UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

BAB III

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PRAKTEK

Pada Bab ini akan dijelaskan mengenai sejarah singkat, latar belakang, landasan hukum, program kerja serta struktur organisasi PT. PLN (Persero) UBD.JABAR DAN BANTEN APJ. CIMAHI – UP.PADALARANG.

3.1. Sejarah dan Latar Belakang berdirinya PT. PLN (Persero) UBD.JABAR & BANTEN APJ. CIMAHI - UP. PADALARANG.

PT. PLN (Persero) UBD. JABAR & BANTEN APJ. CIMAHI UP. PADALARANG berdiri pada tanggal 1 Desember 2000

Berdasarkan keputusan direksi no. 146/021/PD III/2000 Pada tanggal 1 desember 2000. PT. PLN (Persero) cabang Cimahi mensyahkan berdirinya PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat Unit Pelayanan Padalarang yang berkedudukan di jalan raya Purwakarta no. 76 Padalarang-Bandung sebagai ranting dari PT. PLN (Persero) cabang Cimahi. Yang dipimpin oleh seorang Manager Kepala Ranting Yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

3.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Untuk mendapatkan suatu gambaran yang jelas dan menyeluruh mengenai suatu perusahaan maka biasanya peruahaan akan membentuk struktur organisasi sebagai alat bantu bagi pimpinan dalam mengkoordinasikan aktifitas-aktifitas produksi.

Struktur organisasi ini dibentuk dengan maksud agar setiap anggota dapat bekerja dengan baik, efektif dan efisien. Hal ini dapat dicapai dengan adanya kerja sama yang baik antara berbagai bagian yang ada di perusahaan.

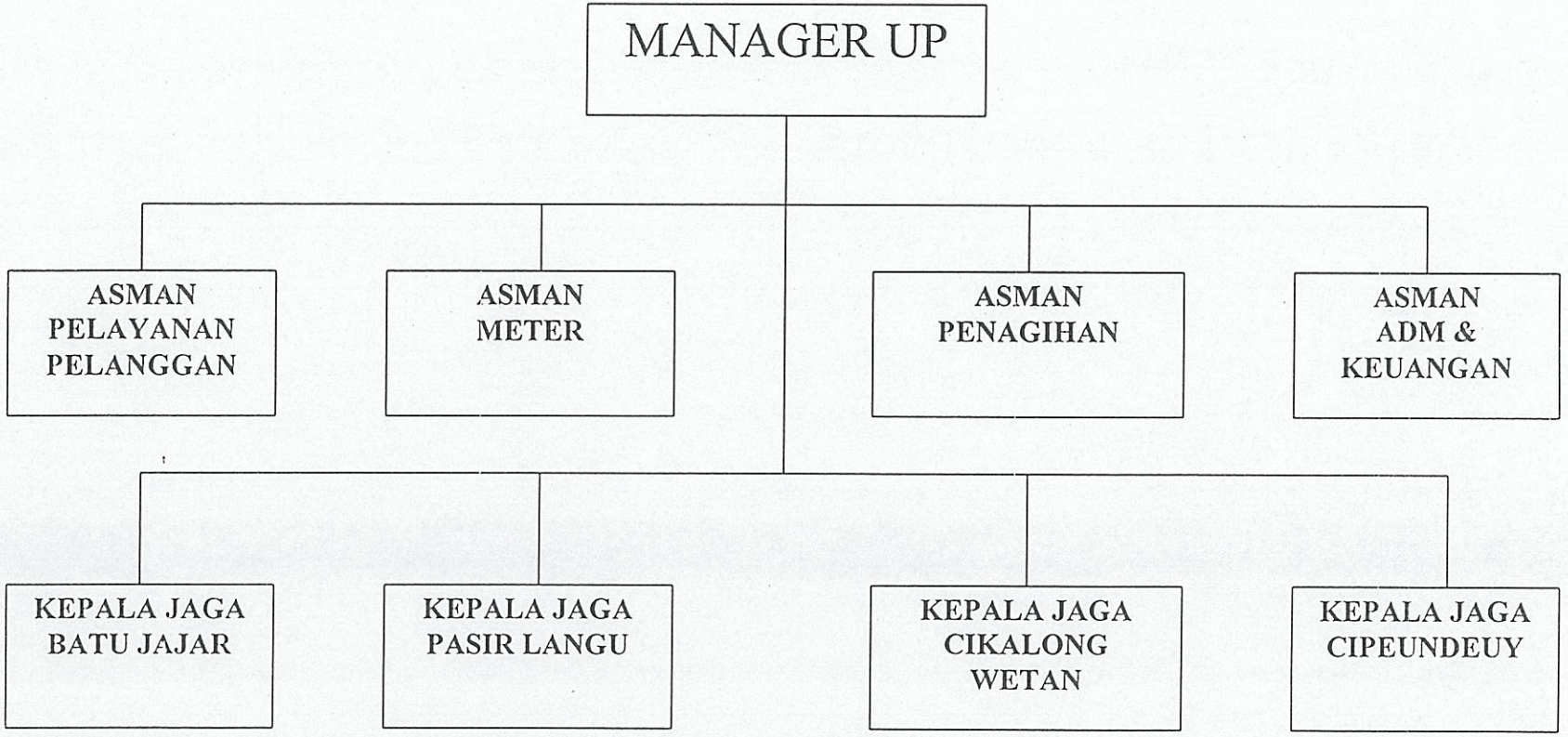
Struktur Organisasi harus dibentuk sedemikian rupa sehingga setiap orang mengetahui apa yang harus dilakukan dan siapa yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaan. Juga harus dapat menghilangkan keragu-raguan dan ketidakpastian dalam malaksanakan tugas serta adanya jaringan komunikasi untuk pengintegrasian dari fungsi-fungsi manajeman yaitu mengkomunikasikan keputusan-keputusan yang diambil oleh pimpinan sehubungan dengan pencapaian tujuan organisasi dan memungkinkan koordinasi.

