BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam banyak kasus pemakaian tenaga listrik, tidak jarang ditemukan adanya pelanggaran dengan cara melanggar aturan yang sah. Penggunaan listrik dengan cara mengotak-atik KWH meter dengan maksud menggunakan listrik lebih besar dari daya tersambung, merupakan salah satu contoh penggunaan listrik dengan cara tidak sah. Masih ada lagi beberapa kejadian di lapangan, dimana pemakai tenaga listrik yang entah disengaja atau tidak memakai listrik PLN dengan melanggar prosedur yang ditetapkan. Padahal cara-cara penggunaan listrik semacam itu, bukan saja sudah melanggar aturan yang benar tetapi juga sangat membahayakan keselamatan diri sendiri maupun orang banyak.

Tim P2TL bekerja dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas, tertib, dan sudah baku. Tak terlalu sulit bagi anggota masyarakat untuk mengenali Tim P2TL PLN. Sebab dalam menjalankan tugasnya, mereka selalu dilengkapi dengan Identitas Petugas yang jelas, membawa Surat Tugas resmi dari pejabat PLN yang berwenang, dan membawa peralatan kerja. Sebelum menjalankan tugasnya, Tim P2TL diwajibkan untuk memperkenalkan diri sembari memperlihatkan Identitas resmi dan Surat Tugas yang dibawanya.

Setelah itu, Tim P2TL perlu menjelaskan maksud kedatangannya dan tujuan pelaksanaan P2TL. Kepada tuan rumah atau yang mewakili, diminta untuk turut serta mengikuti/mengawasi selama berlangsungnya pemeriksaan. Tapi sebelum dilakukan pemeriksaan secara visual, petugas P2TL terlebih dahulu memeriksa administrasi data pelanggan, sebagai data pelanggan, sebagai data rekening listrik terakhir.

Pemeriksaan secara visual akan dilakukan terhadap instalasi yang terpasang di rumah atau bangunan milik pelanggan, seperti memeriksa kelengkapan Alat Pembatas dan Pengukur (APP) dan segel yang terpasang. Selain itu, dilakukan pengukuran dengan menggunakan peralatan yang telah dipersiapkan. Hasil pemeriksaan dan pengukuran akan dituangkan secara tertulis ke dalam Berita Acara Pemeriksaan yang nantinya ditandatangani oleh tuan rumah atau yang mewakili dan petugas P2TL. Selain itu, petugas P2TL juga akan memberikan penjelasan kepada tuan rumah hasil pemeriksaan yang telah dilakukan. Kalau dari hasil pemeriksaan ditemukan adanya pelanggaran, maka petugas P2TL akan mengambil tindakan sesuai dengan bentuk pelanggaran yang kedapatan. Misalnya saja, tindakan pemutusan sementara, pembongkaran APP, pemutusan rampung, atau tindakan lainnya yang dianggap perlu. Dalam hal ini penulis ditempatkan pada bagian pelayanan pelanggan.

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam pelaksanaan kerja praktek penulis diberi tugas untuk me-*REVASS* (Revenue Assurance) atau mengarsipkan data pelanggan mulai dari arsip yang belum tersusun rapih lalu disusun ulang sesui dengan urutan yang ditentukan setelah tersusun kemudian mendata arsip, jika ada yang kurang seperti data pelanggan akan di cetak ulang tetapi sebelum di cetak cari dulu data pelanggan di *DIL* (Data Induk Langganan), jika arsip sudah lengkap arsip tersebut akan di scan ke komputer lalu dikelompokan sesuai dengan data yang sudah di scan ke dalam satu folder setelah itu arsip yang sudah di scan akan di upload melalui internet dengan program *REVASS*.

Dalam arsip pelanggan ini tidak hanya sebuah data pelanggan saja diantaranya adalah :

1. Surat Permohonan Pelanggan
2. Surat Jawaban dari PT. PLN
3. *SPJBTL* (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik)
4. Perintah Kerja
5. Berita Acara
6. DIL (Data Induk Langganan)
7. Surat Pernyataan
8. Pembelian TOKEN

Dari arsip tersebut banyak permintaan pelanggan yang ingin menaikan daya listriknya ataupun menurunkan daya listriknya selain itu ada juga pemasangan listrik baru atau merubah jenis tarif seperti dari *R* (Rumah Tangga) menjadi *B* (Bisnis).

