

**PENGGUNAAN METODE PIECES DALAM PROSEDUR  
PASANG BARU DAN PENAMBAHAN DAYA LISTRIK  
(Studi Kasus pada PT PLN (Persero) Area Manado)**

**LAPORAN KERJA PRAKTEK**

Disusun Oleh:

**Nama : Praysilia Julieta Timpua**

**NIM : 21112009**



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO  
TAHUN 2022

**PENGGUNAAN METODE PIECES DALAM PROSEDUR  
PASANG BARU DAN PENAMBAHAN DAYA LISTRIK  
(Studi Kasus pada PT PLN (Persero) Area Manado)**

**LAPORAN KERJA PRAKTEK**

Ditulis untuk Memenuhi Persyaratan Mata Kuliah Kerja Praktek  
(TEKNIK INDUSTRI)

Disusun Oleh:

**Nama : Praysilia Julieta Timpua**

**NIM : 21112009**



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO  
TAHUN 2022

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Praysilia Julieta Timpua  
NIM : 21112009  
Tempat/Tanggal Lahir : Manado/03 Juli 1997  
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri

Menyatakan bahwa Laporan KP berjudul “Penggunaan Metode PIECES Dalam Prosedur Pasang Baru Dan Penambahan Daya Listrik (Studi Kasus pada PT PLN (Persero) Area Manado)” yang saya buat adalah benar hasil karya saya dan bukan karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai dengan yang ditetapkan oleh Fakultas, berupa pembatalan Laporan KP dan hasilnya.

Manado, 19 September 2022

Yang Menyatakan,



**Praysilia Julieta Timpua**

Dosen Pembimbing I

Menyetujui,

Dosen Pembimbing II

**Ronald Rachmadi, S.T., M.T.**

**Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc.**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi

**Ronald Rachmadi, S.T., M.T.**

**Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc.**

LEMBAR PENGESAHAN



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE  
MANADO – INDONESIA

Nama : Praysilia Julieta Timpua  
NIM : 21112009  
Fakultas : Teknik  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan KP : Penggunaan Metode PIECES Dalam Prosedur  
Pasang Baru Dan Penambahan Daya Listrik (Studi  
Kasus pada PT PLN (Persero) Area Manado)  
Pembimbing I : Ronald Rachmadi, S.T., M.T.  
Pembimbing II : Tryadi Tumewu. S.T., M.Sc.

Menyetujui,

Manado, 19 September 2022

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ronald Rachmadi, S.T., M.T.

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc.

Dekan Fakultas Teknik

Ketua Program Studi

Ronald Rachmadi, S.T., M.T.

Mengetahui,

Tryadi Tumewu, S.T., M.Sc.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kasih dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktek ini dengan baik sebagai salah satu persyaratan akademik dalam mencapai gelar Sarjana Strata I (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Unika De La Salle Manado.

Penulis menyadari bahwa selama berlangsungnya proses penyusunan Laporan Kerja Praktek, penulis menerima banyak dukungan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur selaku Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Ronald Rachmadi, ST., MT., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik De La Salle Manado dan Dosen Pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu, serta memberikan ilmu, dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktek.
3. Tryadi Tumewu, ST., MT., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik De La Salle Manado dan Dosen Pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu, serta memberikan ilmu, dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktek.
4. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Papa, Mama, dan Ryan yang selalu memberikan semangat, motivasi dan doa bagi penulis selama melaksanakan kegiatan kerja praktek dan penyusunan Laporan Kerja Praktek.
6. Keluarga Besar penulis yang selalu memberikan semangat dan mendoakan penulis, serta membantu proses pengumpulan data yang dibutuhkan penulis untuk penyusunan Laporan Kerja Praktek sampai dengan selesai.
7. Sahabat-sahabat terdekat penulis yang selalu memberikan semangat, menghibur, dan mendoakan penulis dalam proses penyusunan Laporan Kerja Praktek sampai dengan selesai.
8. Seluruh pihak yang membantu penulis dalam proses penyusunan Laporan Kerja Praktek ini sampai dengan selesai.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Kerja Praktek ini memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati terbuka terhadap kritik dan saran yang bermfaat bagi penulis untuk memperbaiki segala kekurangan pada Laporan Kerja Praktek ini dan menjadikan penulis lebih baik kedepannya. Akhir kata, penulis berharap agar Laporan Kerja Praktek ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi para pembaca.

Manado, 19 September 2022

Praysilia Julieta Timpua

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Tujuan Kerja Praktek.....	2
1.3    Manfaat Kerja Praktek.....	2
1.4    Sistematika Penulisan.....	2
BAB II.....	4
LANDASAN TEORI.....	4
2.1    Sejarah Singkat.....	4
2.2    Lingkup Pekerjaan Perusahaan.....	15
2.3    Lingkup Pekerjaan yang Dilakukan .....	16
BAB III .....	17
METODOLOGI.....	17
3.1 Landasan Teori.....	17
3.2 Langkah Pelaksanaan Kerja Praktek .....	23
BAB IV .....	24
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1    Pengumpulan Data.....	24
4.2    Hasil Selama Kerja Praktek.....	24
4.3    Analisis Prosedur-Prosedur di Perusahaan.....	46
4.3.1    Analisis Prosedur Permohonan Aktual .....	46
4.3.2    Usulan Perbaikan Prosedur-Prosedur di Perusahaan.....	46
BAB V.....	62

KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1    Kesimpulan.....	62
5.2    Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	63
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Enam Kategori PIECES .....	19
Tabel 4.1 Uraian Kegiatan Kerja Praktek .....	24
Tabel 4.2 Uraian Kegiatan Kerja Praktek (Lanjutan) .....	25
Tabel 4.3 Prosedur Permohonan Pasang Baru .....	27
Tabel 4.4 Prosedur Permohonan Pasang Baru (2) .....	28
Tabel 4.5 Prosedur Permohonan Pasang Baru (3) .....	29
Tabel 4.6 Biaya untuk Pasang Baru .....	32
Tabel 4.7 Prosedur Permohonan Perubahan Daya.....	34
Tabel 4.8 Prosedur Permohonan Perubahan Daya (2).....	35
Tabel 4.9 Prosedur Permohonan Perubahan Daya (3).....	36
Tabel 4.10 Biaya untuk Perubahan Daya.....	38
Tabel 4.11 Prosedur Permohonan Sambungan Sementara .....	39
Tabel 4.12 Prosedur Permohonan Sambungan Sementara(2).....	40
Tabel 4.13 Prosedur Permohonan Sambungan Sementara(3).....	41
Tabel 4.14 Usulan Prosedur Permohonan Pasang Baru.....	46
Tabel 4.15 Usulan Prosedur Permohonan Pasang Baru(2).....	47
Tabel 4.16 Usulan Prosedur Permohonan Pasang Baru(3) .....	48
Tabel 4.17 Biaya untuk Pasang Baru .....	50
Tabel 4.18 Usulan Prosedur Permohonan Perubahan Daya.....	51
Tabel 4.19 Usulan Prosedur Permohonan Perubahan Daya (2).....	52
Tabel 4.20 Usulan Prosedur Permohonan Perubahan Daya (3).....	53
Tabel 4.21 Biaya untuk Perubahan Daya.....	55
Tabel 4.22 Usulan Prosedur Permohonan Sambungan Sementara .....	56
Tabel 4.23 Usulan Prosedur Permohonan Sambungan Sementara (2) .....	57
Tabel 4.24 Usulan Prosedur Permohonan Sambungan Sementara (3) .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT. PLN (Persero) .....	12
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero).....	15
Gambar 2.3 Framework Area dari sistem informasi .....	18
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> Kegiatan Kerja Praktek.....	20
Gambar 3.2 <i>Flowchart</i> Kegiatan Kerja Praktek(2).....	21
Gambarl 4.1 Syarat dan Ketentuan Permohonan Pasang Baru .....	30
Gambar 4.2 Formulir Permohonan Pasang Baru .....	30
Gambar 4.3 Formulir Permohonan Pasang Baru (2).....	31
Gambar 4.4 Formulir Permohonan Pasang Baru (3).....	31
Gambar 4.5 Syarat dan Ketentuan Permohonan Perubahan Daya.....	37
Gambar 4.6 Formulir Permohonan Perubahan Daya .....	37
Gambar 4.7 Formulir Permohonan Perubahan Daya (2) .....	38
Gambar 4.8 Formulir Permohonan Sambungan Sementara.....	43
Gambar 4.9 Formulir Permohonan Sambungan Sementara (2).....	43
Gambar 4.10 Formulir Permohonan Pasang Baru .....	49
Gambar 4.11 Formulir Permohonan Pasang Baru (2).....	49
Gambar 4.12 Formulir Permohonan Pasang Baru (3).....	50
Gambar 4.13 Syarat dan Ketentuan Permohonan Perubahan Daya.....	54
Gambar 4.14 Formulir Permohonan Perubahan Daya .....	54
Gambar 4.15 Formulir Permohonan Perubahan Daya (2) .....	55
Gambar 4.16 Formulir Permohonan Sambungan Sementara.....	59
Gambar 4.17 Formulir Permohonan Sambungan Sementara (2).....	59

**DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A ..... A-1  
LAMPIRAN B ..... B-1

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Energi listrik merupakan salah satu kebutuhan penting yang menunjang aktivitas sehari-hari manusia baik secara pribadi maupun sosial. Apabila terjadi kekurangan energi listrik atau bahkan tidak ada, maka dapat membuat aktivitas manusia menjadi terganggu. Maka dari itu diperlukan untuk mempertahankan keseimbangan antara energi listrik yang tersedia dan energi listrik yang digunakan ditengah-tengah perkembangan teknologi dan informasi yang cepat saat ini.