Adapun Struktur Organisasi dari PT.PLN (Persero) UBD.JABAR DAN BANTEN APJ. CIMAHI – UP.PADALARANG adalah sebagai berikut :

1. Manajer
2. Asman Distribusi
3. Asman Pelayanan Pelanggan
4. Asman Pencatatan Meter
5. Asman Penagihan
6. Asman Administrasi dan Keuangan

Gambar 1.

STRUKTUR ORGANISASI
PT. PLN (Persero)
UBD. JAWA BARAT DAN BANTEN
UP. PADALARANG



3.3 Uraian Tugas

Tugas, wewenang dan tanggung jawab dari seluruh staff dan karyawan PT. PLN (Persero) UBD. JABAR DAN BANTEN APJ. CIMAHI – UP. PADALARANG,

1. Manajer
    a. Mempunyai wewenang penuh terhadap seluruh kegiatan dan aktifitas perusahaan
    b. Membuat laporan pertanggung jawaban keuangan perusahaan secara berkala untuk kepentingan perusahaan
    c. Pimpinan perusahaan bertanggung jawab kepada direksi PLN atas seluruh kegiatan, efisiensi, harta dan kewajiban perusahaan
2. Asman Distribusi
    a. Menjaga kehandalan pasokan energi listrik
    b. Melayani gangguan secara teknis
3. Asman Pelayanan Pelanggan
    d. Memberikan palayanan bagi calon pelanggan menjadi pelanggan
    e. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal, misal: tambah daya, penerangan pesta, pasang baru, penurunan daya, dll
4. Asman Pencatatan Meter
    a. Melayani pemeriksaan, pencatatan atas pemakaian energi listrik oleh konsumen sesuai dengan angka meter yang dipakai pelanggan.
    b. Memonitor keakuratan data angka stand kWh meter pelanggan.

