

**PROSES PELAYANAN PENYAMBUNGAN BARU DI PERSEROAN TERBATAS
PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PT PLN) AREA PELAYANAN & JARINGAN
SURAKARTA**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh Sebutan Vokation Ahli Madya
(A.Md.) dalam Bidang Manajemen Administrasi

Oleh :

**Yogha Aji Prayogo
D.1506055**

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) yang pesat saat ini sangat berpengaruh besar bagi kemajuan dan tingkat kesejahteraan masyarakat suatu negara. Seiring dengan perubahan secara drastis yang terjadi dalam lingkungan bisnis terutama di bidang social, politik, dan ekonomi, baik nasional maupun global, kebutuhan hidup suatu masyarakat pada suatu negara akan semakin meningkat karena masyarakat menginginkan produk barang dan jasa yang lebih maju dengan kualitas yang lebih baik serta beraneka ragam.

Kualitas barang dan jasa yang dihasilkan suatu perusahaan pemerintahan atau swasta sekarang ini menjadi perhatian utama masyarakat saat ini karena pada saat ini hal tersebut telah menjadi komoditas pokok dan menjadi salah satu keunggulan kompetitif yang sangat vital bagi kelangsungan hidup suatu organisasi perusahaan, untuk itu sangat terlihat jelas persaingan yang terjadi dalam hal peningkatan kualitas produk dan jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dengan cara meningkatkan daya saing komoditas dan jasa.

Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam ketenagalistrikan dituntut untuk bekerja lebih keras dan lebih baik dalam memberikan pelayanan kelistrikan kepada konsumen. Selain perkembangan IPTEK yang mempengaruhi permintaan para pelanggan yang semakin rumit adalah perubahan cuaca dan iklim yang sangat besar membuat PT PLN bekerja dua kali lebih keras dalam memenuhi keinginan para konsumen (pelanggan). PT PLN mengutamakan keandalan produksi tenaga listrik dan kualitas pelayanan dalam rangka

meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk mewujudkan hal tersebut, perlu diupayakan peningkatan kualitas produk, proses, system, dan teknologi sesuai dengan kebutuhan yang terus meningkat, melalui :

1. Peningkatan keandalan produksi secara terus-menerus dan terukur.
2. Pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya.
3. Memberikan peluang kepada seluruh anggota perusahaan untuk meningkatkan diri dan mengembangkan peluang.
4. Menjaga kualitas lingkungan dalam menjalankan operasi perusahaan.
5. Menyediakan informasi produksi dan bisnis yang terpercaya dan mutakhir.

Dalam kegiatan pelayanannya PT PLN Area Pelayanan & Jaringan Surakarta memiliki beberapa program pelayanan yaitu antara lain :

1. Pelayanan penyambungan sementara
2. Pelayanan penambahan daya dan penurunan daya
3. Pelayanan balik nama pelanggan dan ganti nama pelanggan
4. Pelayanan penyambungan baru listrik
5. Pelayanan penerangan jalan umum
6. Pelayanan pembayaran tagihan susulan
7. Pelayanan gangguan listrik
8. Pelayanan penjualan rekening listrik dan pembayaran rekening listrik
9. Pelayanan permintaan perubahan golongan tarif
10. Pelayanan permintaan berhenti sebagai pelanggan
11. Pelayanan permintaan pemutusan sementara
12. Pelayanan permintaan pembongkaran tenaga listrik
13. Pelayanan restitusi (pembayaran kembali)
14. Pelayanan permintaan reduksi
15. Pelayanan permintaan angsuran

PT PLN bukan sekedar penyedia energi akan tapi juga berkontribusi pada pengembangan masyarakat produktif dan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat, tidak sekedar dijalankan untuk mengejar efisiensi melainkan juga untuk memungkinkan terjadinya kerjasama cerdas pembaharuan perusahaan secara berkesinambungan, dalam penyelenggaraan bisnis secara etikal yang sesuai dengan Prinsip Ekonomi yang dilaksanakan untuk bertumbuh-kembangnya perusahaan

melalui peningkatan kinerja dan produktivitas secara berkelanjutan.

Dalam hubungannya dengan praktek kerja lapangan yang dilaksanakan oleh penulis selama 20 hari, dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Pada tanggal 2 Maret sampai dengan tanggal 6 Maret 2009, penulis menjalankan tugas seperti merekap formularium obat-obatan selama 1 tahun dan membuat surat keterangan kecelakaan dinas
2. Pada tanggal 9 Maret sampai dengan tanggal 13 Maret 2009, penulis diberi tugas untuk merekap nama-nama pegawai aktif dan pegawai pensiunan.
3. Pada tanggal 16 Maret sampai dengan tanggal 20 Maret 2009, penulis menjalankan tugas memfoto kopi laporan kesehatan para pegawai dan memfotokopi biodata pegawai.
4. Pada tanggal 23 Maret sampai dengan tanggal 27 Maret 2009, penulis bertugas merekap formularium data obat-obatan.

Berhubung penempatan pada bagian yang tidak sesuai dengan mata kuliah yang pernah penulis tempuh membuat penulis untuk mencari subyek yang lain untuk kemudian disusun menjadi Tugas Akhir. Berdasarkan pemikiran diatas maka penulis mengambil judul **“Proses Pelayanan Penyambungan Baru Di Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) Area Pelayanan & Jaringan Surakarta “**

B. Perumusan Masalah

Maka berdasarkan latar belakang yang dikemukakan penulis di atas, permasalahan dalam pengamatan ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Proses Pelayanan Penyambungan Baru di PT PLN Area Pelayanan & Jaringan Surakarta terjadi ?
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam proses pelayanan serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut?

C. Tujuan Pengamatan

Adapun tujuan utama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di kantor PLN Area Pelayanan & Jaringan Surakarta, yaitu :

1. Untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat dalam menempuh ujian tahap akhir Program Diploma III

2. Mengetahui proses pelayanan yang terjadi selama melakukan Praktek Kerja Lapangan di Kantor PLN Area Pelayanan & Jaringan Surakarta
3. Mengetahui kendala yang terjadi serta upaya untuk mengatasi kendala tersebut

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

16. Tinjauan Pustaka

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas yang bagus dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kondisi ini dapat mempengaruhi perilaku beli pelanggan dan berdampak sangat signifikan terhadap performa bisnis perusahaan.

D. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1989:504), pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong, pelayanan adalah perihal atau cara melayani. Secara umum dapat diartikan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh sesuatu pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan sesuatu yang bersifat berwujud tetapi lebih diutamakan dalam rangka menyediakan jasa kepada pelanggan agar pelanggan tidak membeli produk yang lain. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2000:6), pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Menurut Poerwadarminta (1997:573), pelayanan adalah melakukan perbuatan melayani apa saja yang diperlukan dan diharapkan oleh orang lain dengan bantuan pihak lain yang menyediakan sesuatu yang diperlukan orang lain tersebut. Pelayanan menurut Deming adalah sebagai perbaikan terus

menerus mendasarkan pada peralatan statistic, dengan melihat proses untuk mengurangi variasi dengan mengurangi biaya untuk menciptakan mutu dalam rangka pemenuhan terhadap pelanggan. Menurut Goesth dan Davis dalam melayani konsumen kita dalam pemenuhan jasa yang kita tawarkan kepada pelanggan hendaknya kita harus lebaik dalam rangka melayani kebutuhan para pelanggan.

Dalam pemenuhan kualitas pelayanan agar baik dan dapat digunakan orang lain kita seharusnya sebagai pemersaji jasa hendaknya harus mempersiapkan kualitas ataupun nilai jasa yang sempurna agar kualitasnya menjadi lebih baik dan sesuai dengan persyaratan serta sesuai dengan kehendak pelanggan.

Tjiptono (1996:15) menyatakan ada empat karakteristik yang membedakan antara jasa dengan barang, yaitu antara lain :

a. Intangibility

Jasa atau pelayanan bersifat intangibility artinya tidak bias dilihat, diraba, dirasa, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep intangibility ini sendiri memiliki dua pengertian (Berry dalam Enis dan Cox, 1988), yaitu :

4. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasakan.
5. Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

Seseorang tidak dapat menilai hasil jasa sebelum ia menikmatinya sendiri. Jasa yang pelanggan beli tidak dapat dimiliki secara permanent akan tetapi hanya bisa digunakan dan dimanfaatkan atau menyewa jasa tersebut. Oleh karena itu untuk mengurangi ketidakpastian, para pelanggan memperhatikan tanda-tanda atau bukti kualitas jasa tersebut. Mereka akan menyimpulkan kualitas jasa dari tempat (place), orang (people), peralatan (equipment), bahan-bahan komunikasi (communication materials), symbol, dan harga yang mereka amati.

b. Inseparability

Jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil (outcome) dari jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (contact-personnel) merupakan unsur penting. Kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses rekrutmen, kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawannya. Faktor lainnya

yang tidak kalah pentingnya adalah pemberian perhatian khusus pada tingkat partisipasi/keterlibatan pelanggan dalam proses jasa.

c. Variability

Jasa bersifat sangat variable karena merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa (Bovee, Houston, dan Thill, 1995), yaitu kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan. Para pembeli sangat peduli terhadap variabilitas yang tinggi ini dan seringkali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih penyedia jasa.

d. Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Moenir (1995:17) mengemukakan bahwa pada dasarnya ada 2 jenis layanan yang diperlukan oleh manusia, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi dan layanan administrasi yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi. Hak untuk mendapatkan pelayanan ini sifatnya universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu dan oleh organisasi apapun juga yang fungsinya menyelenggarakan pelayanan.

Moenir (1995:41-44) memberikan gambaran tentang karakteristik pelayanan yang didambakan oleh banyak orang. Karakteristik tersebut dapat dirangkum sebagai berikut :

1. mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
2. adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
3. memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu ataupun kata lainnya yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu baik dengan alasan dinas ataupun kesejahteraan. Disini kedudukan orang yang berkepentingan adalah lemah, sehingga kelemahan itu sering “dimanfaatkan” oleh petugas pelayanan.
4. pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dihindarkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu. Apabila masalah yang sebenarnya

disembunyikan maka akan menimbulkan kekecewaan pada orang yang merasa tidak diberi kejelasan yang jujur.

Keempat hal tersebut yang menjadi dambaan setiap orang yang berurusan dengan badan/instansi yang bertugas melayani masyarakat, apabila keempat hal tersebut dapat dipenuhi masyarakat akan merasa puas.

Masalah strategi juga merupakan unsur kepuasan yang sangat penting, terutama karena strategi menentukan pelatihan, perilaku, dan penyampaian layanan spesifik yang tepat. Strategi kualitas jasa/layanan harus mencakup empat hal berikut Tjiptono(1997:131-133):

a. Atribut Layanan Pelanggan

Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan. Semua ini penting, karena jasa tidak berwujud fisik (intangible) dan merupakan fungsi dari persepsi. Selain itu, jasa juga bersifat tidak tahan lama (perishable), sangat variatif (variable), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (insparable). Atribut-atribut layanan pelanggan ini dapat dirangkum dalam akronim COMFORT, yaitu, Caring (kepedulian), Observant (suka memperhatikan), Mindful (hati-hati/cermat), Friendly (ramah), Obliging (bersedia membantu), Responsible (bertanggung jawab), dan Tactful (bijaksana). Atribut-atribut ini sangat tergantung pada ketrampilan hubungan antar pribadi, komunikasi, pemberdayaan, pengetahuan, sensitivitas, pemahaman, dan berbagai macam perilaku eksternal.

b. Pendekatan Untuk Penyempurnaan Kualitas Jasa

Penyempurnaan berfungsi penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Hal tersebut disebabkan oleh factor biaya, waktu menerapkan program, dan pengaruh pelayanan pelanggan. Ketiga factor ini merupakan inti dari pemahaman dan penerapan suatu system yang responsive terhadap pelanggan dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.

c. Sistem Umpan Balik Untuk Kualitas Layanan Pelanggan

Umpan baik berfungsi untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Untuk itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Informasi umpan balik harus difokuskan pada hal-hal berikut :

1. Memahami persepsi pelanggan terhadap pelanggan, jasa perusahaan, dan para pesaing.
2. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan.
3. Mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi factor pembeda pasar (market

differentiation).

4. Mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang, sebelum pesaing lain melakukan.
5. Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan.
6. Menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para pelanggan.

d. Implementasi

Mungkin strategi yang paling penting adalah Implementasi. Sebagai bagian dari proses implementasi, manajemen harus menentukan calupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi. Di samping itu, manajemen juga harus menentukan rencana implementasi. Rencana tersebut harus mencakup jadwal waktu, tugas-tugas, dan siklus pelaporan.

E. Bentuk Pelayanan

Moenir (1995:190-196) menyatakan bahwa layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terpecah dari 3 macam, yaitu :

1. Layanan dengan lisan, dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu :
 2. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya.
 3. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas.
 4. Bertingkah laku sopan dan ramah.
 5. Meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman karena tamu menjadi segan untuk bertanya.
 6. Tidak melayani orang-orang yang sekedar ingin “ngobrol” dengan cara sopan.
2. Layanan dengan tulisan, merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena factor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah factor kecepatan baik dalam

pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan). Ada dua jenis layanan tulisan, yaitu :

- a. layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum
 - b. layanan dalam bentuk surat-menyurat. Layanan dalam bentuk ini mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus.
3. Layanan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum (kecuali yang khusus dilakukan melalui hubungan tulis, karena faktor jarak) jadi tujuan utama orang yang berkepentingan mendapat pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Dari penjelasan yang tertulis di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa ketiga hal di atas saling berkaitan, dengan harapan hasil yang didapat sesuai dengan harapan dan dapat memenuhi kebutuhan serta memuaskan mereka yang berkepentingan.

3. Definisi Proses Pelayanan

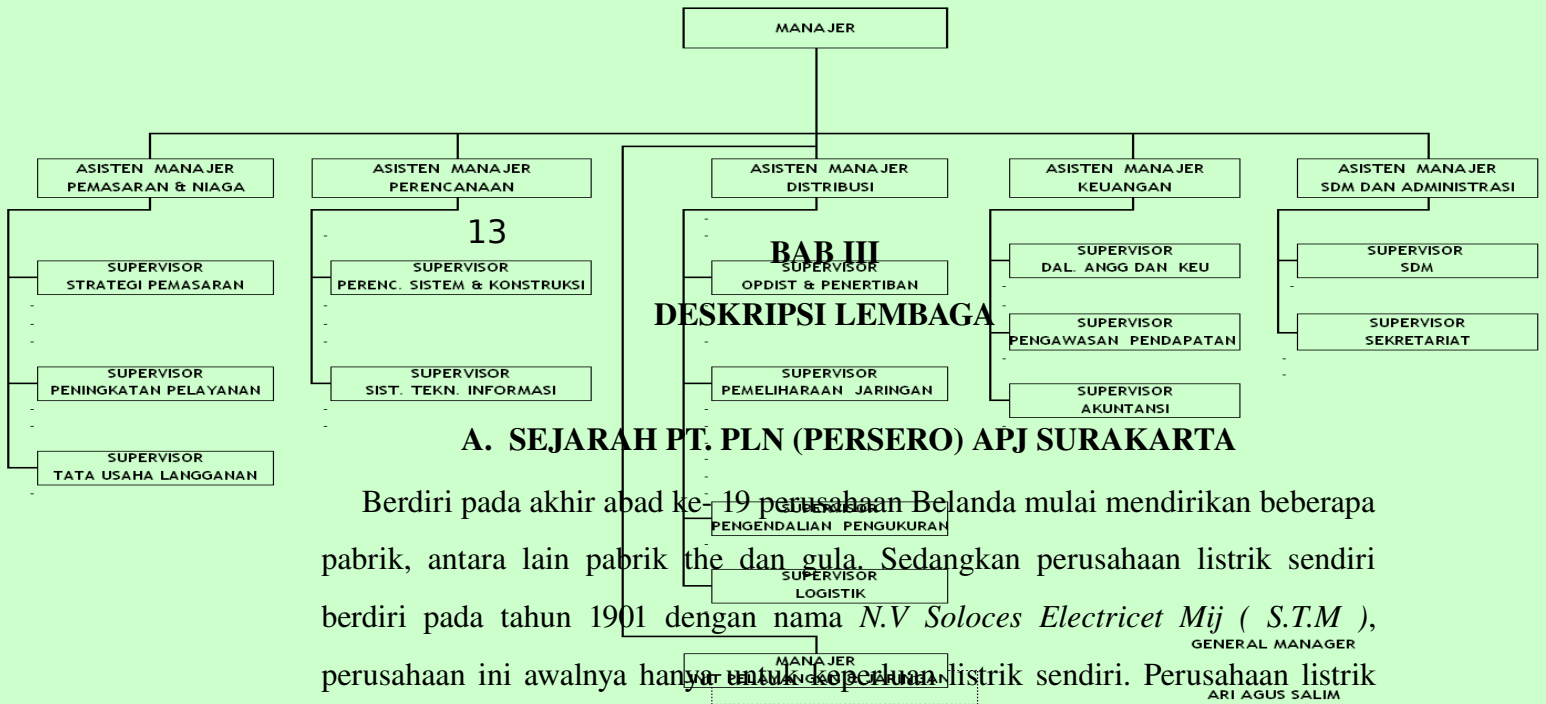
Secara harfiah yang tercantum dalam Kamus Pelajar Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (2003:42), proses diartikan sebagai runtutan atau urutan perubahan atau peristiwa dalam perkembangan sesuatu. Dalam kualitas jasa, definisi proses hamper sama saja, kecuali bahwa rangkaian aktivitas yang dilakukan bisa dipandang sebagai kombinasi dari struktur, proses dan hasil. Menurut Tjiptono (1997:28), proses secara tradisional didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan secara berulang-ulang dan bersama-sama untuk mentransformasikan input yang disediakan pemasok menjadi output yang diterima oleh pelanggan. Output merupakan apa yang dihasilkan oleh aktifitas-aktifitas tersebut. Aktifitas-aktifitas yang dilakukan secara berulang-ulang dan bersama-sama tersebut merupakan kombinasi dari sebagian atau keseluruhan factor berikut:

- i. Sumber daya manusia
- ii. Mesin
- iii. Bahan baku

- iv. Metode
- v. Ukuran
- vi. Lingkungan

Fokus proses adalah usaha untuk menghasilkan output dengan input tertentu. Semakin besar rasio output terhadap input, maka semakin produktif suatu operasi. Dalam kualitas jasa, definisi proses adalah untuk memberikan hasil (manfaat) yang memenuhi dan atau melampaui kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Dalam lingkungan jasa, dimungkinkan operasi jasa berlangsung secara berurutan maupun bersamaan dalam waktu yang sama. Hal ini menyebabkan penentuan batas-batas proses menjadi lebih sukar dan kompleks.

STRUKTUR ORGANISASI AREA PELAYANAN DAN JARINGAN



A. SEJARAH PT. PLN (PERSERO) APJ SURAKARTA

Berdiri pada akhir abad ke-19 perusahaan Belanda mulai mendirikan beberapa pabrik, antara lain pabrik the dan gula. Sedangkan perusahaan listrik sendiri berdiri pada tahun 1901 dengan nama *N.V Soloces Electricet Mij (S.T.M)*, perusahaan ini awalnya hanya untuk keperluan listrik sendiri. Perusahaan listrik untuk pemanfaatan umum mulai ada dengan nama *NV. Negn* yang awalnya semua bergerak di bidang gas yang kemudian bergerak di bidang listrik semua sampai kurang lebih pada tahun 1942 hal tersebut tidak bertahan lama.

Perubahan perusahaan listrik terjadi pada Perang Dunia II setelah Belanda menyerah kepada Jepang. Pengambilalihan total yang dilakukan termasuk semua personil dalam perusahaan listrik tersebut tidak membuat perusahaan bertahan lama sama seperti halnya pada masa pemerintahan Belanda. Pada tanggal 17 Agustus 1945 seiring jatuhnya Jepang ketangan sekutu serta di proklamasikannya kemerdekaan Bangsa Indonesia menjadi peluang dan kesempatan bagi para pemuda serta buruh listrik dan gas untuk mengambil alih perusahaan-perusahaan listrik dan gas yang dikuasai Jepang. Pada pertengahan tahun 1945 perusahaan listrik dan gas yang sudah dikuasai Pemerintahan Republik Indonesia diberi nama Jawatan Listrik dan Gas. Hal ini pun tidak bertahan lama dikarenakan adanya Agresi Militer Belanda I dan II pada tahun 1948 sebagian perusahaan-perusahaan listrik dikuasai kembali oleh Belanda yang berganti nama menjadi *N.V.S.E.M (Soloces Elecctricet Mij)* yang bertahan sampai dengan akhir tahun 1957.

Pada tanggal 10 Desember 1957 Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan pernyataan bahwa telah memutuskan hubungan ekonomi antar Negara Republik

Indonesia dengan negara Belanda maka dianggap perlu oleh Penguasa Militer atas daerah Angkatan Darat diseluruh Wilayah Indonesia untuk mengeluarkan Surat Perintah No. SP/PM/077/1957 yang berisikan perintah kepada semua Penguasa Militer Angkatan Darat untuk :

1. Mengoper segera pimpinan semua perusahaan-perusahaan Belanda yang terdapat didalam daerah kekuasaan tiap-tiap Penguasa Militer.
2. Mengadakan dan memegang wewenang pengawasan penuh dan langsung terhadap semua perusahaan-perusahaan termaksud diatas, terutama dibidang management administrasi dan management operatif.
3. Pengoperan pimpinan dan pengawasan termaksud diatas dilaksanakan atas nama Republik Indonesia.
4. Mengambil tindakan-tindakan tegas terhadap semua pengoperan pimpinan dan pengawasan yang tidak melalui Penguasa Militer yang bersangkutan.
5. Tiap persoalan dan at
6. au tuntutan dari pihak Belanda (pimpinan perusahaan Belanda), tidak diselesaikan ditempat, melainkan harus dilaporkan, diteruskan, dan diserahkan kepada penguasa Militer Pusat (KASAD) untuk menyelesaikan dan dijadikan persoalan serta pertanggungjawab Pemerintah Republik Indonesia.

Tanggal 4 Desember 1957 mulai diberlakukannya Undang-undang Nasionalisasi Perusahaan-Perusahaan Belanda (UU No. 86 tahun 1958) yang mengatur mengenai pengambilalihan perusahaan-perusahaan milik Belanda sesuai dengan kebijaksanaan pembatalan KMB yang kemudian ditegaskan dengan tindakan nasionalisasi dari perusahaan milik Belanda untuk dijadikan milik Negara. Untuk mempercepat proses nasionalisasi perusahaan, selanjutnya dikeluarkan peraturan pelaksanaan dari undang-undang Nasionalisasi. PP No. 2 tahun 1959 tentang Pokok-pokok pelaksanaan Undang-undang Nasionalisasi Perusahaan Belanda dan PP No. 3 tahun 1959 tentang Pembentukan Badan Nasionalisasi perusahaan Belanda yang dikenal dengan singkatannya yaitu BANAS yang bertugas menentukan keseragaman kebijaksanaan dalam melakukan Nasionalisasi perusahaan-perusahaan milik Belanda serta mengandung maksud untuk menjamin koordinasi dalam pimpinan, kebijaksanaan dan pengawasan terhadap perusahaan-perusahaan Belanda yang dikenakan nasionalisasi agar produktivitas tetap dipertahankan dan dipertinggi.

