan pelayanan yang cepat, efisien, praktis dan sederhana kepada calon pelanggan dan masyarakat yang membutuhkan tenaga listrik. Oleh karena itu administrasi TUL yang mempunyai sub pungsi yang berbasarkan pemilihan bidang yang saling berhubungan dan terkait yaitu,

1. Mencatat dan menyimpan data pelanggan sejak dari awal hingga berakhirnya pemutusan hubungan antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan.
2. Merupakan mata rantai kegiatan Pelayanan Pelanggan.
3. Sumber akuntansi dari PT. PLN (Persero).

2.2.1. Pengertian Umum Tata Usaha Pelanggan (TUL)

TUL adalah sistem Pelayanan Pelanggan yang meliputi kegiatan Pelayanan Pelanggan kepada pelanggan/calon pelanggan dan masyarakat lainnya, baik dengan

sistem manual maupun dengan sistem komputer yang membutuhkan tenaga listrik serta hal-hal yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik yang terdiri dari :

Pelayanan pelanggan

1. Pelayanan pembacaan meter
2. Pelayanan pembuatan rekening
3. Pelayanan pembukuan pelanggan
4. Pelayanan penagihan
5. Pelayanan pengawasan kredit

2.2.2. TUL bila ditinjau dari sudut Akutansi

1. Merupakan pintu masuk utama *cash in flow*

   Merubah daya dan energi tenaga listrik menjadi uang
2. Merupakan salah satu sumber Akutansi
   a. Sumber langsung
   b. Sumber tidak langsung
3. Sebagai alat bantu pembukuan
   a. Administrasi piutang listrik
   b. Administrasi penjualan tenaga listrik
   c. Administrasi uang jaminan pelanggan
   d. Administrasi piutang lainnya
4. Sebagai sumber pembukuan langsung
   a. Daftar / data rekening listrik (piutang listrik)
   b. Daftar / data pembuatan kwitansi (pendapatan kas harian)

2.3. Pedoman dan Petunjuk TUL

Untuk keseragaman dalam melaksanakan kegiatan penata usahaan langganan diseluruh jajaran PLN, oleh direktur PLN telah dikeluarkan pedoman dan petunjuk TUL No. 1 thn 1984

Sesuai dengan buku TUL thn 1984, fungsi TUL tersebut mulai dari pemasangan baru, tambah daya dan pengaduan langganan sampai dengan akhir dari piutang di bagi menjadi 6 sub fungsi sebagai berikut.

1. Fungsi pelayanan pelanggan

   Merupakan hasil sumber pendapatan PLN untuk membentuk data base pelanggan dari cvalon pelanggan menjadi pelanggan.

2. Fungsi pembacaan meter / FPM

   Merupakan fungsi yang menghasilkan pencatatan stand meter dan pemakaian kWh dikirim ke fungsi pembuatan rekening.

3. Fungsi pembuatan rekening / FPR

   Merupakan fungsi kegiatan mencetak rekening listrik bulanan seluruh pelanggan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

4. Fungsi pembukuan pelanggan / FBL

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

5. Fungsi penagihan / FPN

   Merupakan ikhtisar laporan mutasi rekening yang ada di tempat pembayaran dan ikhtisar penyelesaian pembayaran rekening listrik dengan Bank / Koperasi

6. Fungsi pengawasan kredit / FPK

   Merupakan fungsi yang kegiatannya secara langsung berhubungan dengan pelanggan, khusus melakukan sanksi pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung.

2.4. 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 dan masyarakat umum lainnya serta meliputi perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian.

2.5. Tugas Pokok dan Kewajiban Fungsi Pelayanan Pelanggan

Tugas pokok dan kewajiban fungsi pelayanan pelanggan yaitu :

1. Memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan masyarakat lainnya.
2. Melayani permintaan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara, perubahan golongan tarif, ganti nama

pelanggan dan perubahan lainnya serta pengaduan yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik.