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan informasi inilah yang membantu peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat yang disertai juga dengan perkembangan industri yang pesat di Indonesia, maka kebutuhan akan energi listrik terus meningkat. Hal tersebut mengakibatkan ketergantungan masyarakat terhadap energi listrik semakin besar sehingga keinginan masyarakat terhadap semakin baiknya pelayanan dan penyaluran listrik secara terus menerus bertambah besar pula.

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan BUMN kelas dunia yang memperhatikan kontinuitas pendistribusian tenaga listrik sehingga PT. PLN (Persero) selalu berusaha men-*supply* energi listrik dengan seoptimal mungkin sering dengan peningkatan kebutuhan konsumen demi mencapai keandalan tersalurnya tenaga listrik ke rumah pelanggan dengan melakukan pemeliharaan pada bidang distribusi.

Kerja praktek yang dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) diharapkan dapat membantu penulis untuk memperoleh berbagai informasi dan pengetahuan baru secara langsung pada bidang yang telah dipilih yaitu divisi transaksi energi listrik. Divisi transaksi energi listrik ini bertanggung jawab dalam kegiatan transaksi energi listrik dari area/rayon/unit terkait pengendalian susut dan pemeliharaan meter transaksi untuk memenuhi standar operasional yang berlaku.

## 1.2 Tujuan Kerja Praktek

Tujuan melakukan Kerja Praktek di PT. PLN (Persero), yaitu :

- a) Mengetahui secara langsung prosedur-prosedur untuk melakukan pemasangan kWh meter baru, penambahan daya, dan sambungan sementara.
- b) Mengetahui kelebihan dan kekurangan prosedur-prosedur tersebut untuk memberikan usulan prosedur-prosedur yang lebih baik.

## 1.3 Manfaat Kerja Praktek

Manfaat yang dapat diperoleh setelah melakukan Kerja Praktek di PT.

PLN (Persero), yaitu :

- a) Dapat menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama kegiatan perkuliahan pada kondisi nyata yang terjadi di tempat kerja.
- b) Mendapatkan pengalaman bekerja di PT. PLN (Persero).
- c) Dapat mengetahui bagaimana prosedur pada divisi transaksi energi listrik PT. PLN (Persero).

## 1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan secara keseluruhan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, tujuan kerja praktek, manfaat kerja praktek, dan sistematika penulisan.

### BAB II DATA UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang sejarah singkat dari perusahaan tempat melakukan kerja praktek, lingkup pekerjaan perusahaan, serta lingkup pekerjaan yang dilakukan.

### BAB III METODOLOGI PEMECAHAN MASALAH

Bab ini berisi flowchart beserta keterangannya yang menggambarkan langkah-langkah dalam melakukan penyusunan laporan kerja praktek mulai dari langkah awal sampai akhir.

#### BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan mengenai apa saja yang dilakukan dan usulan-usulan yang diberikan.

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan atas hasil kerja praktek yang telah dibuat serta saran bagi tempat kerja praktek.

## **BAB II**

### **DATA UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah Singkat**

Berawal di akhir abad ke – 19 perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri.

Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda Menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada sekutu. Kesempatan ini di manfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi buruh/pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada tanggal 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas dibawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas di ubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang Listrik, gas dan lokasi yang di bubarkan pada tanggal 1 Januari 1965.

Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan Negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik Negara dan Perusahaan Gas Negara (PNG) sebagai pengelola gas diresmikan.

### ➤ **Unit-unit PLN**

Unit PT. PLN (Persero) dibagi dalam beberapa Wilayah untuk mengurus Pembangkitan, Penyaluran (Transmisi) dan Pengaturan Beban, dan Distribusi kepada pelanggan. Namun khusus untuk kawasan dengan listrik terinterkoneksi Jawa - Bali bagian unit-unit dibagi tersendiri, untuk Pembangkitan tersendiri, Penyaluran (Transmisi) tersendiri, Pengaturan Beban tersendiri dan Distribusi tersendiri. Khusus untuk pembangkitan listrik kebanyakan pembangkitan listrik di Indonesia dipasok oleh Perusahaan Swasta walaupun ada beberapa milik PLN. Untuk transmisi Sumatera ada unit induk PLN P3B Sumatera, namun untuk urusan Distribusi masih berada di unit induk Wilayah (belum ada unit induk Distribusi).

Berikut ini adalah unit-unit di bawah PT. PLN (Persero) :

#### **I. Kelompok Unit Distribusi**

1. PLN Distribusi DKI Jakarta Raya, berkedudukan di Jakarta
2. PLN Distribusi Jawa Barat, berkedudukan di Bandung
3. PLN Distribusi Banten, berkedudukan di Serang.<sup>1</sup>
4. PLN Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta, berkedudukan di Semarang
5. PLN Distribusi Jawa Timur, berkedudukan di Surabaya
6. PLN Distribusi Bali, berkedudukan di Denpasar
7. PLN Distribusi Lampung, berkedudukan di Bandar Lampung

#### **Unit di bawah PLN Distribusi**

- Area Pengaturan Distribusi (APD) : sub-unit untuk pengaturan pembebanan di sisi Distribusi ke pelanggan
- Area : Setara dengan APD, yaitu sub-unit untuk pelayanan pelanggan dan pelayanan Jaringan listrik Distribusi



- Rayon : Sub-unit di bawah Area yang membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan Pelayanan Jaringan Listrik Distribusi lebih dekat
- Posko (KP) : Sub-unit di bawah rayon yang langsung turun jika ada gangguan karena dekat.

## **II. Kelompok Unit Transmisi**

Pada awalnya Unit Penyaluran dan Pengaturan Beban Jawa-Bali disatukan dalam satu unit dengan nama PLN Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban Jawa Bali (PLN P3B JB), namun pada akhir 2015 unit penyaluran dan pengaturan beban dipisah dengan pembagian 3 wilayah penyaluran dan satu pusat pengaturan beban dengan 5 wilayah. Namun untuk Transmisi Interkoneksi Sumatera tetap PLN P3B Sumatera karena unit nya masih dalam bentuk Wilayah. Unit induk transmisi antara lain :

1. PLN Transmisi Jawa Bagian Barat, berkedudukan di Depok
2. PLN Transmisi Jawa Bagian Tengah, Berkedudukan di Bandung
3. PLN Transmisi Jawa Bagian Timur dan Bali, berkedudukan di Sidoarjo

### **Unit di bawah PLN Transmisi / Penyaluran**

- Area Pelaksana Pemeliharaan (APP) : Sub-Unit untuk melakukan pemeliharaan peralatan Penyaluran Energi Listrik (Transmisi)
- Basecamp : Sub-Unit di bawah APP
- Gardu Induk : Gardu Induk ada di bawah APP diatur di bawah Basecamp tempat mentransformasikan energi listrik atau sub-station listrik dari pembangkitan untuk sampai ke pelanggan.

### **III. Kelompok Unit Penyaluran dan Pusat Pengaturan Beban**

1. PLN Pusat Pengaturan Beban Jawa Bali (P2B Jawa Bali), berkedudukan di Gandul, Jakarta (Jawa-Bali Control Center / JCC)
2. PLN Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban Sumatera (P3B Sumatera), berkedudukan di Pekanbaru

#### **Unit di bawah PLN Pusat Pengaturan Beban Jawa Bali**

Area Pengaturan Beban (APB): Sub-unit untuk melakukan pengaturan beban secara keseluruhan dari Pembangkitan, Transmisi dan sampai ke konsumen dengan komunikasi dengan APD dan Gardu Induk. ada 5 wilayah di bawah P2B JB yaitu :

1. PLN Area Pengaturan Beban Jakarta dan Banten, berkedudukan di Cawang, Jakarta (Region Control Center / RCC Cawang)
2. PLN Area Pengaturan Beban Jawa Barat, berkedudukan di Bandung (Region Control Center / RCC Cigereleng)
3. PLN Area Pengaturan Beban Jawa Tengah dan DIY, berkedudukan di Semarang (Region Control Center / RCC Ungaran)
4. PLN Area Pengaturan Beban Jawa Timur, berkedudukan di Sidoarjo (Region Control Center / RCC Waru)
5. PLN Area Pengaturan Beban Bali, berkedudukan di Denpasar (Region Control Center / RCC Bali)

### **IV. Kelompok Unit Pembangkitan**

1. PLN Pembangkitan Sumatera Bagian Utara, berkedudukan di Medan
2. PLN Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan, berkedudukan di Palembang

3. PLN Pembangkitan Jawa Bali, berkedudukan di Yogyakarta
4. PLN Pembangkitan Tanjung Jati B, berkedudukan di Jepara
5. PLN Pembangkitan Lontar, berkedudukan di Semarang