5. Asman Penagihan

   Memonitor dan melaksanakan penagihan kepada pelanggan yang menunggak atas pemakaian tenaga listrik oleh pelanggan / konsumen

6. Asman Administrasi dan Keuangan

   a. Mencatat data keuangan masuk dan keluar

   b. Menghitung penggajian para karyawan

   c. Pengelolaan atas penerimaan pengeluaran sumber-sumber sehubungan dengan pelayanan kegiatan operasional UP atau PLN

3.4. Kegiatan Selama Kerja Praktek

Di dalam melaksanakan kerja praktek di PT. PLN (Persero) UBD.JABAR DAN BANTEN APJ. CIMAHI – UP.PADALARANG .Penyusun diberi tugas sebagai berikut :

1. Mengisi data permintaan calon pelanggan
2. Mencatat setiap permintaan calon pelanggan pada buku agenda permintaan penyambungan baru
3. Membuat surat jawaban terhadap setiap permintaan penyambungan baru berupa SIP
4. Mamasukkan data pelanggan baru / perubahan data pelanggan untuk semua jenis tarif atau pembentukan data base pelanggan atau peremajaan data induk pelanggan (DIL) di mainframe
5. Membuat berita acara pemasangan sambungan listrik

6. Menerima, mencatat atau menggunakan aplikasi sistem informasi pasang baru. Menginput data calon pelanggan dan langsung dicatat dalam formulir TUL I-10

3.5 Hasil Pelaksanan Kuliah Kerja Praktek

Hasil yang diperoleh penyusun selama Kerja Praktek di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Padalarang adalah :

1. Penyusun dapat mengetahui bagaimana cara kerja Pelayanan Pelanggan
2. Penyusun dapat mengetahui penerapan manajemen pelayanan pelanggan
3. Penyusun dapat mengetahui prosedur pemasangan baru
4. Penyusun memperoleh pengalaman di dunia kerja, yang berharga guna mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.
5. Penyusun dapat menerangkan langsung teori / ilmu yang di peroleh di bangku kuliah ke dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

3.6. Prosedur Pelayanan Penyambungan Baru Tenaga Listrik

a. Pelayanan Pendaftaran

1. Calon Pelanggan datang ke loket pelayanan

Bagi setiap calon pelanggan yang datang ke loket pelayanan diminta untuk menunjukkan identitas diri. Calon pelanggan mengisi dan menandatangani formulir permintaan penyambungan

baru (TUL I-01) yang telah disediakan diloket Fungsi Pelayanan Pelanggan (FPL) dalam rangkap 2 (dua):

1. Lembar asli untuk FPL
2. Tembusan untukcalon pelanggan sebagai tanda terima

Setiap formulir TUL I-01 yang telah diterima harus dicatat dalam agenda permintaan penyambungan baru (TUL I-02) dan diberi nomor agenda serta diberi kode permintaan penyambungan baru

2. Calon Pelanggan Mengirim Surat / Facsimile / Telex

Berdasarkan surat / facsimile / telex permintaan yang diterima, FPL memberi nomor agenda pada surat / facsimile / telex yang bersangkutan dan kode permintaan penyambungan baru.

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

Setiap permintaan tersebut diatas harus dicatat dalam agenda permintaan penyambungan baru (TUL I-02).

3. Calon Pelanggan Mengajukan permintaan melalui Telepon.

FPl mencatat data permintaan, nomor telepon bila ada dan memberikan nomor agenda pada formulir TUL I-01, kode bukan paket dan kode permintaan penyambungan baru serta bila dimungkinkan untuk ditanda tangani.

Setiap permintaan tersebut diatas harus dicatat dalam agenda permintaan penyambungan baru (TUL I –02).