Mengenai pembiayaan dalam proses nasionalisasi pemerintah RI mengeluarkan PP No. 9 tahun 1959 tentang tugas kewajiban panitia Penetapan Ganti Kerugian perusahaan-perusahaan milik Belanda yang dikenakan nasionalisasi dan cara mengajukan permintaan ganti kerugian. Panitia tersebut bertanggungjawab kepada BANAS bertugas mengadakan pemeriksaan seperlunya tentang keadaan perusahaan Belanda yang dikenakan nasionalisasi dan menetapkan besarnya ganti kerugian yang dapat diberikan. PP No. 18 tahun 1959 tentang penentuan Perusahaan Listrik dan Gas milik Belanda yang dikenakan nasionalisasi merupakan wujud dari pelaksanaan UU No. 86 tahun 1958 yang berbunyi berikut :

“ Perusahaan-perusahaan milik Belanda yang berada diwilayah Republik Indonesia yang akan ditetapkan dengan peraturan Pemerintah, dikenakan nasionalisasi dan dinyatakan menjadi hak yang penuh dan bebas Negara Indonesia”

Dalam pelaksanaan kepengurusan dan penguasaan perusahaan agar sesuai dengan pasal 33 UUD 1945 yang berbunyi “Cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara”, maka dikeluarkannya PERPU No. 19 tahun 1960 yang menegaskan bahwa semua kegiatan perusahaan Negara harus ditujukan kearah pembangunan ekonomi Nasional dengan mengutamakan kebutuhan rakyat dan ketentraman serta kegairahan kerja masyarakat adil dan makmur, materiil dan spiritual. Untuk mewujudkan pelaksanaan Undang-undang No. 19 tahun 1960 khususnya pasal 20 ayat 1 UUS 1945 sub. a yang berbunyi, “Tiap-tiap Undang-undang menghendaki persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat”, maka didirikanlah suatu badan pimpinan umum yang diatur dalam PP No. 67 tahun 1961 yang bertugas menyelenggarakan penguasaan dan pengurusan atas perusahaan-perusahaan milik Negara yang berusaha dibidang listrik dan gas milik Belanda yang telah dikenakan nasionalisasi berdasarkan UU No. 86 tahun 1958 jo PP No. 18 tahun 1959.

Pada pertengahan tahun 1965 dengan dikeluarkannya PP No. 19 tahun 1965 yang berisi :

- a. Pembubaran Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara.
- b. Pendirian Perusahaan Listrik Negara (PLN) dan Perusahaan Gas Negara (PGN).

Pemerintah mengambil kebijakan dan pertimbangan dengan membubarkan Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara tak lain dan tidak bukan semata-mata untuk mempertinggi daya guna dan daya kerja perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang tenaga listrik dan industri gas sebagai kesatuan-kesatuan usaha dibidang ekonomi yang berfungsi menyelenggarakan kemanfaatan umum (public utility). Pada tahun 1967 dikeluarkan instruksi Presiden RI No. 17 tahun 1967 tentang

Pengarahannya dan Penyederhanaan Perusahaan Negara kedalam tiga bentuk usaha Negara, hal tersebut dikarenakan terdapat banyak sekali perbedaan-perbedaan dalam bentuk, status hukum struktur organisasi, system kepegawaian, administrasi keuangan dan lain dari perusahaan-perusahaan Negara, maka Perpu No. 19 tahun 1960 dianggap tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan dewasa ini hingga perlu ditinjau kembali dan diganti. Adapun tiga bentuk usaha Negara tersebut yaitu :

- a. Perusahaan Jawatan disingkat PERJAN (*Departmental agency*)
- b. Perusahaan Umum disingkat PERUM (*Public Corporation*)
- c. Perusahaan Persero disingkat PESERO (*Public/State Company*)

Tahun 1969 terjadi perubahan peraturan yaitu peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 1 tahun 1969 tentang Bentuk-bentuk Usaha Negara, yang kemudian dijadikan Undang-undang No. 9 tahun 1969, bentuk-bentuk usaha Negara tercantum dalam Instruksi Presiden No. 17 tahun 1967 tersebut diatas diberi dasar hukum perundang-undangan sebagaimana tercantum dalam pasal 1 dari Undang-undang No. 9 tahun 1969. Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara dikeluarkan pemerintah, peraturan ini menegaskan status PLN yang didirikan dengan PP No. 19 tahun 1965 menjadi Perusahaan Umum Pembangkit Listrik Negara (PERUM PLN) dan diubah anggaran dasarnya khususnya mengenai status, hak dan mengenai serta tanggung jawab. Berdasarkan pasal 7 pada PP No. 18 tahun 1972 diberikan hak dan wewenang khusus atau istimewa serta tanggung jawab dibidang pembangkitan, transisi dan distribusi tenaga listrik yang berlaku diseluruh wilayah Indonesia. Dalam hal ini PERUM dapat dituntut dan dapat menuntut berdasarkan hukum Perdata.

Tahun 1990 melalui Peraturan Pemerintah No. 17, PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan. Tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Setelah mengalami banyak perubahan bentuk-bentuk peraturan usaha sejalan dengan waktu, tepatnya pada tahun 1974 sampai sekarang berdasarkan PP No. 23 tahun 1994 dan Akte Notaris Soetjipto, SH tahun 1994 tertanggal 10 Juli 1994, status PLN berubah dari Perusahaan Umum (PERUM) menjadi Perseroan Terbatas (PESERO). Sejarah kelistrikan di Surakarta berjalan seiring perjalanan sejarah ketenagalistrikan nasional yaitu dimulai pada sebelum masa kemerdekaan dimana pada masa itu di Tegal telah dikenal sebuah perusahaan listrik Belanda dengan sebutan ANIEM (*Algemine Nederland Indische Electric Maskapai*). Pada tanggal 10 April 2001 berdasarkan keputusan General Manager

PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta No. 038.K/021/PD.II/2001. Tentang pembentukan organisasi Area Pelayanan Pelanggan, sehingga dahulu menggunakan nama PT PLN (Persero) Area Pelayanan Pelanggan Surakarta yang berlaku sejak tanggal 1 Juni 2001.

B. KEDUDUKAN DAN TANGGUNG JAWAB

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Surakarta adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) penyedia jasa ketenaga listrik berkedudukan di Jl. Slamet Riyadi No.468, Surakarta. Wilayah kerja PT. PLN (Persero) APJ Surakarta yaitu Eks. Karesidenan Surakarta yang meliputi Kota Surakarta, Kab. Sragen, Kab Sukoharjo, Kab. Karanganyar dan Kab. Wonogiri.

Dalam menyediakan jasa ketenagalistrikan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta dibantu 11 (sebelas) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ), yaitu :

1. Unit Pelayanan Jaringan Surakarta Kota. Jl. Arifin No.11 Surakarta.
2. Unit Pelayanan Jaringan Manahan. Jl. MT Haryono No.29 Surakarta.
3. Unit Pelayanan Jaringan Kartosuro. Jl. Indronoto No.20 Ngabean Kartosuro.
4. Unit Pelayanan Jaringan Sragen. Jl. RA Kartini, Sragen.
5. Unit Pelayanan Jaringan Sumber Lawang. Jl. Raya Solo – Purwodadi Km.28, Sumber Lawang
6. Unit Pelayanan Jaringan Wonogiri. Jl. Prof Dr. Sutami, Wonogiri.
7. Unit Pelayanan Jaringan Jatisrono. Pandean RT.02 / 06, Jatisrono.
8. Unit Pelayanan Jaringan Sukoharjo. Jl. Jakgung R. Suprpto No.5 Sukoharjo.
9. Unit Pelayanan Jaringan Karanganyar. Jl. Cik Di Tiro, Cangakan, Karanganyar
10. Unit Pelayanan Jaringan Palur. Jl. Nusa Indah No. 47 Perumnas, Palur.
11. Unit Pelayanan Jaringan Grogol. Jl. Langenharjo No. 42, Grogol.

C. TUGAS POKOK DAN FUNGSI ORGANISASI

1. Manager Area Pelayanan dan Jaringan

Bertanggung jawab atas pengelolaan usaha secara efisien dan efektif serta menjamin penerimaan hasil penjualan tenaga listrik, peningkatan kualitas pelayanan, pelaksanaan pengelolaan Jaringan Tenaga Menengah (JTM), Jaringan Tegangan rendah (JTR), Sambungan Rumah (SR) dan Alat Pembatas & Pengukur (APP), pengelolaan keuangan serta pengelolaan SDM dan administrasi, membina hubungan kerja, kemitraan dan komunikasi yang efektif guna menjaga citra perusahaan serta mewujudkan Good Corporate Governance.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas, Manajer Area Pelayanan dan Jaringan mempunyai fungsi :

- a. Menyusun perkiraan kebutuhan tenaga listrik .
- b. Menyusun dan menerapkan program penjualan tenaga listrik.
- c. Memantau perkembangan jumlah pelanggan dan jenis tariff.
- d. Menyusun program peningkatan kualitas pelayanan pelanggan.
- e. Mengkoordinir dan mengendalikan pengoperasian Jaringan Tegangan Menengah (JTM) dan Jaringan Tegangan Rendah (JTR) Sambungan Rumah (SR) dan Alat Pembatas & Pengukur (APP)-nya.
- f. Mengkoordinir pembuatan Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP).
- g. Melaksanakan kegiatan pembinaan kemitraan.
- h. Menangani permasalahan hukum yang terjadi di lingkungan area.
- i. Melaksanakan pengelolaan SDM, keuangan dan administrasi.
- j. Membuat evaluasi secara berkala terhadap kegiatan pengelolaan Pemasaran, Niaga, Distribusi, Keuangan, SDM dan Administrasi.
- k. Melaporkan kegiatan yang berhubungan dengan tugas pokok sesuai prosedur yang ditetapkan.

2. Asisten Manager Pemasaran

Bertanggung jawab atas kajian penetapan harga listrik, perkiraan kebutuhan tenaga listrik, usulan pengembangan produk dan jasa baru, penyusunan potensi pasar, petunjuk pelaksanaan segmentasi pasar dan promosi, humas serta penyuluhan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas, Asisten Manager Pemasaran mempunyai fungsi :

- a. Memberi masukan untuk penetapan harga listrik
- b. Menyusun perkiraan kebutuhan energi.
- c. Membuat usulan pengembangan produk dan jasa baru.
- d. Melaksanakan riset pasar.
- e. Menyusun metoda dan petunjuk pelaksanaan segmentasi pasar.
- f. Menyusun metoda dan petunjuk promosi.
- g. Melaksanakan kegiatan kehumasan dan penyuluhan ketenaga-listrikan dan prosedur pelayanan kepada pelanggan / masyarakat.

h. Membuat evaluasi triwulan atas kegiatan pemasaran dan rencana perbaikannya.

3. Asisten Manager Niaga

Bertanggung jawab atas pelaksanaan dan pengembangan pelayanan pelanggan / calon pelanggan, penyelesaian klaim, manajemen baca meter, system informasi, pengelolaan hasil penjualan listrik, pengelolaan piutang, pelaksanaan P2TL. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas Asisten Manajer Niaga mempunyai fungsi :

- a. Mengkoordinir proses administrasi PB dan PD pada konsumen selektif.
- b. Secara aktif membantu unit dalam penyelesaian klaim.
- c. Secara aktif membantu unit dalam manajemen baca meter.
- d. Mengelola dan mengkoordinir hasil penjualan tenaga listrik.
- e. Memonitor pengelolaan piutang.
- f. Mengkoordinir pemutusan dan penyambungan pelanggan yang menunggak.
- g. Mengkoordinir pelaksanaan P2TL pada Unit di bawahnya.
- h. Mengoperasikan dan memelihara sistem informasi.
- i. Membuat evaluasi triwulanan atas kegiatan niaga dan rencana perbaikannya.