#### **V. Kelompok Unit Wilayah**

1. PLN Wilayah Aceh, berkedudukan di Banda Aceh
2. PLN Wilayah Sumatera Utara, berkedudukan di Medan
3. PLN Wilayah Sumatera Barat, berkedudukan di Padang
4. PLN Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, berkedudukan di Pekanbaru
5. PLN Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu, berkedudukan di Palembang
6. PLN Wilayah Bangka Belitung, berkedudukan di Pangkalpinang
7. PLN Wilayah Kalimantan Barat, berkedudukan di Pontianak
8. PLN Wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah, berkedudukan di Banjar Baru
9. PLN Wilayah Kalimantan Timur dan Kalimantan Utara berkedudukan di Balikpapan
10. PLN Wilayah Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah dan Gorontalo, berkedudukan di Manado
11. PLN Wilayah Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Barat, berkedudukan di Makasar
12. PLN Wilayah Nusa Tenggara Barat, berkedudukan di Mataram
13. PLN Wilayah Nusa Tenggara Timur, berkedudukan di Kupang
14. PLN Wilayah Maluku dan Maluku Utara, berkedudukan di Ambon
15. PLN Wilayah Papua dan Papua Barat, berkedudukan di Jayapura

## **VI. Kelompok Unit Induk Proyek**

1. PLN Unit Induk Proyek Pembangkitan Sumatera, berkedudukan di Medan
2. PLN Unit Induk Proyek Sumatera Bagian Utara, berkedudukan di Medan
3. PLN Unit Induk Proyek Sumatera Bagian Tengah, berkedudukan di Pekanbaru
4. PLN Unit Induk Proyek Sumatera Bagian Selatan, berkedudukan di Palembang
5. PLN Unit Induk Proyek Interkoneksi Sumatera Jawa, berkedudukan di Jakarta
6. PLN Unit Induk Proyek Jawa Bagian Barat, berkedudukan di Jakarta
7. PLN Unit Induk Proyek Jawa Bagian Tengah I, berkedudukan di Bandung
8. PLN Unit Induk Proyek Jawa Bagian Tengah II, berkedudukan di Yogyakarta
9. PLN Unit Induk Proyek Jawa Bagian Timur dan Bali I, berkedudukan di Surabaya
10. PLN Unit Induk Proyek Jawa Bagian Timur dan Bali II, berkedudukan di Surabaya
11. PLN Unit Induk Proyek Kalimantan Bagian Timur, berkedudukan di Balikpapan
12. PLN Unit Induk Proyek Kalimantan Bagian Tengah, berkedudukan di Banjarbaru
13. PLN Unit Induk Proyek Kalimantan Bagian Barat, berkedudukan di Pontianak
14. PLN Unit Induk Proyek Nusa Tenggara, berkedudukan di Mataram

15. PLN Unit Induk Proyek Sulawesi Bagian Utara, berkedudukan di Manado
16. PLN Unit Induk Proyek Sulawesi Bagian Selatan, berkedudukan di Makassar
17. PLN Unit Induk Proyek Maluku, berkedudukan di Ambon
18. PLN Unit Induk Proyek Papua, berkedudukan di Papua

## **VII. Kelompok Unit Penunjang**

1. PLN Pusat Pendidikan dan Pelatihan, berkedudukan di Jakarta
2. PLN Pusat Enjiniring Ketenagalistrikan, berkedudukan di Jakarta
3. PLN Pusat Pemeliharaan Ketenagalistrikan, berkedudukan di Bandung
4. PLN Pusat Penelitian dan Pengembangan, berkedudukan di Jakarta
5. PLN Pusat Manajemen Konstruksi, berkedudukan di Semarang
6. PLN Pusat Sertifikasi, berkedudukan di Jakarta

### ➤ **PLN Pusat Pendidikan dan Pelatihan**

PLN adalah perusahaan yang memiliki Pusat Pendidikan dan Pelatihan (PLN PUSDIKLAT) sendiri bagi para pegawainya, Pusat Pendidikan dan Pelatihan yang bisa disebut (*Corporate University*) digunakan sebagai kampus atau tempat pendidikan bagi pegawai PLN ataupun pegawai dari perusahaan lain (bisa anak perusahaan atau BUMN lain) yang ingin belajar mengenai kelistrikan dan manajemen khususnya di bidang kelistrikan. PLN PUSDIKLAT punya beberapa Unit Pendidikan dan Latihan (PLN UDIKLAT) yang tersebar di beberapa tempat dan beberapa UDIKLAT fokus terhadap pembelajaran tertentu, Daftar PLN UDIKLAT diantaranya adalah:

1. PLN Unit Pendidikan dan Latihan Bogor (UDIKLAT BOGOR) (*Project Academy*)
2. PLN Unit Pendidikan dan Latihan Jakarta (UDIKLAT JAKARTA) (*Leadership Academy & Corporate Culture Academy*)
3. PLN Unit Pendidikan dan Latihan Suralaya (UDIKLAT SURALAYA) (*Primary Energy & Power Generation Academy*)
4. PLN Unit Pendidikan dan Latihan Semarang (UDIKLAT SEMARANG) (*Transmission & Live Line Maintenance Academy*)
5. PLN Unit Pendidikan dan Latihan Pandaan (UDIKLAT PANDAAN) (*Distribution & Commerce Academy*)
6. PLN Unit Pendidikan dan Latihan Tuntungan, Medan (UDIKLAT TUNTUNGAN) (*Learning Unit*)
7. PLN Unit Pendidikan dan Latihan Padang (UDIKLAT PADANG) (*Learning Unit*)
8. PLN Unit Pendidikan dan Latihan Palembang (UDIKLAT PALEMBANG) (*Corporate Enabler Academy & Risk and Audit Academy*)
9. PLN Unit Pendidikan dan Latihan Makassar (UDIKLAT MAKASSAR) (*Renewable Energy Academy*)
10. PLN Unit Pendidikan dan Latihan Banjarbaru, Kalimantan Selatan (UDIKLAT BANJARBARU) (*Learning Unit*)
11. PLN Unit Assesment Center, di Jakarta
12. PLN Unit Sertifikasi, di Jakarta
13. PLN Unit Museum Listrik dan Energi Baru (MLEB), di Jakarta

➤ **Anak Perusahaan PLN**

1. PT Pelayanan Listrik Nasional Batam (PT PLN Batam), berkedudukan di Batam, Kepulauan Riau
2. PT Pelayanan Listrik Nasional Tarakan (PT PLN Tarakan), berkedudukan di Tarakan, Kalimantan Utara
3. PT Indonesia Power (PT IP), berkedudukan di Jakarta

4. PT Pembangkitan Jawa Bali (PT PJB), berkedudukan di Surabaya
5. PT Indonesia Comnets Plus (PT ICON+), berkedudukan di Jakarta
6. PT PLN Batubara, berkedudukan di Jakarta
7. PT Pengembangan Listrik Nasional Geothermal (PT PLN-G), berkedudukan di Jakarta
8. PT Prima Layanan Nasional Enjiniring (PT PLN-E), berkedudukan di Jakarta
9. PT Pelayaran Bahtera Adhiguna, berkedudukan di Jakarta
10. PT Haleyora Power, berkedudukan di Jakarta
11. Majapahit Holding BV, berkedudukan di Amsterdam, Belanda
12. PT Geo Dipa Energi, berkedudukan di Jakarta

➤ **Logo PLN**



Gambar 2.1  
Logo PT. PLN (Persero)

Element-element Dasar Lambang/Logo Perusahaan Listrik Negara

**1. Bidang Persegi Panjang Vertikal**

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

## **2. Petir atau Kilat**

Melambungkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambungkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

## **3. Tiga Gelombang**

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambungkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

Adapun visi dan misi dari PT. PLN (Persero) adalah sebagai berikut :

### ➤ VISI

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul, dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