4. Pelayanan Pemasaran Keliling

Petugas pemasaran keliling menyediakan formulir permintaan penyambungan baru (TUL I-01). Calon pelanggan mengisi dan menandatangani formulir TUL I-01 dalam rangkap 2.

Petugas mencatat dalam agenda permintaan penyambungan baru (TUL I-02) dan memberi kode bukan paket dan kode permintaan penyambungan baru serta menterahkan tembusan TUL I-01 kepada calon pelanggan sebagai tanda terima permintaan.

b. Dokumen Pendukung

Setiap permintaan penyambungan baru didukung dokumen yang terdiri dari :

1. Foto copy KTP / Identitas diri lainnya dari peminta dan / atau calon pelanggan.
2. Surat kuasa dari calon pelanggan yang memberikan kuasa kepada orang/ badan hukum lain

c. Berkas Permintaan dan Pengiriman Berkas

Setiap permintaan penyambungan baru dan dokumen lainnya disusun dalam satu berkas permintaan penyambungan baru.

Pengiriman ke fungsi perencanaan/survai dilakukan dengan membuat daftar/ buku pengiriman.

d. Perencanaan / Survei

Untuk memberikan jawaban atas permintaan penyambungan baru yang disetujui atau tidak, diperlakukan data teknik.

Perencanaan dengan survai data teknik di lapangan, dilakukan dengan menggunakan formulir survai dari fungsi perencanaan.

Apabila data teknik sudah dapat disajikan di loket komputer, tidak perlu dilakukan perencanaan dengan survai lapangan. Apabila data teknik tidak dapat sajikan di loket pelayanan, maka perlu dilakukan perencanaan dengan survai .

Data teknik yang disajikan di loket pelayanaan harus selalu yang mutakhir.

e. Jawaban

Setiap permintaan penyambungan baru yang diterima harus segera diterbitkan surat jawaban dan disampaikan kepada peminta berupa disetujui atau tidak disetujui/ ditangguhkan/ dikonsultasikan.

Surat jawaban disiapkan oleh FPL dengan penomoran sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Surat jawaban penyambungan yang disetujui (SJPS) antara lain berisi besarnya daya dan tariff, tegangan nominal, biaya yang harus dibayar, dan tagihan tagihan lainnya (bila ada) serta ketentuan untuk penyelesaian lebih lanjut.

Surat jawaban penyambungan tidak disetujui ditangguhkan dikonsultasikan (SJPT) antara lain berisi alasan tidak disetujui /

ditangguhkan/ dikonsultasikan dan ketentuan untuk penyelesaiaan lebih lanjut. Surat jawaban disampaiakan kepada calon pelanggan oleh FPL sesuai dengan jadual yang ditetapkan.

(1). Jawaban tanpa Perencanaan / Survey

(a). Disetujui

Berdasarkan data teknik, permintaan yang disetujui diterbitkan pada hari itu juga surat jawaban oleh FPL dengan menggunakan formulir surat jawaban disetujui / SJPS (TUL I-03) yang ditanda tangani oleh Kepala Cabang / Rayon / Ranting atau pejabat lain yang ditujukan .

SJPS dibuat rangkap 3 :

a. Lembar asli untuk peminta
b. Tembusan kesatu untuk fungsi sekretariat
c. Tembusan kedua untuk arsip FPL

SJPS diberi nomor sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Setiap SJPS dilampiri perjanjian jual beli tenaga listrik dalam bentuk perjanjian atau formulir.

(b). Tidak Dsetujui/ Ditangguhkan/ Dikonsultasikan

Berdasaarkan data teknik, permintaan yang belum dapat disetujui/ ditangguhkan/ dikonsultasikan diterbitkan surat jawaban dengan menggunakan formulir Surat Jawaban Penyambungan Tidak disetujui / SJPT (TUL I-04) yang

ditanda tangani oleh Kepala Cabang/ Ranting/ Rayon atau pejabat lain yang ditunjuk.