4. Asisten Manajer Distribusi

Bertanggung jawab atas pelaksanaan pembuatan desain konstruksi, rencana & SOP untuk operasi & pemeliharaan distribusi, peneraan, perbekalan dan evaluasi pengelolaan distribusi yang dikelola oleh unit-unit. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas, Asisten manajer Distribusi mempunyai fungsi :

- a. Membuat desain konstruksi berdasarkan desain standar.
- b. Menyusun usulan pengembangan distribusi.
- c. Membuat analisis kinerja jaringan distribusi.
- d. Menyusun rencana operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi.
- e. Menyusun SOP pelaksanaan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi.
- f. Membantu pelaksanaan PB dan PD pada konsumen selektif.
- g. Melaksanakan pembangunan jaringan dan sarana lainnya.
- h. Melaksanakan administrasi pembangunan.
- i. Melakukan pemutakhiran peta jaringan distribusi.

- j. Mengelola peneraan dan pengujian peralatan distribusi.
- k. Membuat evaluasi triwulan atas kegiatan operasi dan pemeliharaan distribusi serta rencana perbaikannya.

5. Asisten Manajer Keuangan

Bertanggung jawab atas penyusunan *cash flow*, melaksanakan pengelolaan pendanaan dan arus kas secara akurat serta kegiatan perbekalan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas, Asisten Manajer Keuangan mempunyai fungsi :

- a. Menyusun cash flow.
- b. Menyusun dan memantau anggaran belanja dan pendapatan APJ dan UPJ.
- c. Membuat laporan hasil penjualan tenaga listrik dan pendapatan lainnya.
- d. Melaksanakan rekonsiliasi dan pengawasan aliran pendapatan (receipt).
- e. Melaksanakan tata laksana perbekalan.
- f. Melaksanakan dan mengkoordinir pembiayaan operasi dan investasi.
- g. Membuat laporan keuangan secara berkala.
- h. Membuat evaluasi triwulan atas kegiatan keuangan dan rencana perbaikannya.

6. Asisten Manajer SDM dan Administrasi

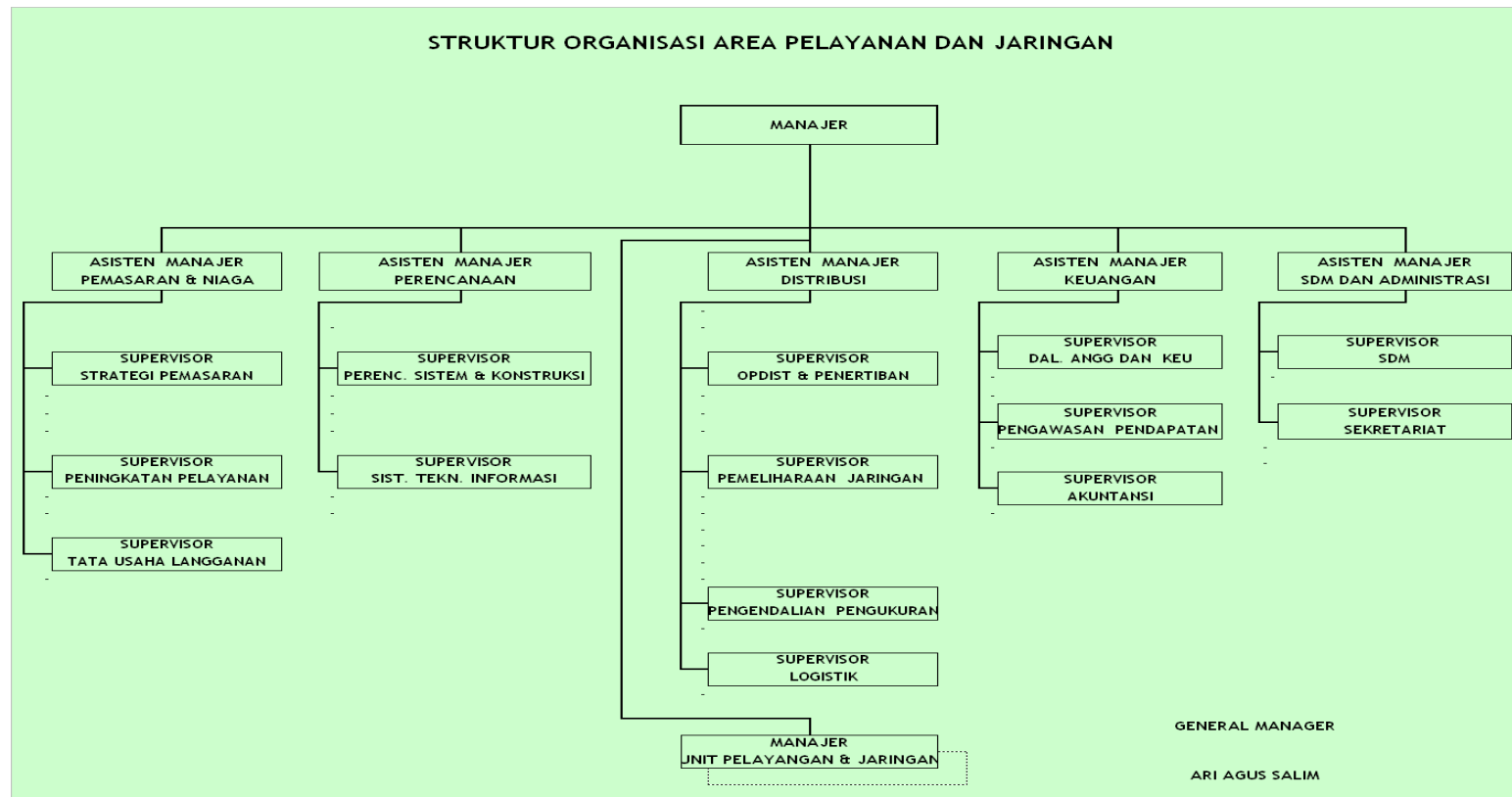
Bertanggung jawab atas pelaksanaan pengelolaan dan pengembangan SDM, tata usaha secretariat, rumah tangga, keamanan, keselamatan dan kesehatan lingkungan kerja dan kegiatan umum lainnya, pelaksanaan bidang kehumasan serta penanganan masalah hukum. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut di atas, Asisten Manajer SDM dan Administrasi mempunyai fungsi :

- a. Menyusun dan mengusulkan Formasi Tenaga Kerja (FTK).
- b. Melaksanakan program pendidikan dan pelatihan pegawai.
- c. Melaksanakan pengembangan karier pegawai.
- d. Melaksanakan updateing karier pegawai.
- e. Melaksanakan penilaian kinerja pegawai.
- f. Meyusun dan mengusulkan mutasi pegawai.

- g. Memproses pelanggaran disiplin pegawai.
- h. Mengelola penyusunan anggaran pegawai dan pembayaran penghasilan pegawai.
- i. Mengelola kesekretariatan dan rumah tangga kantor.
- j. Melaksanakan pembinaan keamana dan K3.
- k. Membuat evaluasi triwulanan atas kegiatan SDM dan administrasi serta rencana perbaikannya

STRUKTUR ORGANISASI

Adapun struktur organisasi PT. PLN (Persero) APJ Surakarta adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) APJ Surakarta

D. BUDAYA PERUSAHAAN PT PLN (PERSERO)

Dalam rangka memaksimalkan kontribusi seluruh anggota perusahaan didalam mewujudkan cita-cita perusahaan dan dalam mengantisipasi pasar tenaga listrik yang kompetitif, melalui Forum Visioning dengan proses analisis kontekstual telah dicapai kesepakatan dalam merumuskan Falsafah, Visi, Misi, Moto, dan Tata Nilai perusahaan yang kemudian menjadi Budaya Perusahaan PT PLN (Persero) panduan berperilaku dan bertindak dari setiap anggota perusahaan.

1. Falsafah, Visi, Misi, Moto dan Tata Nilai Perusahaan

a. Falsafah

Falsafah perusahaan PT PLN (Persero) adalah Pembawa kecerahan dan kegairahan dalam kehidupan masyarakat yang produktif. Warga PLN yakin bahwa :

- 1) Keberhasilan perusahaan bukan sekedar ditentukan oleh besarnya laba tetapi juga oleh kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, sehingga mereka mampu ikut serta secara aktif dalam kegiatan produktif dan memperoleh kehidupan sejahtera.
- 2) Pekerja PLN bukan faktor produksi, tetapi adalah manusia bermartabat yang berpotensi, yang dapat dikontribusikannya untuk mewujudkan keberhasilan perusahaan.
- 3) Perusahaan PLN bukan sekedar penyedia energi akan tetapi juga berkontribusi pada pengembangan masyarakat produktif dan peningkatan kualitas kehidupan masyarakat.
- 4) Kegiatan Usaha dan Proses Kerja tidak sekedar dijalankan untuk mengejar efisiensi melainkan juga untuk memungkinkan terjadinya kerjasama cerdas pembaharuan perusahaan secara berkesinambungan, dalam penyelenggaraan bisnis etikal.

b. Visi

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh-kembang, Unggul, dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

1. Diakui

Mencerminkan cita-cita untuk meraih pengakuan dari pihak luar yang menunjukkan bahwa PLN pantas dipandang sebagai Perusahaan Kelas Dunia.

2. Kelas Dunia

- a) Menunjukkan kinerja yang melebihi ekspektasi pihak-pihak yang berkepentingan.
- b) Memberikan pelayanan yang mudah, terpadu, dan tuntas dalam berbagai masalah kelistrikan.
- c) Menjalin hubungan kemitraan yang akrab dan setara dengan pelanggan serta mitra usaha Nasional dan Internasional.
- d) Bekerja dengan pola pikir prima (*Mindset of Excellenc*).
- e) Diakui oleh pelanggan dan mitra kerja sebagai perusahaan yang mampu memenuhi standar mutakhir dan paling baik.

3. Bertumbuh-kembang

- a) Antisipatif terhadap perkembangan lingkungan usaha dan selalu siap menghadapi berbagai tantangan.
- b) Secara konsisten menunjukkan kinerja yang lebih baik.

4. Unggul

- a) Menjadi yang terbaik dalam bisnis kelistrikan dan memenuhi tolok ukur mutakhir yang terbaik.
- b) Memposisikan diri sebagai Perusahaan yang terkamuka dalam percaturan bisnis kelistrikan dunia.
- c) Mengelola usaha dengan mengedepankan pemberdayaan

potensi insani secara maksimal.

- d) Meningkatkan kualitas proses, sistem, produk, dan pelayanan secara berkesinambungan.

5. Terpercaya

- a) Memegang teguh etika bisnis yang tertinggi.
- b) Menghasilkan kinerja yang terbaik secara konsisten.
- c) Menjadi Perusahaan pilihan.

6. Potensi Insani

- a) Keberhasilan perusahaan lebih ditentukan oleh kesadaran anggota perusahaan untuk memunculkan seluruh potensi mereka dalam wujud wawasan aspiratif dan etikal, rasa kompeten, motivasi kerja, semangat belajar inovatif, dan semangat bekerja sama.
- b) Potensi insani diperkaya dengan kompetensi yang terbentuk dari pengetahuan substantial, kemampuan, pengalaman, dan jejaring kerja sama.