### ➤ MISI

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

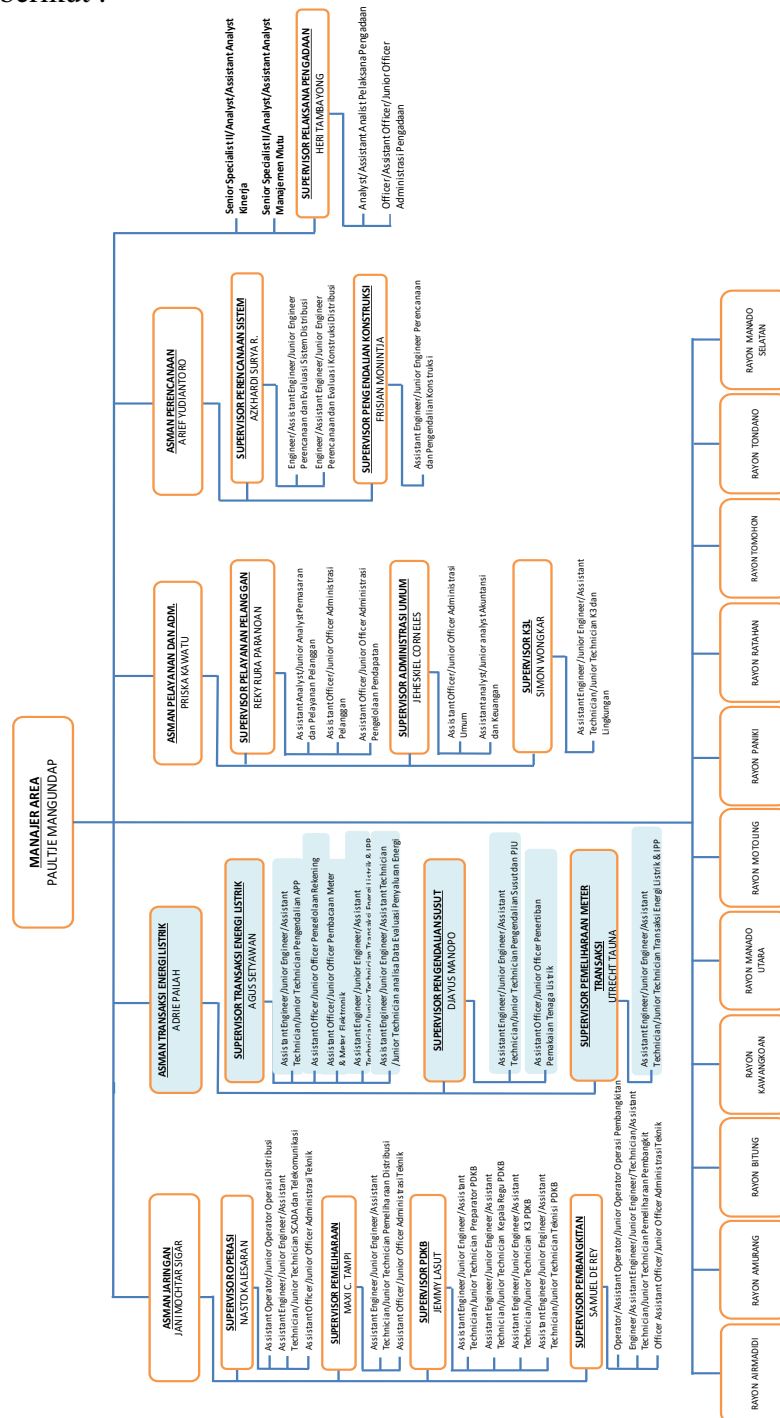


2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

PT. PLN (Persero) Area Manado beralamat di Jl. Achmad Yani No. 32, Manado. Kontak perusahaan yang dapat dihubungi pada nomor telepon (0431) 862344-862544-862144 dan pada nomor fax : (0431) 864144.

## 2.2 Lingkup Pekerjaan Perusahaan

PT. PLN (Persero) memiliki struktur organisasi yang dibagi ke dalam beberapa bagian, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 2.2 berikut :



Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero)

## 2.2 Lingkup Pekerjaan yang Dilakukan

Dalam kerja praktek magang di PT.PLN (Persero), penulis ditempatkan pada Divisi Transaksi Energi Listrik.

Tujuan dari divisi ini adalah bertanggung jawab dalam kegiatan transaksi energi listrik dari Area/Rayon/Unit terkait pengendalian susut dan pemeliharaan meter transaksi untuk memenuhi standar operasional yang berlaku.

Berikut adalah job description nya:

- Melaksanakan koordinasi kegiatan manajemen billing, mengendalikan Alat Pengukur Meter (APP Meter) dan penyaluran energi listrik dengan pihak yang terkait.
- Melakukan koordinasi dengan vendor yang melaksanakan kegiatan manajemen billing.
- Melakukan koordinasi dengan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) terkait proses billing.
- Memantau hasil baca meter pelanggan yang dilakukan tidak langsung, salah satunya dengan Automatic Meter Reading (AMR).
- Melakukan evaluasi kegagalan baca meter dengan Automatic Meter Reading (AMR) beserta tindak lanjutnya.

## **BAB III**

### **METODOLOGI**

#### **3.1 Landasan Teori**

##### **3.1.1 Sistem Informasi**

Sistem Informasi Sistem informasi terbagi dari dua unsur yaitu Sistem dan Informasi

##### **3.1.1.1 Definisi Sistem**

Menurut (O'Brien & Marakas, 2010, p. 26) Sistem didefinisikan sebagai kumpulan dari komponen yang saling terkait, mempunyai batasan yang jelas, dan saling bekerja sama untuk mencapai tujuan umum dengan menerima input dan menghasilkan output di sebuah proses transformasi yang terorganisir.

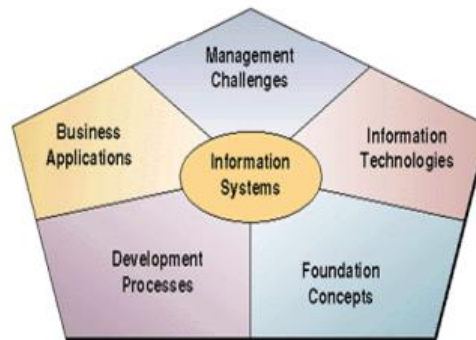
Sistem ini mempunyai tiga fungsi dasar yaitu:

1. Input, melibatkan penangkapan dan perakitan yang masuk kedalam sistem untuk di proses.
2. Processing, melibatkan proses transformasi yang mengubah input menjadi output.
3. Output, melibatkan pemindahan elemen yang telah di produksi melalui proses transformasi untuk ke tujuan akhirnya.

##### **3.1.1.2 Definisi Informasi**

Informasi adalah data sehingga lebih bermakna[1]. Sama halnya dengan informasi adalah data yang diubah menjadi konteks yang lebih berarti dan memiliki guna untuk pengguna akhir[2].

Sistem informasi merupakan suatu kombinasi antara orang, hardware, software, jaringan komunikasi, sumber data, aturan, dan prosedur yang menyimpan, menampilkan, mengubah, dan menghapus informasi didalam organisasi[2]. Dan didalam sistem informasi tersebut dibagi menjadi lima bagian framework, yaitu:



Gambar 2.3 Framework Area dari sistem informasi[3]

1. Konsep Dasar Merupakan dasar kebiasaan, teknikal, bisnis, dan konsep manajerial tentang komponen dan aturan dalam sistem informasi.
2. Teknologi Informasi Meliputi konsep besar, pembangunan, dan isu manajemen dalam teknologi informasi seperti hardware, software, jaringan, dan basis data.
3. Aplikasi Bisnis Penggunaan utama dari area sistem informasi ini adalah untuk operasi, manajemen, dan keunggulan kompetitif didalam bisnis. Aplikasi bisnis ini meliputi pemasaran, produksi, dan akuntansi.
4. Proses pengembangan Bagaimana para profesional bisnis dan pakar informasi menentukan tujuan, pengembangan, dan implementasi sistem informasi untuk memenuhi peluang bisnis.
5. Tantangan manajemen Tantangan dimana secara efektif dan etis untuk mengelola teknologi informasi pada tingkat pengguna akhir, perusahaan, dan bisnis tingkat global.

Berikut adalah ketiga fungsi dasar dalam sistem informasi [2]):

- a. Mendukung proses bisnis dan operasi.
- b. Mendukung pengambilan keputusan untuk pegawai dan manajer.
- c. Mendukung strategi untuk keunggulan kompetitif.

### 3.1.2 Manajemen

Manajemen merupakan proses mengkoordinasikan dan mengawasi kegiatan pekerjaan orang lain sehingga kegiatan diselesaikan secara efisien dan efektif. Didalam manajemen tersebut memiliki fungsi merancang, mengorganisir, memimpin dan mengendalikan[4].

Peran manajemen menurut Minzberg hasil kutipan oleh Robbins dan Coulter yaitu:

- a. Peran antarpribadi: Peran manajerial yang melibatkan orang dan pekerjaan lain yang bersifat seremonial dan simbolis.
- b. Peran informasional: Peran manajerial yang meliputi penerimaan, pengumpulan, dan penyebaran informasi.

c. Peran pengambilan keputusan Peran manajerial yang meliputi pembuatan dalam pengambilan keputusan.

### 3.1.3 Sistem Informasi Manajemen

MIS (Management Information System) adalah sistem yang menyediakan informasi dalam bentuk laporan dan ditampilkan kepada manager dan profesional bisnis lainnya. MIS memiliki beberapa kategori yaitu Expert System yang menyediakan saran ahli untuk kepentingan operasional seperti diagnosa perlengkapan dan keputusan manajerial. Knowledge Management System merupakan pengetahuan dasar sistem informasi yang mendukung penciptaan, pengorganisasian, dan penghapusan pengetahuan bisnis untuk pegawai dan manager. Dan terakhir Strategic Information System yang menerapkan informasi teknologi untuk produk perusahaan, jasa, atau bisnis proses[2].