SJPT dibuat rangkap 3 :

1. Lembar asli untuk peminta
2. Tembusan kesatu untuk fungsi secretariat
3. Tembusan kedua untuk FPL

SJPT diberi nomor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Untuk permintaan yang dikonsultasikan harus dibuat juga surat konsultasikan ke kantor PLN cabang/ wilayah/ Distribusi/ Pusat sesuai dengan kewenangan yang ada dan dengan ketentuan tersendiri.

(2). Jawaban Dengan Perencanaan/Survei

(a). Disetujui

Berdasarkan data teknik, permintaan yang disetujui dibuatkan SJPS (TUL I-03) seperti tersebut pada angka (1) huruf (a) diatas.

(b). Tidak Disetujui/ Ditangguhkan/ Dikonsultasikan

Berdasarkan data teknik, permintaan yang tidak disetujui/ ditangguhkan/ dikonsultasikan dibuatkan SJPT (TUL I-04) seperti tersebut pada angka (1) huruf (b) diatas.

f. Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

Setiap penyambungan baru tenaga listrik harus dibuat perjanjian jual beli tenaga listrik antara PLN dan calon pelanggan sebelum penyambungan dilaksanakan. Perjanjian jual beli tenaga listrik/ formulir perjanjian jual beli tenaga listrik disiapkan oleh FPL bekerja sama dengan fungsi lain yang terkait. Perjanjian jual beli tenaga listrik/ formulir perjanjian jual beli tenaga listrik disampaikan kepada calon pelanggan bersamaan penyampaian SJPS. Perjanjian jual beli tenaga listrik / formulir perjanjian jual beli tenaga listrik ditanda tangani sebelum tanggal pembayaran BP dalam beberapa rangkap sesuai kebutuhan.

Setiap perjanjian jual beli tenaga listrik / formulir perjanjian tenaga listrik diberi nomor sesuai ketentuan yang berlaku.

Surat perjanjian jual beli tenaga listrik menggunakan standar yang ditetapkan.

g. Pemeriksaan instalasi pelanggan

Berdasarkan ketentuan tentang persyaratan penyambungan tenaga listrik, pemeriksaan instalasi pelanggan dilakukan oleh PLN.

Sebelum penyambungan tenaga listrik ke instalasi pelanggan dilakukan oleh PLN, calon pelanggan menyerahkan jaminan instalasi pelanggan (TUL I-05) dari instalasi pelanggan tersebut.

Jaminan instalasi pelanggan dibuat dalam rangkap 3 yaitu:

1. Lembar asli untuk FPL
2. Tembusan kesatu untuk calon pelanggan
3. Tembusan kedua untuk instalatir

Jaminan instalasi berisi antara lain bahwa instalasi pelanggan dipasang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan aman untuk disambung listrik dari instalasi PLN sesuai dengan daya tersambungdan tegangan nominal yang diperjanjiikan.

Jika PLN menghendaki gambar instalasi pelanggan kepada pelanggan dapat diminta menyerahkan gambar instalasi pelanggan tersebut, PLN dapat mengadakan pemeriksaan instalasi pelanggan.

h. Pembayaran Biaya

Sebelum melakukan pembayaran, calon pelanggan menanda tangani formulir / perjanjian jual beli tenaga listrik (FJPTL / PJTL).

Pembayaran biaya untuk penyambungan baru harus dibayar adalah sebagaimana yang tercantum pada SJPS dan atau FPJTL / PJTL.

Pembayaran dilakukan diloket fungsi keuangan / kasir PLN atau melalui Bank.

FPL tidak dibenarkan menerima uang pembayaran.

Untuk tanda bukti penerimaan dibuatkan kuitansi (TUL I-06) oleh FPL yang terdiri dari :

1. Kuitansi penerimaan BP dan tagihan lainnya bila ada
2. Kuitansi penerimaan UJL

Untuk pembayaran BP dan UJL, masing-masing dibuatkan kuitansi (TUL I-06).