Konsekuensi terhadap strategi korporat :

- a) Mewujudkan kinerja Perusahaan dengan kualitas setaraf kelas dunia dalam usaha bisnis kelistrikan.
- b) Berfokus pada peningkatan kualitas proses secara terus-menerus untuk memperoleh hasil yang maksimal.
- c) Membangun lingkungan kerja yang memungkinkan anggota perusahaan mentransformasikan potensi mereka menjadi kinerja Perusahaan yang dihargai tinggi.

c. Misi

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang usaha lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan

pemegang saham. Konsekuensi terhadap strategi korporat :

- a. Mencari dan memanfaatkan peluang usaha secara kesinambungan di bidang bisnis kelistrikan dan usaha lain yang terkait.
 - b. Mengembangkan budaya pelayanan.
 - c. Menerapkan prinsip-prinsip penyelenggaraan perusahaan yang baik (*good corporate governance*).
 - d. Anggota perusahaan perlu menyadari bahwa bisnis kelistrikan adalah bagian dari upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
 - e. Berusaha secara konsisten untuk meningkatkan jangkauan pelayanan kelistrikan.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. Konsekuensi terhadap strategi korporat :
- a. Mengembangkan dan menjalankan bisnis kelistrikan sesuai dengan harapan dan aspirasi masyarakat.
 - b. Mengembangkan usaha kelistrikan yang selaras dengan kebutuhan pertumbuhan ekonomi di pasar yang kompetitif.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi. Konsekuensi terhadap strategi korporat :
- a. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan produktif.
 - b. Memacu pemanfaatan energi listrik secara tepat guna dan memberikan nilai tambah bagi sektor ekonomi.
 - c. Menjadi pelopor dalam membangun masyarakat yang sadar dan cinta lingkungan.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Konsekuensi terhadap strategi korporat :

- a. Membangun dan mengoperasikan fasilitas kelistrikan yang akrab dengan lingkungan alam dan lingkungan sosial.
- b. Menjaga dan memelihara semua fasilitas kelistrikan sehingga tidak mencemari lingkungan.

d. Moto

Listrik untuk kehidupan yang lebih baik (*Electricity for a better life*).

e. Tata Nilai Perusahaan

PT PLN (Persero) mewujudkan wawasan bersama dengan selalu menjunjung dan menerapkan nilai-nilai :

1. Saling percaya (*mutual trust*).
2. Integritas (*integrity*).
3. Peduli (*care*).
4. Pembelajar (*learner*).

1. Saling Percaya (*mutual trust*)

Suasana saling menghargai dan terbuka diantara sesama anggota Perusahaan yang dilandasi oleh keyakinan akan integritas, itikad baik, dan kompetensi dari pihak-pihak yang saling berhubungan dalam penyelenggaraan praktek bisnis yang bersih dan etikal. Nilai saling percaya tercermin dalam :

- a. hubungan antar sesama anggota perusahaan.
- b. hubungan antara pimpinan dengan bawahan.
- c. berhubungan dengan pelanggan.
- d. berhubungan dengan pemasok dan mitra kerja lainnya.
- e. berhubungan dengan pemerintah.
- f. berhubungan dengan masyarakat.

g. berhubungan dengan serikat pekerja.

Sikap dan perilaku yang harus dimiliki oleh setiap anggota perusahaan untuk mengaktualisasikan Nilai Saling Percaya :

- a. Berpikir dan berperilaku positif terhadap diri sendiri dan orang lain.
- b. Bersikap objektif dalam menilai, menganalisa, dan mengambil keputusan.
- c. Terbuka terhadap kritik, saran, serta bersedia memberi informasi yang diperlukan sesama anggota perusahaan sesuai dengan kewenangan dan batas-batas yang diijinkan.
- d. Mampu berbagi pengalaman baik yang diperoleh dari diklat, seminar dan penugasan diantara sesama anggota perusahaan.
- e. Memberi semangat dan saling mendukung.
- f. Bersikap arif dan adil dalam menghadapi kesalahan yang dilakukan oleh orang lain.
- g. Berani bertanggung jawab atas keputusan yang diambil.
- h. Siap memberi bantuan, baik diminta atau atas inisiatif diri sendiri.
- i. Menjalin hubungan baik dan saling menghormati.
- j. Bersedia menyampaikan informasi secara proporsional dan dapat dipercaya kepada pihak yang berkepentingan.
- k. Bersedia menerima kritik dan menghargai pendapat orang lain.
- l. Berani menyampaikan pendapat dan gagasan secara etikal.
- m. Memberikan kemudahan akses informasi bagi sesama anggota perusahaan sesuai batas-batas kewenangan.
- n. Menciptakan mekanisme kerja dan prosedur pelayanan yang jelas dan transparan.
- o. Membuka kesempatan bagi bawahan untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan.
- p. Memberikan penilaian atas prestasi dan kemampuan anggota

perusahaan harus dilakukan secara objektif dan transparan.

2. Integritas (*integrity*).

Wujud dari sikap anggota perusahaan yang secara konsisten menunjukn kejujuran, keselarasan antara perkataan dan perbuatan, dan rasa tanggung jawab terhadap pengelolaan perusahaan dan pemanfaatan kekayaan perusahaan untk kepentingan baik jangka pendek maupun jangka panjang, serta rasa tanggung jawab terhadap semua pihak yang beerkepentingan. Nilai Integritas ini diwujudkan dalam hubungan :

- a. antar sesama anggota perusahaan.
- b. antara pimpinan-bawahan.
- c. pemanfaatan aset perusahaan.
- d. dengan pelanggan, pemasok, dan mitra kerja lainnya.
- e. dengan pemerintah/ pemegang saham.
- f. dengan masyarakat umum.
- g. dengan lingkungan hidup.

Sikap dan perilaku yang harus dimiliki oleh anggota perusahaan untuk mengaktualisasikan Nilai Interitas :

- a. Menghormati dan mematuhi peraturan perundang-undangan dan kebijaksanaan perusahaan dalam melaksanakan tugas.
- b. Cerdas, bijak, adil dalam menjalankan tugas perusahaan.
- c. Menghargai persamaan hak dan kewajiban untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis.
- d. Bertanggung jawab terhadap keselamatan kerja dan menjaga kerahasiaan serta keamanan dokumen Perusahaan.
- e. Ikut bertanggung jawab dalam usaha melestrikan lingkungan dalam kaitannya dengan pembangunan dan kegiatan operasional praasarana kelistrikan.
- f. Semua anggota perusahaan tidak akan menyalahgunakan

wewenang dan berupaya mencegah KKN (korupsi, kolusi, nepotisme).

- g. Bersedia bekerja keras.
 - h. Memegang teguh komitmen atas hasil keputusan yang telah disepakati bersama.
 - i. Konsisten dalam setiap langkah dan tindakan.
 - j. Selalu bertindak jujur, tertib, disiplin, dan transparan.
 - k. Setiap program dan kegiatan harus dilakukan melalui proses analisis yang mempertimbangkan tolok ukur normatif serta *cost & benefit* untuk memberikan manfaat bagi perusahaan.
 - l. Bersedia berinovasi dalam menjalankan tugas.
 - m. Menghargai waktu dalam menjalankan tugas.
 - n. Melakukan pekerjaan secara cermat.
3. Peduli (*care*)

Cerminan dari suatu niat untuk menjaga dan memelihara kualitas kehidupan kerja yang dirasakan anggota perusahaan, pihak-pihak yang berkepentingan dalam rangka bertumbuh kembang bersama, dengan dijiwai kepekaan terhadap setiap permasalahan yang dihadapi perusahaan serta mencari solusi yang tepat. Nilai Peduli ini ditunjukkan dalam :

- a. hubungan antar sesama sesama anggota perusahaan.
- b. hubungan antara pimpinan bawahan.
- c. menjaga kondisi dan pemanfaatan aset perusahaan.
- d. berhubungan dengan pelanggan/ pemasok dan mitra kerja lainnya.
- e. berhubungan dengan pemerintah/ pemegang saham.
- f. berhubungan dengan masyarakat umum.
- g. menjaga keselarasan lingkungan hidup.
- h. menjaga keamanan dan keselamatan kerja.

Sikap dan perilaku yang harus dimiliki oleh anggota perusahaan

untuk mengaktualisasikan Nilai Peduli :

- a. Memahami kepentingan orang lain.
- b. Mau membantu orang lain yang mengalami kesulitan dalam menangani pekerjaan.
- c. Menghargai waktu dalam menjalankan tugas perusahaan.
- d. Menaruh perhatian dan mengambil inisiatif untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul di perusahaan.
- e. Sopan dan menghormati orang lain.
- f. Memelihara, melengkapi, dan memperbarui informasi yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
- g. Memberikan pelayanan sebaik mungkin, baik terhadap sesama anggota perusahaan, pelanggan, maupun mitra kerja.
- h. Memberikan perhatian dan penghargaan terhadap prestasi.
- i. Bersedia menerima dan memberi teguran sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- j. Menjaga dan memelihara saran dan fasilitas perusahaan yang menjadi tanggung jawabnya.
- k. Mengutamakan kepuasan pelanggan dan memperhatikan kepentingan *stakeholder*.
- l. Menciptakan sistem dan prosedur yang tidak berbelit belit (birokrasi) dan cara kerja yang memberikan kemudahan pada orang lain.
- m. Mewaspada dan mencermati gejala-gejala yang timbul di lingkungan kerja serta berusaha tindakan yang diperlukan.
- n. Membantu kesulitan rekan kerja dalam membangun semangat kebersamaan untuk mencapai keberhasilan bersama.
- o. Memberi perhatian dan menghargai pendapat orang lain serta bersedia melakukan koreksi diri.
- p. Berusaha mendapatkan masukan untuk meningkatkan mutu produk dan pelayanan.

4. Pembelajaran (*learner*)

Setiap anggota perusahaan untuk selalu berani mempertanyakan kembali sistem dan praktek pembangunan, manajemen dan operasi, serta berusaha menguasai perkembangan ilmu teknologi mutakhir demi pembaruan perusahaan secara berkelanjutan. Nilai Pembelajaran ini harus diwujudkan oleh seluruh anggota perusahaan dengan :

- a. Pengembangan individu anggota perusahaan.
- b. Pembaruan perusahaan.
- c. Beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis.

Sikap dan perilaku yang harus dimiliki oleh anggota perusahaan untuk mengaktualisasikan Nilai Pembelajaran :

- a. Bersedia berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan sesama anggota perusahaan.
- b. Menumbuhkan rasa ingin tahu serta menghargai ide dan karya inovatif.
- c. Mendorong anggota perusahaan untuk berinisiatif dalam pengembangan diri secara terus menerus.
- d. Membiasakan diri untuk berbicara secara realistis yang didukung oleh data dan fakta.
- e. Bekerja berdasarkan standar terbaik dan profesional sehingga didapatkan kualitas dan kuantitas hasil pekerja yang berbobot.
- f. Memelihara semangat untuk beradaptasi dalam mengelola perusahaan secara konstruktif.
- g. Memelihara *achievement motivation* yang tinggi.
- h. Proaktif mencari peluang pengembangan usaha serta memimpin dinamika perubahan usaha.
- i. Membangun semangat kerjasama untuk menumbuhkan sinergi antar fungsi dan antar tim.

- j. Memberdayakan orang lain untuk maju dan mandiri.