### 3.1.4 PIECES Framework

PIECES Framework merupakan sebuah framework yang berisi kategori-kategori peng-klasifikasian masalah dan membuat pemecahan dari masalah tersebut. Klasifikasi tersebut dibagi menjadi enam kategori sesuai dengan urutan, yaitu *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service*[5]. Berikut merupakan penjelasan dari ke enam kategori PIECES:

Tabel 2.1

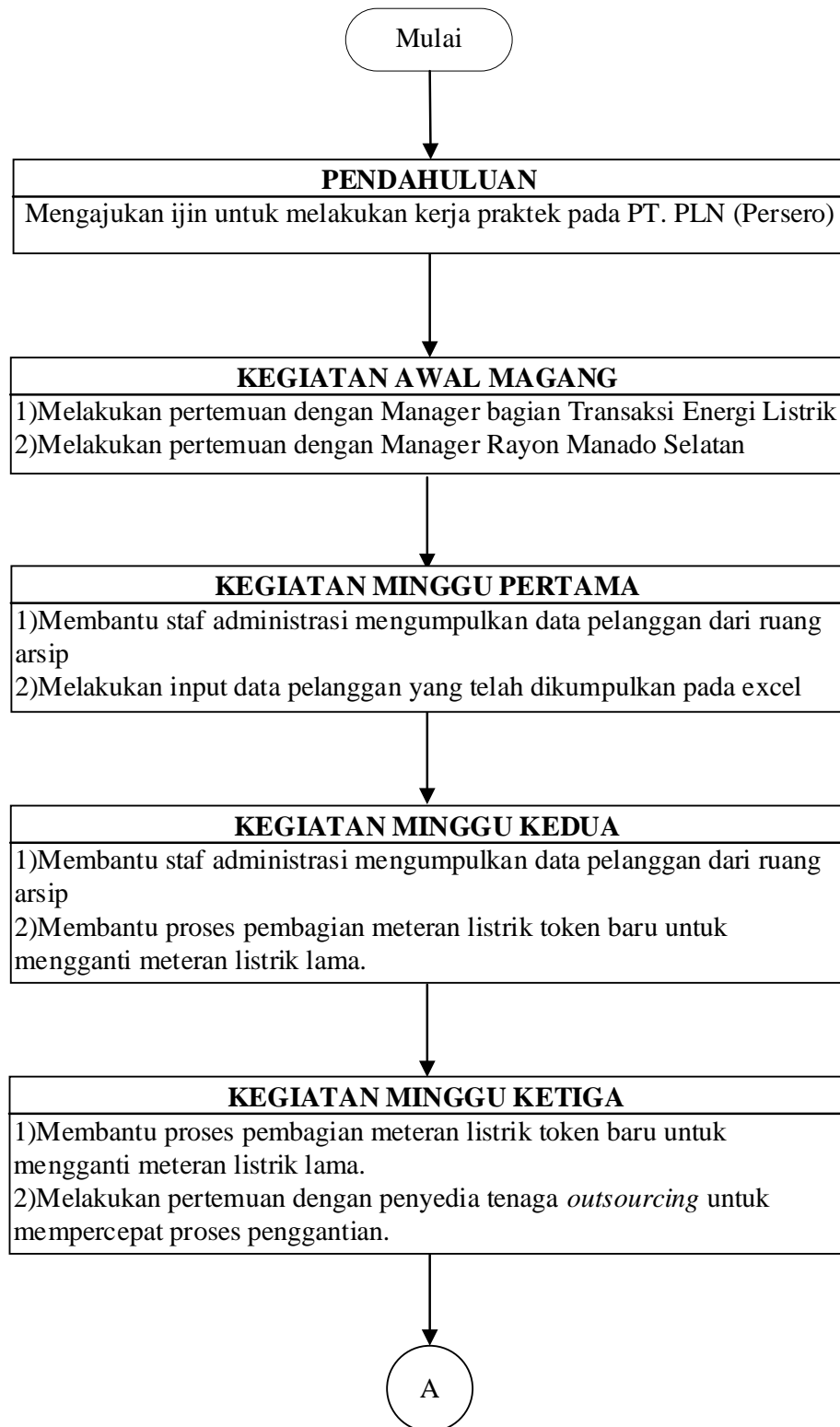
Enam Kategori PIECES

<b>P</b>	Kebutuhan untuk memperbaiki atau meningkatkan <i>performance</i> .
<b>I</b>	Kebutuhan untuk memperbaiki atau meningkatkan <i>information</i> dan <i>data</i> .
<b>E</b>	Kebutuhan untuk memperbaiki atau meningkatkan <i>economics</i> , biaya kontrol, atau meningkatkan keuntungan.
<b>C</b>	Kebutuhan untuk memperbaiki atau meningkatkan <i>control</i> atau keamanan.
<b>E</b>	Kebutuhan untuk memperbaiki atau meningkatkan <i>efficiency</i> dari sumber daya dan proses.
<b>S</b>	Kebutuhan untuk memperbaiki atau meningkatkan <i>service</i> kepada pelanggan, supplier, partner, pekerja, dan seterusnya.

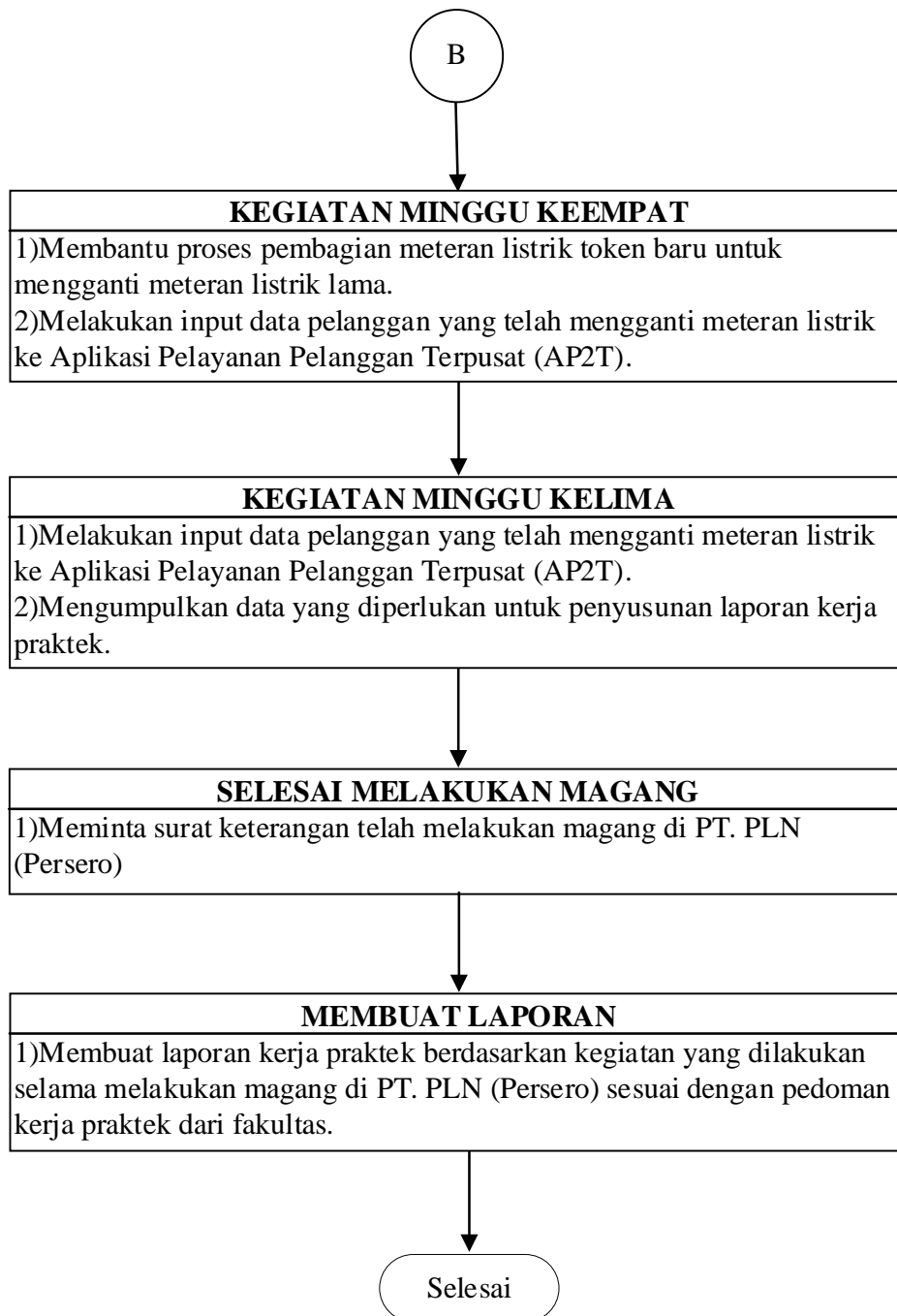
### 3.1.5 Activity Diagram

Activity diagram adalah sebuah diagram yang menggambarkan alur kerja tentang aktivitas sejumlah user atau system, aktor yang melakukan setiap aktivitas, dan alur sekuensial dari aktivitas-aktifitas. [6].

### 3.2 Langkah Pelaksanaan Kerja Praktek



Gambar 3.1  
Flowchart Kegiatan Kerja Praktek



Gambar 3.2  
 Flowchart Kegiatan Kerja Praktek (2)

## 1. PENDAHULUAN

Kegiatan pendahuluan terdiri atas kunjungan ke PT. PLN (Persero) untuk melakukan pengajuan kerja praktek dan mengadakan pertemuan dengan supervisor administrasi umum untuk mengetahui bagian yang akan ditempati.



## **2. KEGIATAN AWAL MAGANG**

Pada kegiatan awal ini dilaksanakan pertemuan dengan asisten manajer transaksi energi listrik serta manajer rayon Manado Selatan untuk membahas kegiatan yang dilakukan serta target yang ingin dicapai saat melakukan kerja praktek di PT. PLN (Persero)

## **3. KEGIATAN MINGGU PERTAMA**

Kegiatan minggu pertama yang dilakukan adalah melakukan pendataan terhadap data pelanggan pada ruang arsip dan memasukkan data tersebut pada microsoft excel untuk kemudian dilakukan pengecekan lebih lanjut terhadap data tersebut apakah sudah sesuai atau tidak.