3. Mencatat, membuat dan mengarsipkan berkas setiap permintaan calon pelanggan dan masyarakat lainnya secara tertib dan teratur pada formulir yang di sediakan.
4. Meneruskan berkas setiap permintaan calon pelanggan dan masyarakat lainnya kepada fungsi yang terkait.
5. Memberikan pelayanan pembayaran biaya penyambungan (BP), uang jaminan pelanggan (UJL), tagihan susulan, biaya penyambungan sementara, biaya perubahan daya dan biaya lain yang ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku.
6. menyiapkan / mencetak kwitansi penerimaan pembayaran sebagaimana dimaksud no. 5 diatas dan menyiapkan / mencetak perintah kerja yang berhubungan dengan pelaksanaan pemasangan / perbaikan / perubahan / pembongkaran sambungan listrik.
7. Menyiapkan dan mencetak perubahan data pelanggan (PDL)
8. Memantau dan menyelesaikan pelayanan permintaan tersebut dari mulai No. 1 s/d No. 7 diatas.
9. Memelihara arsip data induk pelanggan
10. Melakukan koordinasi dengan fungsi lainnya yang terkait
11. Membuat laporan dalam bidangnya

2.6. Pelayanan pemberian informasi penyambungan baru tenaga listrik kepada calon pelanggan / pelanggan dan masyarakat umum lainnya.

Dalam melaksanakan tugasnya, fungsi pelayanan pelanggan harus dapat memberikan informasi kepada pelanggan, calon pelanggan dan masyarakat tentang hal – hal yang berhubungan dengan penyambungan baru tenaga listrik.

Informasi diberikan di loket pelayanan atau melalui pelayanan pemasaran keliling.

Jenis pelayanan informasi tersebut antara lain :

1. Informasi tentang tata cara penyambungan tenaga listrik meliputi :
    a. Pelayanan penyambungan baru sistem bukan paket dan sistem paket.
    b. Pelayanan perubahan daya yang meliputi penambahan daya, penurunan daya dan penyesuaian daya.
    c. Pelayanan penyambungan sementara.
    d. Pelayanan perubahan golongan tarif atas permintaan pelanggan dan bukan atas permintaan pelanggan.
    e. Pelayanan ganti nama pelanggan dan balik nama pelanggan.
    f. Pelayanan pembetulan alamat pelanggan.
    g. Pelayanan pengaduan pelanggan.
    h. Pelayanan pembayaran tagihan susulan dan tagihan ganti rugi instalasi milik PLN yang hilang / rusak.
    i. Pelayanan pembayaran rekening listrik dan tagihan lainnya.
2. Informasi tentang cara perhitungan dan besarnya biaya yang harus di bayar meliputi :
    a. Harga jual tenaga listrik.

b. Biaya penyambungan.

c. Uang jaminan pelanggan (UJL).

d. Biaya penyediaan pemasangan instalasi pelanggan untuk paket listrik.

e. Perhitungan rekening listrik.

f. Biaya – biaya lainnya.

3. Informasi tentang ketentuan persyaratan penyambungan tenaga listrik dan peraturan instalasi pelanggan yang meliputi:

   a. Ketentuan tentang persyaratan penyambungan tenaga listrik dan instalasi pelanggan.

   b. Ketentuan tentang hak dan kewajiban pelanggan.

   c. Ketentuan tentang hak dan kewajiban PT. PLN (Persero).

4. Informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik meliputi :

   a. Daftar instalatir.

   b. Brosur, antara lain :

      1. Cara membaca meter kWh, meter kVArh, meter kVA maksimal dan cara menghitung pemakaiannya.

      2. Cara menghitung rekening listrik.

      3. Menggunakan tenaga listrik dengan benar.

      4. Hemat energi.

      5. Larangan / jenis pelanggaran

      6. Brosur lainnya yang di anggap perlu.

   c. Pengumuman yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik

d. Penerangan jalan umum.

2.7. Pelayanan permintaan penyambungan baru

Pelayanan permintaan penyambungan baru dapat dilakukan dengan 2 macam cara yaitu sistem bukan paket dan sistem paket.