E. PRINSIP-PRINSIP PENGELOLAAN PERUSAHAAN

Prinsip-prinsip Pengelolaan Perusahaan terdiri atas dua prinsip yaitu :

1. Prinsip-prinsip Pengelolaan Bisnis

Prinsip-prinsip Pengelolaan Bisnis terdiri atas empat prinsip, antara lain:

a. Prinsip Umum

Pengelolaan perusahaan diselenggarakan berdasarkan etika bisnis yang sehat dan universal secara konsisten menyelenggarakan perusahaan secara baik (*Good Corporate Governance*) dengan harapan bahwa hal itu dapat meningkatkan citra perusahaan baik dikalangan perusahaan sendiri maupun dikalangan masyarakat. Prinsip tersebut diwujudkan dalam sikap dan perilaku :

- 1) Menekan profesionalisme, keterbukaan, serta etika bisnis yang sehat di dalam mengelola perusahaan.
- 2) Berupaya agar seluruh anggota perusahaan mengutamakan kepuasan pelanggan.
- 3) Menjunjung tinggi nilai kejujuran, integritas, dan objektivitas dalam pengelolaan bisnis.
- 4) Memperlakukan kontraktor, pemasok, dan penyedia jasa sebagai mitra usaha yang setara dan profesional.
- 5) Memberdayakan Unit Bisnis dan Anak Perusahaan PLN agar mampu bekerja secara profesional.
- 6) Berupaya membangun dan meningkatkan citra perusahaan di masyarakat dan mitra usaha.

b. Prinsip Ekonomi

Bertumbuh kembang adalah harapan utama Perusahaan yang akan diwujudkan melalui peningkatan kinerja dan produktivitas secara

berkelanjutan. Prinsip ini diwujudkan berlandaskan pada upaya-upaya sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kemampuan berlababa (*Profitability*) dan Nilai Tambah.
- 2) Mengaktualisasikan nilai sadar biaya.
- 3) Mengelola asesmen terhadap aspek kesehatan perusahaan yang mengacu pada standar-standar yang universal.
- 4) Merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan strategik yang mempertimbangkan kepentingan jangka panjang demi kesehatan dan kelangsungan hidup Perusahaan.

c. Prinsip Pengelolaan Potensi Insani

PLN menempatkan potensi insani sebagai tumpuan keberhasilan Perusahaan. Untuk itu, anggota perusahaan perlu diberdayakan secara maksimal dengan menghargai nilai-nilai kemanusiaan, sehingga tumbuh komitmen dan rasa bangga kepada perusahaan. Prinsip tersebut diwujudkan melalui tindakan :

- 1) Memberikan kesempatan setiap warga negara Indonesia untuk berkompetisi secara sehat memperoleh kesempatan menjadi karyawan PLN.
- 2) Memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota perusahaan untuk meningkatkan kompetensi.
- 3) Memberikan peluang yang sama dan seluas-luasnya bagi setiap anggota Perusahaan untuk berprestasi dan menduduki posisi sesuai dengan kriteria dan kompetensi jabatan yang ditentukan.
- 4) Memberikan penghargaan kepada setiap anggota Perusahaan yang berprestasi.
- 5) Mengakui hak-hak anggota perusahaan, memberikan perlindungan kerja sesuai dengan peraturan ketenagakerjaan, serta membangun

komunikasi dua arah yang akrab antara unsur pimpinan dan anggota perusahaan.

d. Prinsip Mengutamakan Kualitas

Perusahaan mengutamakan keandalan tenaga listrik dan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk mewujudkan hal tersebut, perlu diupayakan peningkatan kualitas produk, proses, sistem, dan teknologi sesuai dengan kebutuhan yang terus meningkat, melalui :

- 1) Peningkatan keandalan produksi secara terus menerus dan terukur.
- 2) Pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan sebaik baiknya.
- 3) Memberikan peluang kepada seluruh anggota perusahaan untuk meningkatkan diri dan mengembangkan peluang.
- 4) Menjaga kualitas lingkungan dalam menjalankan operasi perusahaan.
- 5) Menyediakan informasi produksi dan bisnis yang terpercaya dan mutakhir.

2. Prinsip-prinsip Etika Kerja

Sebagai Perusahaan yang terkemuka, PLN memegang teguh Etika Kerja yang dituangkan didalam 9 (sembilan) prinsip sebagai berikut :

a. Peka tanggap terhadap kebutuhan pelanggan

PLN senantiasa berusaha untuk tetap memberikan pelayanan yang dapat memuaskan kebutuhan pelanggan secara cepat tepat dan sesuai.

b. Penghargaan pada harkat dan martabat manusia

PLN menjunjung tinggi harkat dan martabat manusia dengan segala kelebihan dan kekurangannya serta mengakui dan melindungi hak-hak asasi dalam menjalankan bisnisnya.

c. Menjaga Citra Perusahaan

PLN memberikan produk dan layanan terbaik serta perhatian terhadap masyarakat untuk memperoleh kepercayaan publik.

d. Mengutamakan kepentingan perusahaan

PLN konsisten untuk mencegah terjadinya benturan kepentingan dan menjamin di dalam setiap keputusan bisnis yang diambil ditujukan demi kepentingan Perusahaan.

e. Persaingan yang sehat dan transparan

Didalam menjalankan perusahaan, PLN memegang teguh prinsip bisnis dan persaingan yang sehat, serta mengedepankan transparansi dan prinsip keadilan sehingga tercipta pertumbuhan ekonomi yang sehat dan efisien.

f. Menekan Prinsip *Good Corporate Citizen*

Direksi, Tim Manajemen dan seluruh karyawan (disebut anggota perusahaan) dalam setiap menjalankan tugas dan kebijakan, memberikan manfaat bagi masyarakat dan negara. Untuk dapat menjadi warga perusahaan yang baik :

- 1) Perusahaan perlu secara terus menerus memenuhi kewajiban sebagai suatu badan usaha, mematuhi peraturan dan perundangan yang berlaku.
- 2) Perusahaan dalam menjalankan usaha sesuai dengan hukum, jujur, terbuka dan bertanggung jawab, sejalan dengan nilai moral dan nilai sosial yang berlaku tanpa mengganggu kepentingan masyarakat.
- 3) Perusahaan memelihara dan menciptakan jaringan komunikasi dengan berbagai pihak seperti lembaga, organisasi, lembaga sosial masyarakat dan asosiasi.
- 4) Perusahaan mengerti dan peduli tentang masalah-masalah sosial ekonomi yang ada di masyarakat serta peka terhadap masalah yang dihadapi oleh negara pada umumnya.
- 5) Perusahaan memelihara lingkungan hidup dan melaksanakan manajemen limbah sesuai dengan peraturan dan perundangan yang berlaku.

- 6) Perusahaan secara aktif berbagi pengalaman dan pengetahuan secara terbuka.
- 7) Perusahaan berusaha agar dapat diterima dan memberikan nilai tambah bagi masyarakat yang tinggal disekitar instansi.

g. Menjalankan *Good Corporate Governance*

Manajemen dalam menjalankan perusahaan agar berperilaku secara jujur, terbuka dan bertanggung jawab sesuai dengan panduan GCG.

Dalam menjalankan GCG :

- 1) Perusahaan melaksanakan prinsip GCG, menjalankan prinsip keadilan, transparansi, akuntabilitas dan bertanggung jawab untuk meningkatkan kinerja dengan tujuan meningkatkan nilai *stakeholder*.
- 2) Dewan Direksi harus menjadi panutan dalam menjalankan GCG.
- 3) Perusahaan menekankan pada pelaksanaan bisnis yang secara etikal secara terus menerus guna mencapai, memelihara dan mengembangkan perilaku yang terpuji bagi anggota perusahaan.
- 4) Perusahaan melaksanakan pedoman pelaksanaan ini secara efektif untuk meningkatkan nilai pemegang saham dan melindungi hak dari pihak-pihak yang berkepentingan.
- 5) Dewan Direksi harus menghindari benturan kepentingan, baik langsung maupun tidak langsung, misalnya dalam kasus *Insiden Trading*.
- 6) Dewan Direksi dan perusahaan tidak diperbolehkan memberi atau menerima pemberian atau hadiah dari pihak lain yang mendapatkan keuntungan dari transaksi bisnis, baik yang diselenggarakan secara langsung maupun tidak langsung.
- 7) Dewan Direksi melindungi dan memelihara kerahasiaan dan membatasi akses informasi bagi pihak-pihak yang tidak berkepentingan.

h. Membangun hubungan kemitraan

Kemitraan adalah bentuk interaksi dengan pihak luar yang berhubungan dengan pihak luar yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan seperti mitra usaha, pemasok, distributor, dealer, kreditor dan mitra usaha lainnya. Dalam memelihara kerjasama dengan mitra usaha :

- 1) Perusahaan menjalankan prinsip saling percaya, berdasarkan pada keadilan dan tanggung jawab sosial.
- 2) Perusahaan patuh pada peraturan perundangan yang berlaku.
- 3) Dewan Direksi dan karyawan dilarang memiliki benturan kepentingan yang berhubungan dengan mitra usaha.
- 4) Semua perjanjian harus tercantum dalam dokumen tertulis berdasarkan kepercayaan dan prinsip saling menguntungkan.
- 5) **Pemilihan mitra usaha mempertimbangan pada profesionalisme, nilai bersama, kualitas, biaya, *delivery*, keselamatan dan etikal bisnis.**

BAB IV

PEMBAHASAN

A. PROSES PELAYANAN PELANGGAN

PT PLN adalah Badan Usaha Milik Negara yang mensuplai kebutuhan konsumen akan Hstrik. PLN merupakan badan usaha yang bergerak di bidang jasa maupun bisnis. Berikut proses pelayanan_ pelanggan yang terjadi di PT PLN :

Pada awalnya calon pelanggan mengajukan pasang baru Hstrik dengan secara langsung datang ke loket PLN dan mengisi formulir/TUL 1-01 permohonan atau permintaan Pasang Baru/Perubahan Daya dengan syarat menyerahkan :

1. Foto kopi KTP yang masih berlaku sesuai lokasi Pasang Baru
2. Denah lokasi rumah/ persil/ bangunan
3. Foto kopi rekening Hstrik tetangga terdekat

Yang kemudian diserahkan kepada petugas fungsi pelayanan pelanggan PLN yang bersangkutan, Setelah semua persyaratan sudah terkumpul maka petugas melaksanakan survey secara akurat yang meliputi:

1. Cek lokasi rumah dan mengecek identitas diri calon pelanggan
2. Cek Jaringan listrik/gardu/APP guna menggambar sketsa lokasi rumah atau bangunan pelanggan.
3. Cek persediaan material guna mengecek seberapa banyak material yang dibutuhkan.
4. Cek data piutang pelanggan (khusus untuk Perubahan Daya) guna

mengetahui apakah rekening pelanggan untuk bulan sebelumnya sudah dibayarkan atau belum.

Pelaksanaan survey tersebut dimaksudkan untuk memberikan atau membuat surat jawaban secara cepat dengan catatan jika tidak memenuhi syarat maka petugas akan membuat surat penangguhan dan masuk daftar tunggu untuk calon pelanggan yang belum memenuhi syarat sebagai pelanggan PLN, tetapi jika memenuhi syarat maka langsung mendapat persetujuan atau Surat Ijin Penyambungan (SIP) yang disertai Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dan berdasarkan SIP tersebut pelanggan menghubungi Biro Teknik Listrik untuk segera mengerjakan pemasangan instalasi rumah dan mengajukan permohonan pemeriksaan ke Komite Nasional Keselamatan Untuk Instalasi Listrik (KONSUL) dengan melampirkan \ *

1. SIP, Gambar Instalasi, denah Lokasi
2. Membayar biaya pemeriksaan ~

KONSUL bertugas memeriksa rumah yang diajukan oleh BTL. Jika rumah tersebut sesuai standart maka KONSUL menerbitkan Sertifikat Laik Operasi (SLO) dan jika tidak sesuai standart maka Instalasi Rumah direvisi atau diperbaiki oleh Biro Teknik Listrik. Setelah calon pelanggan dinyatakan memenuhi syarat untuk menjadi pelanggan, pelanggan tersebut datang ke loket PLN setempat untuk membayar Biaya Pemasangan (BP) dan Uang Jaminan Pelanggan (UJL) dengan melampirkan :

1. Surat Ijin Penyambungan (SIP)
2. SPJBTL bermaterai cukup yang sudah ditanda tangani
3. Sertifikat Laik Operasi (SLO)
4. Surat Jaminan Instalasi Rumah dari BTL

Ada dua klasifikasi tarif Biaya Penyambungan dan Uang Jaminan Pelanggan, antara lain:

6. Tabel Perhitungan Biaya Penyambungan Baru keperluan Rumah Tangga (tarif-R)

GOLONGAN TARIF	DAYA (VA)	BIAYA YANG DIKENAKAN (Rp)