## **4. KEGIATAN MINGGU KEDUA**

Kegiatan pada minggu kedua masih sama dengan kegiatan minggu pertama, akan tetapi kegiatan pengumpulan data telah selesai pada minggu kedua ini sehingga dilanjutkan dengan kegiatan untuk mempersiapkan kWh meter yang akan dipasang untuk mengganti kWh meter lama.

## **5. KEGIATAN MINGGU KETIGA**

Kegiatan pada minggu ketiga ini masih melakukan hal yang sama dengan minggu kedua yaitu melakukan persiapan kWh meter yang akan dibagikan kepada pelanggan. Selain itu, kegiatan pada minggu ketiga ini juga dilakukan rapat dengan pihak penyedia tenaga outsourcing yang telah bekerja sama dengan PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan. Pertemuan tersebut membahas mengenai pencapaian target kerja dari tenaga outsourcing yang belum memenuhi target yang telah ditetapkan oleh pihak PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan.

## **6. KEGIATAN MINGGU KEEMPAT**

Kegiatan pada minggu keempat ini melanjutkan kegiatan yang dilakukan pada minggu ketiga yaitu mempersiapkan kWh meter yang akan dipasang pada rumah pelanggan. Selain itu, kegiatan pada minggu keempat ini juga dilakukan pemasukkan data pelanggan yang telah mengganti kWh meter pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (APT).

## **7. KEGIATAN MINGGU KELIMA**

Kegiatan pada minggu kelima ini melanjutkan kegiatan pada minggu keempat yaitu memasukkan data pelanggan yang telah mengganti kWh meter pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Pada minggu kelima ini sudah minggu terakhir kegiatan kerja praktek, sehingga dilakukan juga pengumpulan data untuk menyusun laporan kerja praktek ini.

**8. SELESAI MELAKUKAN MAGANG**

Kegiatan magang telah selesai dilakukan, maka dilakukan pengajuan untuk surat keterangan telah melakukan kerja praktek.

**9. MEMBUAT LAPORAN**

Setelah melakukan kegiatan kerja praktek, maka selanjutnya dilakukan penyusunan laporan kerja praktek berdasarkan pedoman laporan kerja praktek yang telah disusun oleh fakultas.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Pengumpulan Data

##### 4.1.1 Jadwal Kerja

Jadwal kerja pada PT. PLN (Persero) Area Manado adalah hari Senin-Jumat. Waktu kerja pada hari Senin-Kamis dimulai dari pukul 07.30-16.00 WITA dan pada hari Jumat dimulai dari pukul 07.30-16.30 WITA. Kegiatan kerja praktek ini dimulai pada tanggal 4 Juli – 05 Agustus 2022. Berikut ini adalah uraian kegiatan kerja praktek :

Tabel 4.1  
Uraian Kegiatan Kerja Praktek

Hari	Tanggal	Kegiatan
Senin	04-Jul-22	Ibadah bersama dengan seluruh karyawan PT. PLN (Persero) yang beragama Kristen Mengumpulkan dokumen berisi data pelanggan di ruang arsip PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan
Selasa	05-Jul-22	Melakukan <i>Code Of Conduct</i> (COC)/ Pedoman Perilaku bersama dengan karyawan PT. PLN Persero Mengumpulkan dokumen berisi data pelanggan di ruang arsip PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan
Rabu	06-Jul-22	Mengumpulkan dokumen berisi data pelanggan di ruang arsip PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan
Kamis	07-Jul-22	<i>Briefing</i> dengan Supervisor bagian Transaksi Energi Listrik Rayon Manado Selatan Rapat dengan PT. Karya Sulut
Jumat	08-Jul-22	Memasukkan data nomor meter baru pelanggan yang telah mengganti kWh meter pada <i>database</i> PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan
Senin	11-Jul-22	Ibadah bersama dengan seluruh karyawan PT. PLN (Persero) yang beragama Kristen Memasukkan data nomor meter baru pelanggan yang telah mengganti kWh meter pada <i>database</i> PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan
Selasa	12-Jul-22	Melakukan <i>Code Of Conduct</i> (COC)/ Pedoman Perilaku bersama dengan karyawan PT. PLN Persero Memasukkan data nomor meter baru pelanggan yang telah mengganti kWh meter pada <i>database</i> PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan
Rabu	13-Jul-22	Memasukkan data nomor meter baru pelanggan yang telah mengganti kWh meter pada <i>database</i> PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan Mengumpulkan dokumen berisi data pelanggan di ruang arsip PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan
Kamis	14-Jul-22	Memasukkan data nomor meter baru pelanggan yang telah mengganti kWh meter pada <i>database</i> PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan
Jumat	15-Jul-22	Tidak pergi ke kantor

Tabel 4.2  
Uraian Kegiatan Kerja Praktek (Lanjutan)

Hari	Tanggal	Kegiatan
Senin	18-Jul-22	Ibadah bersama dengan seluruh karyawan PT. PLN (Persero) yang beragama Kristen
		Mengumpulkan dokumen berisi data pelanggan di ruang arsip PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan
Selasa	19-Jul-22	Melakukan <i>Code Of Conduct</i> (COC)/ Pedoman Perilaku bersama dengan karyawan PT. PLN Persero
		Memasukkan data nomor meter baru pelanggan yang telah mengganti kWh meter pada <i>database</i> PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan
Rabu	20-Jul-22	Memasukkan data nomor meter baru pelanggan yang telah mengganti kWh meter pada <i>database</i> PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan
Kamis	21-Jul-22	Memasukkan data nomor meter baru pelanggan yang telah mengganti kWh meter pada <i>database</i> PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan
Senin	25-Jul-22	Ibadah bersama dengan seluruh karyawan PT. PLN (Persero) yang beragama Kristen
		Memasukkan data nomor meter baru pelanggan yang telah mengganti kWh meter pada <i>database</i> PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan
Selasa	26-Jul-22	Melakukan <i>Code Of Conduct</i> (COC)/ Pedoman Perilaku bersama dengan karyawan PT. PLN Persero
		Memasukkan data nomor meter baru pelanggan yang telah mengganti kWh meter pada <i>database</i> PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan
Rabu	27-Jul-22	Memasukkan data nomor meter baru pelanggan yang telah mengganti kWh meter pada <i>database</i> PT. PLN (Persero) Rayon Manado Selatan
Kamis	28-Jul-22	Memasukkan hasil <i>survey</i> Tim Nasional Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K) pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)
Jumat	29-Jul-22	Memasukkan hasil <i>survey</i> Tim Nasional Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K) pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)
Senin	01-Agu-22	Ibadah bersama dengan seluruh karyawan PT. PLN (Persero) yang beragama Kristen
		Memasukkan hasil <i>survey</i> Tim Nasional Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K) pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)
Selasa	02-Agu-22	Melakukan <i>Code Of Conduct</i> (COC)/ Pedoman Perilaku bersama dengan karyawan PT. PLN Persero
		Memasukkan hasil <i>survey</i> Tim Nasional Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K) pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)
Rabu	03-Agu-22	Memasukkan hasil <i>survey</i> Tim Nasional Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K) pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)
Kamis	04-Agu-22	Memasukkan hasil <i>survey</i> Tim Nasional Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K) pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)
Jumat	05-Agu-22	Memasukkan hasil <i>survey</i> Tim Nasional Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K) pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

#### 4.1.2 Target Pekerjaan

Target pekerjaan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) adalah sebagai berikut:

- Mengumpulkan dokumen berisi data pelanggan untuk kegiatan penggantian kWh meter glomet yang bermasalah sebelum akhir periode semester 1.

- Memasukkan data nomor kWh meter baru pelanggan yang telah mengganti meter glomet pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT. PLN (Persero).
- Memasukkan hasil *survey* Tim Nasional Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K) pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) untuk pemberian subsidi listrik bagi masyarakat yang kurang mampu.

#### **4.2 Hasil Selama Kerja Praktek**

Hasil pekerjaan magang yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

- Telah mengumpulkan 1300 dokumen data pelanggan untuk kegiatan penggantian kWh meter glomet yang bermasalah.
- Memasukkan 1300 data nomor meter pelanggan yang telah mengganti kWh meter glomet bermasalah.
- Memasukkan 50% hasil *survey* Tim Nasional Penanggulangan Kemiskinan (TNP2K) pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) untuk pemberian subsidi listrik bagi masyarakat yang kurang mampu.

### 4.3 Analisis Prosedur-Prosedur di Perusahaan

#### 4.3.1 Analisis Prosedur Permohonan Aktual

##### 1. Prosedur Permohonan Pasang Baru

Tabel 4.3  
Prosedur Permohonan Pasang Baru

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Calon Pelanggan	Petugas Administrasi	Petugas Pemasangan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan permohonan pemasangan baru dengan mengakses <i>website</i>				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain.	10 menit	Surat permohonan untuk pemasangan baru dan formulir yang telah diisi calon pelanggan.	
2	Menerima konfirmasi dari PT. PLN (Persero) melalui <i>email</i> .				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain.</li> <li>2. Surat permohonan untuk pemasangan baru.</li> <li>3. Formulir yang telah diisi calon pelanggan.</li> </ol>	15 menit	Kode konfirmasi	Waktu penyampaian disesuaikan dengan media pengiriman yaitu <i>email</i> .
3	Menginputkan kode konfirmasi pada <i>website</i> .				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk pemasangan baru. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi	5 menit	Konfirmasi petugas	Waktu penyampaian disesuaikan dengan media pengiriman yaitu <i>email</i> .