Untuk mengajukan permohonan penyambungan baru calon pelanggan dapat memilih bentuk layanan yang disediakan oleh PLN, antara lain :

j. Melalui telepon (on call service)

k. Melalui Faxsimile / Telex

l. Melalui surat

m. Datang sendiri ke loket PLN

A. Sistem bukan paket

Sistem bukan paket adalah pelayanan permintaan penyambungan tenaga listrik baru yang tidak termasuk pelayanan pemasangan instalasi pelanggan.

a. Pelayanan pendaftaran

Apabila calon pelanggan berkeinginan untuk datang ke kantor PT. PLN (Persero) cabang / ranting / rayon agar dilayani sebaik-baiknya. Calon pelanggan mengisi dan menandatangani Formulir permintaan penyambungan baru / TUL I-01

b. Dokumen pendukung

Setiap permintaan penyambungan baru didukung dokumen yang terdiri dari :

1. Photocopy KTP / identitas diri lainnya dari peminta atau calon pelanggan
2. Surat kuasa dari calon pelanggan apabila yang bersangkutan memberi kuasa pada orang lain / badan hukum lain dalam hal ini harus dihindari adanya praktek percaloan

c. Perencanaan / survey

Apabila semua informasi permintaan penyambungan baru telah di rekap dalam komputer, pengiriman data permintaan penyambungan ke fungsi perencanaan / survey dalam bentuk media rekaman komputer / melalui fasilitas jaringan komunikasi komputer, beserta Formulir Survey untuk petugas.

d. Surat jawaban

Setiap permintaan penyambungan baru telah di terima harus segera di buatkan surat jawaban , berupa surat ijin pemasangan (SIP) dalam 2 (dua) rangkap. Penandatanganan SIP harus dicatat pada buku agenda TUL I-01 untuk menandakan bahwa permintaannya sudah di buatkan surat jawaban / TUL I-03.

n. Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

Setiap penyambungan baru tenaga listrik harus di buat perjanjian jual beli tenaga listrik / formulir perjanjian jual beli tenaga listrik antara PLN dan calon pelanggan sebelum penyambungan di laksanakan.

f. Pembayaran

Fungsi pelayanan pelanggan menyiapkan kwitansi TUL-10 rangkap 4 (empat) di kirim ke kasir / fungsi keuangan untuk di proses lebih lanjut. Kwitansi TUL-10 biaya penyambungan dan uang jaminan pelanggan (UJL) masing-masing dibuat terpisah

Calon pelanggan dapat memilih cara pembayaran melalui transfer atau di kas kantor PLN cabang / ranting / rayon.

g. Pelaksanan penyambungan

Fungsi penyambungan menerima perubahan data pelanggan (PDL) TUL I-04 dan perintah kerja (PK) TUL I-05 dari fungsi pelayanan pelanggan untuk pengambilan material tenaga listrik. Fungsi penyambungan membuat kode TUL I-07 / TUL I-09 lalu dikirim ke fungsi perbekalan gudang.

B. Sistem Paket

Sistem paket adalah pelayanan permintaan penyambungan baru termasuk pelayanan pemasangan instalasi pelanggan.

Pola layanan ini disediakan untuk penyambungan baru daya 450 VA untuk rumah tangga kecil (tarif R-1) dan 900 VA untuk rumah tangga sedang (tarif R-2). Pasang baru dengan pola paket berlaku pula untuk jenis tarif lainnya namun daya yang di berikan maksimal 900 VA.

Manfaat sistem penyambungan pasang baru pola paket antara lain :

1. Biaya material berikut pemasangan instalasi pelanggan berlaku standar dan murah.
2. Calon pelanggan tidak repot mencari biro instalatir.

   Instalatir ditunjuik oleh PLN dan bertanggung jawab atas pemasangan-pemasangan instalasi dirumah calon pelanggan.
3. Mutu material instalasi terjamin dan material di sediakan oleh PLN.

Sistem paket listrik tidak berlaku bagi penyambungan baru melalui proses kontrakan. PLN kantor wilayah / distribusi / cabang yang diperuntukkan perumahan yang di bangun oleh developer, karena rumah tersebut sudah termasuk pemasangan instalasi rumah.

Sistem paket ini pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi sosial masyarakat dan kebijakan pemimpin wilayah / distribusi. Prosedur penyamungan sistem paket pada dasarnya sama dengan prosedur penyambungan baru non paket.

Calon pelanggan cukup membayar biaya paket listrik yang telah ditetapkan sesuai dengan daya dan tarif yang diminta. Di dalam biaya paket tersebut sudah termasuk biaya penyambungan, uang jaminan pelanggan (UJL), biaya material, biaya pemasangan instalasi dan PPN 10 %.