R-1 / TR (220 V - 1 FASA) RUMAH TANGGA KECIL s/d SEDANG (250 VA - 2200 VA)	450	135.000	45.450	180.450
	900	270.000	90.900	360.900
	1.300	390.000	131.300	521.300
	2.200	660.000	222.200	882.200
R-2 / TR (220 V - 1 FASA) RUMAH TANGGA MENENGAH (2201 VA - 6600 VA)	3.500	1.225.000	395.500	1.620.500
	4.400	1.540.000	497.200	2.037.200
	5.500	1.925.000	621.500	2.546.500
	6.600	2.310.000	745.800	3.055.800
R-3 / TR (220 V - 1 FASA)	7.700	2.695.000	870.100	3.565.100
	11.000	3.850.000	1.243.000	5.093.000
	13.900	4.865.000	0	6.435.700
			1.570.70	
			0	
	17.600	6.160.000	1.988.800	8.148.800
	22.000	7.700.000	2.486.000	10.186.000
R-3 / TR (380 V - 3 FASA)	3.900	1.365.000	440.700	1.805.700
	6.600	2.310.000	745.800	3.055.800
	10.600	3.710.000	1.197.800	4.907.800
	13.200	4.620.000	1.491.600	6.111.600
	16.500	5.775.000	1.864.500	7.639.500
	23.000	8.050.000	2.599.000	10.649.000
	33.000	11.550.000	3.729.000	15.279.000
	41.500	14.525.000	4.689.500	19.214.500
		0		
	53.000	18.550.000	5.989.000	24.539.000
	0			
	dstnya			

TARIF BP DAN UJL (Rp)

TARIF BP DAN UJL (Rp)			
URAIAN BIAYA	R-1	R-2	R-3

BIAYA PENYAMBUNGAN/B P UANG JAMINAN PELANGGAN/UJL	(Rp./VA)	300,00	350,00	350,00
:				
UANG JAMINAN PELANGGAN/UJL	(Rp./VA)			
:				
450 VA S/D 2200		101,00		
a. VA				
b. 2201 VA-6600 VA			113,00	
c. diatas 6600 VA				113,00

Gambar.1 Sumber : PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surakarta bagian Pemasaran.

2. Tabel Perhitungan Biaya Penyambungan Baru keperluan Bisnis (tariff-B)

GOLONGAN TARIF	DAYA (VA)	BIAYA YANG DIKINAKAN (Rp)		
		BP	UJL	JUMLAH
B-1 / TR (220 V - 1 FASA)	450	135.000	56,250	191,250
USAHA/BISNIS KECIL s/d SEDANG (450 VA - 2200 VA)	900	270.000	112.500	382.500
	1.300	390.000	162.500	552.500
	2.200	660.000	275.000	935.000
B-2 /TR (220 V-1 FASA)	3.500	1.225.000	497.000	1.722.000
USAHA/BISNIS MENENGAH (2201 VA - 200 KVA)	4.400	1.540.000	624.800	2.164.800
	5,500	1.925.000	781.000	2.706.000
	7.700	1.925.000	1.093.400	3.018.400
	11.000	2.750.000	1.562.000	4.312.000
	13.900	3.475.000	1.973.800	5.448.800
	17.600	4.400.000	2.499.200	6.899.200
	22.000	5.500.000	3.124.000	8.624.000
B-2 /TR (380V- 3 FASA)	3.900	1.365.000	553.800	1.918.800
USAHA/BISNIS MENENGAH	6.600	2.310.000	937.200	3.247.200

(2201 VA - 200 KVA)	10.600	3.710.000	1.505.200	5.215.200
	13.200	4.620.000	1.874.400	6.494.400
	16.500	5.775.000	2.343.000	8.118.000
	s/d 197000			
B-3 / TM (20 KV - 3 FASA) USAHA/BISNIS BESAR (DIATAS 200 KVA)	210.000	52.500.000	24.570.000	77.070.000
	235.000	58.750.000	27.495.000	86.245.000
	240.000	60.000.000	28.080.000	88.080.000
	345.000 dst.nya	86.250.000	40.365.000	126.615.000

TARIF BP DAN UJL (Rp)				
URAIAN BIAYA		B-1	B-2	B-3
BIAYA				
PENYAMBUNGAN/B	(Rp./VA)	300,00	350,00	250,00
P	:			
UANG JAMINAN	(Rp./VA)			
PELANGGAN/UJL	:			
	450 VA S/D 2200	125,00		
a.	VA			
b.	2201 VA-200 KVA		142,00	
c.	diatas 6600 KVA			117,00

Gambar.2 Sumber : PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Surakarta bagian Pemasaran.

PLN dengan segera akan membuat perintah kerja penyambungan Sambungan Rumah (SR) dan Alat Pembatas dan Pengukur (APP) ke BTL yang selanjutnya petugas BTL menyiapkan dan memasang material SR dan APP dari gudang PLN di lokasi pelanggan, kemudian petugas pelayanan segera mengendalikan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL). Selain itu petugas juga mengendalikan peremajaan Data Induk Pelanggan.

Petugas fungsi Pembacaan Meter bertugas mengendalikan dan memelihara RBM dan peta RBM serta menjual kWh per RBM. Mengacu pad; pengendalian dan peta RBM

petugas pembacaan meter mengendalikan jumlah jadwal dan petugas Cater. Setelah hasil Cater sudah didapat maka segera membuat Berita Acara Perekaman hasil Cater serta mengendalikan koreksi rekening yang kemudian dibuat menjadi data historis yang sudah terkumpul mengenai pemakaian kWh pelanggan. Data historis yang telah dibuat menjadi acuan bagi petugas Pembuatan rekening untuk mengendalikan jumlah pencetakan rekening yang telah dicocokkan dengan jumlah rekening listrik yang dicetak dengan Kartu Kontrol Jumlah Lembar Pembuatan Rekening Listrik dan membuat Berita Acara pertanggungjawaban pelaksanaan pencetakan rekening dalam penggunaan blangko rekening, yang kemudian akan diamankan beserta cap tandatangan Pemimpin. Tugas terakhir adalah membuat laporan Penjualan Tenaga Listrik secara cepat dan tepat yang sebelumnya direkap terlebih dahulu kedalam Rekap Pembuatan Rekening per Golongan Tarif dan Rekap Pembuatan Rekening per Kode Golongan.

Laporan Penjualan Tenaga Listrik tersebut kemudian dicocokkan oleh petugas Pembukuan Pelanggan dengan laporan Piutang Pelanggan serta mencatat Uang Jaminan Pelanggan dan UMTL. Petugas Pembukuan Pelanggan juga bertugas melakukan rekonsiliasi dengan fungsi keuangan dan fungsi akuntansi untuk mengetahui daftar Piutang Pelanggan. Daftar tersebut kemudian diajukan untuk pengesahan ke tingkat SATKER dan KOTAMA yang berupa Amplop Rekening Listrik oleh petugas fungsi Penagihan Semua keputusan mengenai perintah pemutusan, penyambungan kembali dan penyelesaian pemutusan sementara menjadi wewenang petugas fungsi Pengawasan Kredit yang bertugas sebagai pengawas semua kegiatan dan pelaksanaan mulai dari petugas fungsi Pelayanan Pelanggan sampai dengan petugas fungsi Penagihan. Semua keputusan pemutusan maupun penyambungan kembali dilaksanakan secara cepat, tegas dan konsisten dengan melakukan penelitian dan penyelesaian piutang ragu-ragu serta proses penghapusannya secara cepat.

Para pelanggan yang menggunakan tenaga listrik PLN melebihi yang ditentukan dalam perjanjian jual beli tenaga listrik berarti telah menggunakan tenaga listrik secara tidak sah. Sehingga kepada yang bersangkutan dikenakan tagihan susulan. Tagihan susulan merupakan kewajiban perdata pelanggan terhadap PLN. Selain dikenakan tagihan susulan yang wajib dibayar kepada PLN, juga tidak menutup kemungkinan dikenakan hukuman

pidana sesuai perundang-undangan yang berlaku. Beberapa kemungkinan ancaman hukuman bias menimpa pelanggan yang melakukan tindakan pidana pencurian tenaga listrik yaitu :

1. Tindakan pidana umum
2. Tindakan pidana korupsi
3. Tindakan pidana sub-versi

Semua tindakan pelanggan yang menyebabkan bertambahnya pemakaian tenaga listrik sehingga lebih besar dari yang semestinya pada dasarnya dapat dikenakan P2TL. Mengacu SK Direksi PT. PLN (Persero) No. 68 .K/010/DIR/2000 tanggal 26 April 2000 maka berikut ini akan diuraikan jenis golongan pelanggaran dan tagihan susulan yang harus diselesaikan :

- e. Pelanggaran golongan A adalah pelanggaran yang tidak mempengaruhi batas daya dan tidak mempengaruhi pengukuran energi. Termasuk pelanggaran golongan A, antara lain apabila sebagian segel atau tanda tera pada APP atau perlengkapan APP diganti atau tidak sesuai dengan aslinya.
- f. Pelanggaran golongan B adalah pelanggaran yang mempengaruhi batas daya tetapi tidak mempengaruhi pengukuran energi. Termasuk pelanggaran B, antara lain segel paa alat pembatas rusak atau hilang atau tidak sesuai dengan dengan aslinya (memperbesar pembatas/MCB).
- g. Pelanggaran golongan C adalah pelanggaran yang tidak mempengaruhi batas daya tetapi mempengaruhi pengukuran energi. Termasuk pelanggaran golongan C, antara lain : segel atau tanda tera pada kotak APP, terminal alat pengukur, alat pengukur dan perlengkapan APP rusak tidak sesuai dengan aslinya sehingga mempengaruhi pengukuran energi.
- h. Pelanggaran golongan D adalah pelanggaran yang mempengaruhi batas daya dan mempengaruhi pengukuran energi. Termasuk pelanggaran golongan D, antara lain apabila menyambung langsung sehingga alat pembatas dan pengukur tidak sesuai dengan aslinya.

- i. Pelanggaran golongan E adalah pelanggaran yang bukan akibat kesalahan pelanggan. Termasuk pelanggaran golongan E antara lain kesalahan pengawatan APP namun segel dalam keadaan baik.
- j. Pelanggaran golongan F adalah pelanggaran selain pelanggaran golongan A sampai golongan E yaitu apabila penggunaan tenaga listrik tidak sesuai dengan peruntukannya. Termasuk pelanggaran golongan F adalah penggunaan tenaga listrik tidak sesuai dengan tarifnya.