Tabel 4.4  
 Prosedur Permohonan Pasang Baru (2)

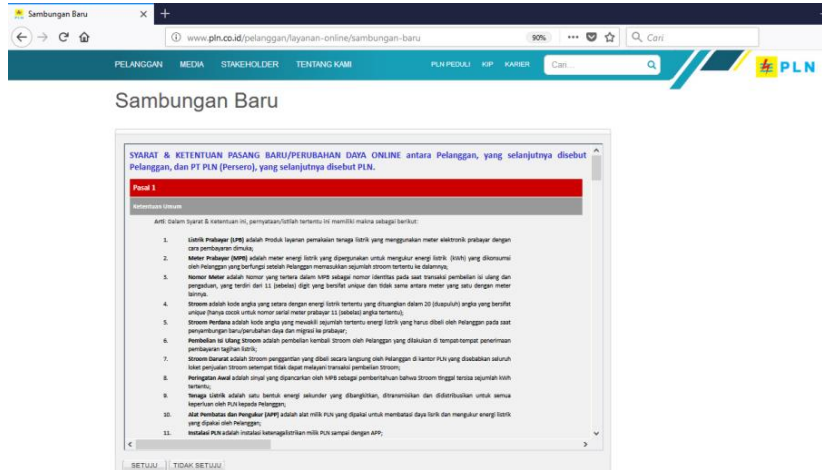
No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan	
		Calon Pelanggan	Petugas Administrasi	Petugas Pemasangan	Kelegkapan	Waktu		Output
4	Melakukan konfirmasi kode. Jika kode konfirmasi tidak valid maka lakukan kembali input kode konfirmasi yang baru.				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk pemasangan baru. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas	10 menit	Surat Izin Periyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)	
5	Melakukan pembayaran di Bank/ATM/ Loket dengan menggunakan No. Registrasi				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk pemasangan baru. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Periyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)	120 menit	Bukti pelunasan	
6	Melakukan konfirmasi pelunasan				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk pemasangan baru. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Periyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran) Bukti Pelunasan	10 menit	Konfirmasi petugas	

Tabel 4.5  
Prosedur Permohonan Pasang Baru (3)

No.	Kegiatan	Pelaksana		Petugas Pemasangan	Mutu Baku		Keterangan
		Calon Pelanggan	Petugas Administrasi		Kelengkapan	Waktu	
7	Melakukan penandatanganan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SIBTL).				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk pemasangan baru. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran) Bukti Pelunasan Konfirmasi petugas	30 menit	Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SIBTL)
8	Pemasangan meteran				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk pemasangan baru. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran) Bukti Pelunasan Konfirmasi petugas Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SIBTL) Berita Acara pemasangan kWh meter PK	3 hari	Berita Acara pemasangan kWh meter dan nomor kWh meter yang dipasang.
9	Pengolahan data langganan setelah pemasangan meteran.				Berita Acara pemasangan kWh meter dan nomor kWh meter yang dipasang.	10 menit	Bukti Pemasangan kWh meter baru.

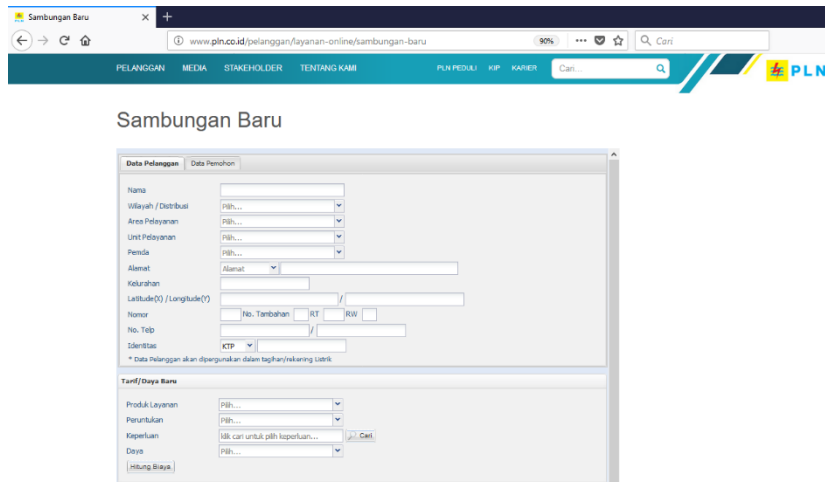


- Permohonan pasang baru kepada PT. PLN (Persero) dapat dilakukan secara *online* melalui *website* resmi PT. PLN (Persero) yaitu [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)
- Calon pelanggan harus terlebih dulu mengetahui dan menyetujui syarat dan ketentuan pasang baru saat akan mendaftar melalui *website* PT. PLN (Persero).



Gambar 4.1  
Syarat dan Ketentuan Permohonan Pasang Baru

- Saat melakukan pendaftaran, calon pelanggan PT. PLN (Persero) harus memberikan informasi mengenai data pribadi calon pelanggan ke dalam formulir permohonan pasang baru berikut ini:



Gambar 4.2  
Formulir Permohonan Pasang Baru

Gambar 4.3  
Formulir Permohonan Pasang Baru (2)

Gambar 4.4  
Formulir Permohonan Pasang Baru (3)

- Setelah melakukan pendaftaran, calon pelanggan akan menerima konfirmasi dari PT. PLN (Persero) melalui *email*.
- Setelah menerima pesan konfirmasi dari PT.PLN (Persero), calon pelanggan harus menginput kode konfirmasi yang dikirimkan melalui *email* ke dalam *website* PT. PLN (Persero).
- Calon pelanggan harus mengkonfirmasi kode konfirmasi yang diberikan. Apabila kode konfirmasi *valid*, maka calon pelanggan dapat melanjutkan proses selanjutnya. Apabila kode konfirmasi tidak *valid*, maka calon pelanggan harus menginput kembali kode konfirmasi yang baru.

➤ Setelah calon pelanggan selesai mendaftar melalui *website* dan kode konfirmasi yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) *valid*, maka calon pelanggan harus memenuhi kewajiban untuk membayar biaya pemasangan baru sesuai dengan daya yang dibutuhkan. Berikut ini adalah daftar biaya untuk permohonan pasang baru :

Tabel 4.6  
Biaya untuk Pasang Baru

<b>Biaya</b>	<b>Daya</b>
Rp. 843.000,-	900 VA
Rp. 1.218.000,-	1300 VA
Rp. 2.062.000,-	2200 VA

Analisis PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and, Service*) :

➤ **Performance**

Apabila dilihat dari aspek *performance*, pihak PLN merespon dengan cepat saat calon pelanggan yang mendaftar secara *online* dengan langsung memberikan *email* konfirmasi yang berisi kode konfirmasi. Akan tetapi, didapati keluhan dari calon pelanggan yang telah menyelesaikan proses pendaftaran *online* ketika respon pelayanan PLN untuk memasang kWh meter membutuhkan waktu beberapa hari bahkan beberapa minggu. Oleh sebab itu dari aspek *performance* prosedur ini dapat dikatakan masih kurang cepat.

➤ **Information**

Apabila dilihat dari aspek *information*, adanya informasi yang masih kurang bagi calon pelanggan. Masalah mengenai informasi yang sering terjadi di PLN ini adalah calon pelanggan yang memberikan keluhan langsung kepada PLN karena telah menunggu berhari-hari bahkan berminggu-minggu untuk pemasangan kWh meter dari pihak PLN, akan tetapi didapati bahwa calon pelanggan tidak mengetahui informasi tentang pembuatan Sertifikat Laik Operasi (SLO) terlebih dahulu untuk melakukan pengecekan proses instalasi listrik di tempat calon pelanggan.

➤ **Economics**

Apabila dilihat dari aspek *economy*, biaya untuk prosedur ini sudah menghemat penggunaan kertas, tinta, dan alat tulis lainnya karena proses

pendaftaran dilakukan secara *online* di *website* PLN. Melalui pendaftaran secara *online* ini pelanggan nantinya cukup memberikan bukti pembayaran yang dilakukan. Oleh sebab itu dari aspek *economics* prosedur ini cukup baik.

➤ ***Control***

Apabila dilihat dari aspek *control*, sistem pendaftaran secara *online* saat ini sudah cukup baik sehingga memudahkan bagi PLN untuk mengumpulkan informasi pelanggan secara lengkap. PLN dapat mengontrol data-data calon pelanggan yang masuk tersebut.