Setelah data tersebut sudah tersusun seseuai dengan urutan dan ketentuannya arsip tersebut akan didata kedalam checklist Info *DIL* (Data Induk Langganan) untuk mencatat kelengkapan data pelanggan yang akan di upload ke dalam *REVASS* dan langsung masuk ke data pusat PT. PLN adalah sebagai berikut:

1. Surat Permohonan dari Pelanggan
2. IDPEL
3. Data Survei
4. Surat Jawaban
5. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)
6. Suplemen
7. SLO
8. Kwitansi
9. Perintah Kerja
10. Berita Acara
11. Info Pelanggan

Setelah data terupload arsip-arsip tersebut akan di masukan kedalam amplop yang sudah diberi nama dan id pelanggan lalu disimpan di ruangan *AIL* (Arsip Induk Langganan).

3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

3.3.1 Untuk Mengetahui Prosedur Pelayanan

Pada prosedurnya konsumen dapat melaporkan keluhan pelanggannya melalui telepon yaitu ke 123 lalu menyebutkan nama alamat serta ID pelanggan setelah itu petugas akan menanyakan keluhan konsumen jika masalah kerusakan atau seringnya listrik mati akan ada petugas yang datang ke tempat tersebut namun jika masalah administrasi konsumen bisa datang ke kantor PT. PLN di wilayahnya untuk memberikan bukti masalah administrasi.

3.3.2 Untuk mengetahui seberapa cepat keluhan pelanggan di tanggapi oleh PT. PLN.

Dalam penanganan masalahnya PT. PLN sangat tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan, ketika ada keluhan petugas segera bergerak memberikan solusi. Dengan cara itu pelanggan akan semakin menghargai PT. PLN, sehingga complaint tersebut bisa berubah menjadi testimoni.

3.3.3 Untuk mengetahui masalah apa saja yang selalu menjadi keluhan pelanggan.

Masalah-masalh yang sering dihadapi oleh PT. PLN yaitu seringnya listrik padam tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, pencatatn meter tidak

sesuai serta pemasangan gardu baru yang terkadang sedikit lama karena stok meteran tidak ada dari APJ Bandung (Area Pelayanan dan Jaringan Bandung) dan aktivitas meter kadang mengalami kendala karena jaringan sitem yanglambat dan ada perbaikan material serta SDM. Namun tidak hanya dari PT. PLN itu sendiri masalah datangnya terkadang dari pelanggan yang ingin pasang baru sudah daftar tetapi bangunannya tidak ada ataupun yang melakukan komplain tetapi ketika petugas datang alamat yang di cari tidak ditemukan karena konsumen tidak memberikan alamat yang jelas. Selain itu masalah tunggakan listrik yang setiap bulannya bisa sampai ribuan.

3.3.4 Untuk mengetahui cara mengatasi masalah yang selalu dihadapi PT.PLN.

Dalam mengatasi masalah seperti penunggakan listrik PT. PLN memberikan keringanan selama 3 bulan dan awalnya akan diberi peringatan untuk membayar sebelum aliran listrik diputuskan namun jika sudah 3 bulan tidak membayar setelah diperingatkan KWH meter akan langsung di bongkar namun dalam pembongkaran pun terkadang ada saja konsumen yang melawan karena tidak ingin KWH meternya di bongkar, karena PT. PLN sudah menjalin kerjasama dengan petugas kepolisian sehingga jika terjadi hal seperti itu petugas kepolisian akan langsung mengamankannya dan jika ingin menyambung kembali konsumen harus melalui prosedur pasang baru lagi tidak bisa melanjutkan yang sudah di bongkar.

Jika masalh administrasi konsumen akan diminta datang ke kantor PT. PLN untuk membayar kekurangan jika konsumen ada kekurangan bayar namun jika ada kelebihan bayar petugas akan memberikan uang lebihnya tersebut kepada konsumen.