B. KELUHAN PELANGGAN DAN UPAYA PEMECAHAANYA

Pada umumnya kendala yang terjadi adalah timbulnya keluhan konsumen yang terjadi dikarenakan kurang puasnya terhadap pelayanan yang diterima, kelalaian petugas PLN dalam memberikan pelayanan untuk memuaskan konsumen terhadap kebutuhan diinginkan, timbulnya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pihak pelanggan maupun petugas pelayanan, serta kurangnya fasilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang diberikan oleh pihak PLN. Keluhan konsumen pada umumnya adalah :

1. Lambatnya pelayanan Pasang Baru atau Perubahan Daya
2. Rekening listrik yang melonjak
3. Listrik yang sering padam
4. Tegangan yang tidak stabil
5. Ruang pelayanan tidak nyaman
6. Petugas pelayanan yang kurang ramah
7. Sulitnya menghubungi pihak petugas PLN yang bersangkutan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya keluhan-keluhan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Besarnya kuota pelanggan yang terbatas, sehingga masih ada pelanggan yang belum terpenuhi kebutuhannya secara maksimal
2. Kurangnya keakuratan dan keakurasian pembacaan meter oleh petugas yang berimbas kepada kesalahan pembukuan rekening oleh petugas pembuatan rekening. Kesalahan tersebut mengakibatkan kesalahan pada laporan pembayaran angsuran yang dibuat oleh

petugas pembukuan pelanggan yang kemudian berujung kesalahan penagihan yang dilakukan oleh petugas penagihan

3. Pengalangan yang dulu dirasakan oleh pelanggan yang kurang memuaskan
4. Kebutuhan pribadi pelanggan
5. Penilaian pribadi terhadap harga tenaga listrik yang harus dibayar

Pada perusahaan listrik (seperti PLN), maka kepuasan konsumen tergantung pada pemenuhan kebutuhan konsumen yang meliputi:

1. kualitas produk :
 - a. pasokan listrik yang cukup
 - b. harga jual yang murah
 - c. ketepatan pelayanan penyambungan
 - d. keakuratan rekening
2. kualitas pelayanan :
 - a. keramahan petugas loket dan petugas penerima telepon
 - b. keramahan petugas pemutus *
 - c. kemudahan membayar tagihan
 - d. kenyamanan ruang pelayanan

Dalam menghadapi keluhan-keluhan yang terjadi, pihak PLN meningkatkan mutu layanan dengan cara menginteraksikan empat unsure secara bersama-sama. Keempat unsur tersebut antara lain : visi pelayanan, teknologi, SDM, dan proses bisnis. Visi pelayanan menjadi acuan dan semangat untuk bekerja lebih keras dan kompetitif sesuai dengan etika bisnis. Etika bisnis tersebut antara lain :

1. membangun citra perusahaan melalui upaya-upaya peningkatan pelayanan kepada konsumen
2. berupaya mengenali keinginan dan kebutuhan konsumen.
3. berupaya mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang ada.

Teknologi informasi yang telah berkembang dengan pesat menjadi tuntutan kepada SDM yang mengoperasikannya untuk beberapa hal sebagai berikut :

1. memiliki kemampuan teknis

2. jujur dan bertanggung jawab
3. mampu mengembangkan diri
4. loyal terhadap perusahaan

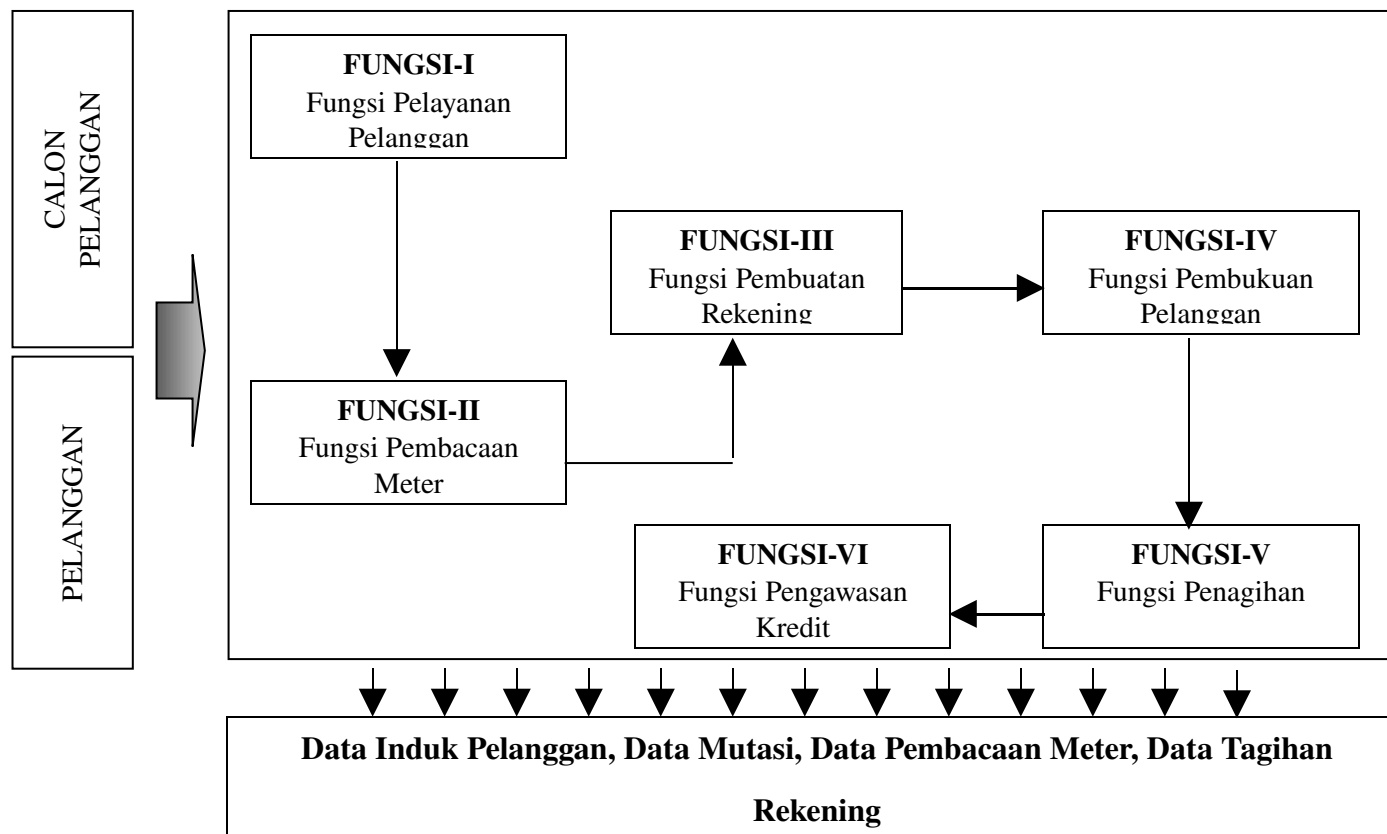
Dalam pelaksanaan pelayanan kepada pelanggan SDM dibantu dengan TUL (Tata Usaha Pelanggan) atau formulir yang bertujuan untuk mempermudah proses pelaksanaan pelayanan pelanggan di setiap fungsi. Untuk itu, anggota perusahaan perlu diberdayakan secara maksimal dengan

menghargai nilai-nilai kemanusiaan, sehingga tumbuh komitmen dan rasa bangga kepada perusahaan dengan mengutamakan keandalan tenaga listrik dan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai dengan Prinsip Mengutamakan Kualitas yaitu antara lain :

6. Peningkatan keandalan produksi secara terus menerus dan terukur.
7. Pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan sebaik baiknya.
8. Memberikan peluang kepada seluruh anggota perusahaan untuk meningkatkan diri dan mengembangkan peluang.
9. Menjaga kualitas lingkungan dalam menjalankan operasi perusahaan.
10. Menyediakan informasi produksi dan bisnis yang terpercaya dan mutakhir.

PROSES PELAYANAN PENYAMBUNGAN BARU

Adapun Proses Pelayanan Penyambungan Baru PT PLN (Persero) APJ Surakarta adalah sebagai berikut :



Gambar 3. Sumber PT PLN (Persero) APJ Surakarta

BAB V

PENUTUP

d. KESIMPULAN

Proses Pelayanan Penyambungan Baru di PT PLN (Persero) APJ Surakarta dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Calon pelanggan mengajukan Pasang Baru atau pelanggan yang akan mengajukan Perubahan Daya menuju ke loket PLN dan mengisi formulir Permohonan dan menyerahkan :
 - k. Foto kopi KTP yang masih berlaku sesuai lokasi Pasang Baru
 - l. Denah lokasi rumah/ persil/ bangunan
 - m. Foto kopi rekening listrik tetangga terdekat
2. Kemudian PLN melaksanakan survey teknis :
 11. Cek lokasi rumah dan mengecek identitas diri calon pelanggan
 12. Cek Jaringan listrik/gardu/APP guna menggambar sketsa lokasi rumah atau bangunan pelanggan.
 13. Cek persediaan material guna mengecek seberapa banyak material yang dibutuhkan.
 14. Cek data piutang pelanggan (khusus untuk Perubahan Daya) guna mengetahui apakah rekening pelanggan untuk bulan sebelumnya sudah dibayarkan atau belum.
3. PLN membuat surat jawaban :
 - g. Penangguha
n dan surat daftar tunggu
 - h. Persetujuan/
Surat Iin Penyambungan (SIP), disertai Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga

Listrik yang akan ditanda tangani oleh calon pelanggan.

Jika calon pelanggan sudah berganti status menjadi pelanggan secara resmi maka berdasarkan SIP, calon pelanggan menghubungi Biro Teknik Listrik untuk dipasang instalasi rumah.

4. Mengerjakan pemasangan instalasi rumah dan mengajukan permohonan pemeriksaan ke KONSUL dengan melampirkan :

e. SIP, gambar instalasi dan denah lokasi

f. 48 Membayar biaya pemeriksaan.

7. Memeriksa instalasi rumah yang diajukan BTL :

h. Jika sesuai standar, maka diterbitkan Sertifikat Laik Operasi

i. Jika tidak sesuai maka Instalasi Rumah direvisi/diperbaiki BTL.

10. Pelanggan datang ke loket PLN setempat untuk membayar BP dan UJL dengan melampirkan :

k. Surat Ijin Penyambungan

l. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik bermaterai cukup dan betanda tangan

m. Sertifikat Laik Operasi

n. Surat Jaminan Instalasi Rumah dari BTL.

15. PLN membuat perintah kerja penyambungan SR (Sambungan Rumah) dan APP ke BTL.

16. Setelah keluar perintah tersebut pihak BTL menyiapkan material SR dan APP dari gudang untuk dipasang dilokasi pelanggan.

Dalam proses Pelayanan Pelanggan terdapat enam fungsi yang saling berkaitan satu sama lain, keenam fungsi tersebut antara lain yaitu :

17. Fungsi Pelayanan Pelanggan

18. Fungsi Pembacaan Meter

19. Fungsi Pembuatan Rekening

20. Fungsi Pembukuan Pelanggan

21. Fungsi Penagihan

22. Fungsi Pengawasan Kredit

Pelanggaran yang terjadi ditindak dengan tegas oleh Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik yang berdasarkan SK Direksi PT. PLN (Persero) No. 68 .K/010/DIR/2000 tanggal 26 April 2000. Keluhan pelanggan terjadi disebabkan oleh penilaian pribadi pelanggan sendiri. Interaksi antara visi pelayanan, SDM, teknologi dan proses bisnis menjadi jalan keluar.

e. SARAN

- vi. Dalam proses pelayanan pelanggan yang telah ditetapkan oleh PT PLN APJ Surakarta diharapkan lebih akurat, cepat dan ramah agar dapat memuaskan konsumen dan sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Misalnya lebih akurat dalam hal pembacaan meter, keakuratan mensurvei lokasi calon pelanggan, keakuratan rekening, lebih cepat dalam menangani keluhan yang diberikan para konsumen dan lebih ramah dalam menerima telepon dari pelanggan.
- vii. Diharapkan petugas Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik untuk lebih tegas dalam menindaklanjuti pelanggaran yang terjadi. Pelanggaran yang terjadi karena kesalahan konsumen maupun kesalahan yang timbul karena kelalaian petugas PLN. Seperti pencurian kawat pengaman dan penggunaan tenaga listrik yang tidak sesuai tarif yang ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

Buttle Francis, 2008, *Customer Relationship Management*, Malang, Bayu Media

Fandy Tjiptono, 1996, *Management Jasa*, Yogyakarta, Andi Jogja

Fandy Tjiptono, 1997, *Total Quality Service*, Yogyakarta, Andi Jogja

Fandy Tjiptono, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta, Andi Jogja

Tim Penyusun Kamus Besar Bahasa, 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi kedua, Jakarta : Balai Pustaka.

Tim Penyusun Kamus Pelajar Sekolah Tingkat Pertama, 2003, *Kamus Pelajar Sekolah Tingkat Pertama*, Jakarta, Balai Pustaka

Sumber Lain :

Buku Saku Pelayanan PT PLN (Persero) APJ Surakarta