Masing – masing kuitansi dibuat dalam rangkap 4 :

1. Tembar asli untuk pelanggan
2. Tembusan kesatu untuk fungsi keuangan
3. Tembusan kedua untuk FBL
4. Tembusan ketiga untuk untuk arsip FPL,

dan setelah dibayar dibubuhi tanda lunas dan paraf kasir.

Kuitansi (TUL I-06) ditanda tangani oleh kepala cabang atau pejabat yang ditunjuk.

Bagi unit yang sudah menggunakan mesin Cash Register, penanda tanganan kepala cabang cukup dilakukan dengan mesin Cash Register.

Kuitansi BP dan UJL dicatat pada buku pemantauan permintaan penyambungan baru (TUL I-07).

Kepada pelanggan diberikan kartu pengenal pelanggan (TUL I-08).

i. Pelaksanaan Penyambungan

Berdasarkan data pembayaran sebagaimana huruf h diatas, FPL menyiapkan :

1. **Perintah Kerja Pemasangan SL (TUL I-10)**

   Perintah kerja pemasangan SL (TUL I-09) ditanda tangani kepala cabang atau pejabat yang ditunjuk.

2. **Berita Acara Pemasangan SL (TUL I-10)**

Setiap pemasangan SL oleh fungsi penyambungan dibuatkan berita acara pemasangan SL (TUL I-10) dan ditanda tangani oleh kepala cabang atau pejabat yang ditunjuk dan pelanggan, dalam rangkap 4 :

a. Lembar asli untuk FPL

b. Tembusan kesatu untuk pelanggan

c. Tembusan kedua untuk fungsi penyambungan

d. Tembusan ketiga untuk FPM

3. **Perubahan Data Pelanggan / PDL (TUL I-11)**

Berdasarkan berita acara tersebut pada angka (2) diatas dibuatkan perubahan data pelanggan, (TUL I-11) untuk melakukan perubahan data induk pelanggan (DIL) di komputer.

PDL (TUL I-11) dibuat dalam rangkap 2 :

a. Lembar asli untuk fungsi pengolahan data

b. Tembusan untuk arsip FPL.

Berdasarkan PDL (TUL I-11) dibuat kartu pelanggan tariff tunggal tanpa kVArh (TUL I-12A) atau kartu pelanggan tarif ganda dan tunggal dengan kVArh (TUL I-12B).

Data pelanggan diisikan / dicatat dalam kartu tersebut.

Disamping itu dibuatkan amplop arsip pelanggan (TUL I-13)

Berkas arsip pelanggan disimpan kedalam amplop tersebut, tidak termasuk kartu pelanggan tariff tunggal tanpa kVArh (TUL I-12A) dan kartu pelanggan tarif ganda dan tunggal dengan kVArh (TUL I-12B) yang disimpan tersendiri.

Tata cara pengisian PDL (TUL I-11) ditetapkan seperti tercantum dalam lampiran.

j. Pemberitahuan Tata Cara Pembayaran Rekening Listrik

Setiap calon pelanggan yang telah membayar BP dan UJL, diberikan kartu pengenal pelanggan / KPP (TUL I-08) dan pemberitahuan tentang tata cara membayar rekening listrik tersebut harus disebutkan antara lain :

1. Cara pembayaran yang disediakan oleh PLN yaitu antara lain :
   a. Pembayaran melalui loket tempat pembayaran (Bank, Koperasi, PLN, dsb.).
   b. Pembayaran dengan cara transfer melalui Bank (giralisasi)
   c. Pembayaran melalui legalisasi / pengesahan (rekening beban ABRI)
   d. Pembayaran dengan cara ditagih (rekening beban APBN / APBD)
   e. Pembayaran dimuka
2. Jadwal waktu pembayaran
3. Alamat tempat pembayaran
4. Sanksi keterlambatan membayar rekening
5. Rekening bulan pertama