➤ ***Efficiency***

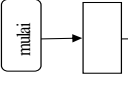
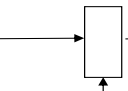
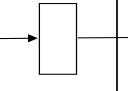
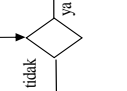
Apabila dilihat dari aspek *efficiency*, masih kurang efisien karena ada dua proses yang dapat dilakukan calon pelanggan berulang-ulang, yaitu saat melakukan *input* kode konfirmasi pada *website* apabila tidak valid maka pelanggan diharuskan untuk kembali melakukan *input* kode konfirmasi pada *website*. Selain itu, pada proses konfirmasi pembayaran melalui bank/ATM juga harus menghubungi *call center* apabila bukti pelunasan tidak masuk pada pihak PLN.

➤ ***Service***

Apabila dilihat dari aspek *Service*, dengan dilakukannya pendaftaran secara *online* bagi calon pelanggan ini memudahkan calon pelanggan sehingga tidak perlu datang ke kantor PLN hanya untuk melakukan pendaftaran. Dengan pendaftaran secara *online* ini memungkinkan bagi PLN untuk dapat melayani pendaftaran pelanggan dalam jumlah yang lebih banyak dibandingkan dengan pelayanan pendaftaran di kantor PLN. Akan tetapi, pelayanan yang cepat melalui pendaftaran *online* ini tidak diimbangi dengan pelayanan yang cepat pada pemasangan kWh meter.

## 2. Prosedur Permohonan Perubahan Daya

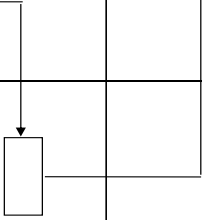
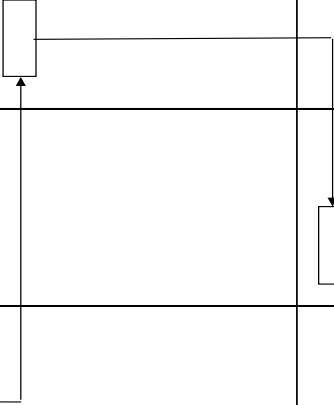
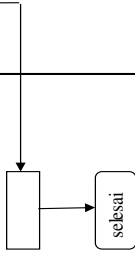
Tabel 4.7  
Prosedur Permohonan Perubahan Daya

No.	Ke giatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pelanggan	Petugas Administrasi	Petugas Pemasangan	Kelengkapan	Waktu	
1	Mengajukan permohonan perubahan daya dengan mengakses website				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain.	10 menit	Surat permohonan untuk perubahan daya dan formulir yang telah diisi pelanggan.
2	Menerima konfirmasi dari PT. PLN (Persero) melalui <i>email</i> .				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk perubahan daya. Formulir yang telah diisi pelanggan.	15 menit	Kode konfirmasi  Waktu penyampaian disesuaikan dengan media pengiriman yaitu <i>email</i> .
3	Menginputkan kode konfirmasi pada <i>website</i> .				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk perubahan daya. Formulir yang telah diisi pelanggan. Kode konfirmasi	5 menit	Konfirmasi petugas  Waktu penyampaian disesuaikan dengan media pengiriman yaitu <i>email</i> .
4	Melakukan konfirmasi kode. Jika kode konfirmasi tidak valid maka lakukan kembali input kode konfirmasi yang baru.				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk perubahan daya. Formulir yang telah diisi pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas	10 menit	

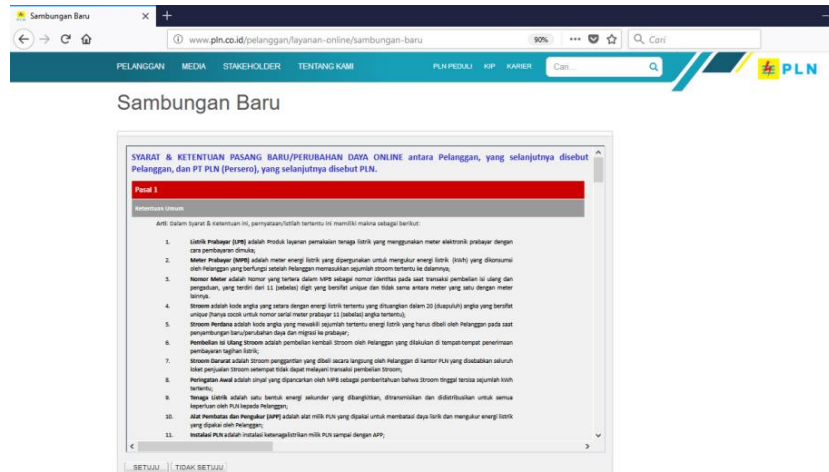
Tabel 4.8  
Prosedur Permohonan Perubahan Daya (2)

No	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		Waktu	Output	Ketertarikan
		Pelanggan	Petugas Administrasi	Petugas Pemasangan	Kelengkapan			
5	Melakukan pengecekan tunggakan pelanggan. Apakah pelanggan memiliki tunggakan atau tidak.				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk perubahan daya. Formulir yang telah diisi pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas	120 menit	Surat Izin Penambahan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)	
	a. Pengecekan permohonan pelanggan				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk perubahan daya. Formulir yang telah diisi pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Bukti tunggakan pelanggan	120 menit	Bukti permohonan pelanggan	
6	Melakukan pengecekan tunggakan pelanggan. Jika tidak permohonan dibatalkan dan pelanggan kembali mengajukan permohonan				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk perubahan daya. Formulir yang telah diisi pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Bukti tunggakan pelanggan Bukti Permohonan Pelanggan	120 menit	Bukti penyelesaian tunggakan	
	Melakukan pembayaran di Bank/ATM/Loket dengan menggunakan No. Registrasi				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk perubahan daya. Formulir yang telah diisi pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Penambahan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)	120 menit	Bukti pelunasan	
7	Melakukan konfirmasi pelunasan				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk perubahan daya. Formulir yang telah diisi pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Penambahan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran) Bukti Pelunasan	10 menit	Konfirmasi petugas	

Tabel 4.9  
Prosedur Permohonan Perubahan Daya (3)

No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku	Waktu	Output	Keterangan
		Pelanggan	Petugas Administrasi				
8	Melakukan penandatanganan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SJBTL).			Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk perubahan daya. Formulir yang telah diisi pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran) Bukti Pelunasan Konfirmasi petugas	30 menit	Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SJBTL)	
9	Pemasangan meteran			Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk perubahan daya. Formulir yang telah diisi pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran) Bukti Pelunasan Konfirmasi petugas Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SJBTL) Berita Acara pemasangan kWh meter PK	3 hari	Berita Acara pemasangan kWh meter dan nomor kWh meter yang dipasang.	
10	Pengolahan data kungan setelah pemasangan meteran.			Berita Acara pemasangan kWh meter dan nomor kWh meter yang dipasang.	10 menit	Bukti Pemasangan kWh meter baru.	

- Permohonan perubahan daya kepada PT. PLN (Persero) dapat dilakukan secara *online* melalui *website* resmi PT. PLN (Persero) yaitu [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)
- Calon pelanggan harus terlebih dulu mengetahui dan menyetujui syarat dan ketentuan pasang baru saat akan mendaftar melalui *website* PT. PLN (Persero).



Gambar 4.5  
Syarat dan Ketentuan Permohonan Perubahan Daya

- Saat melakukan pendaftaran, pelanggan PT. PLN (Persero) harus memberikan informasi mengenai nomor identitas pelanggan (IDPEL).

The screenshot shows a web browser window with the URL [www.pln.co.id/pelanggan/layanan-online/perubahan-daya-migrasi](http://www.pln.co.id/pelanggan/layanan-online/perubahan-daya-migrasi). The page title is 'Perubahan Daya / Migrasi'. The form is titled 'Pemasaran' and includes the following fields:

- Identitas Pelanggan: IDPEL (dropdown menu)
- Data Pelanggan:
  - Idpel / No Meter: [input field]
  - Nama: [input field]
  - Alamat: [input field]
  - Nomor: [input field] No. Tambahan [input field] RT [input field] RW [input field]
  - No. Telp: [input field]
  - Identitas: [input field]
  - Tarif: Daya [input field]
  - Unitup: [input field]
  - Alamat Unitup: [input field]
- Tarif/Daya Baru:
  - Produk Layanan: PIR... (dropdown menu)
  - Perubahan: PIR... (dropdown menu)
  - Kebutuhan: [input field] klik cari untuk pilih keperluan... (button)
  - Daya: PIR... (dropdown menu)
  - [Hitung Biaya] (button)

Gambar 4.6  
Formulir Perubahan Daya



Gambar 4.7  
Formulir Perubahan Daya (2)

- Apabila pelanggan yang akan melakukan permohonan perubahan daya memiliki tunggakan rekening yang harus dilunasi atau kewajiban lain yang harus dipenuhi, maka pelanggan harus melunasi tunggakan atau memenuhi kewajiban tersebut terlebih dahulu.
- Setelah pelanggan mendaftar dan permohonan perubahan daya disetujui oleh PT. PLN (Persero), maka pelanggan harus memenuhi kewajiban untuk membayar biaya pemasangan baru sesuai dengan perubahan daya yang dibutuhkan. Berikut ini adalah daftar biaya untuk permohonan perubahan daya :

Tabel 4.10  
Biaya untuk Perubahan Daya

Biaya	Daya
937/VA	Tambah Daya sampai dengan 2.200 VA
969/VA	Daya tersambung/tambah daya diatas 2.200 VA - 100kVA
969/VA	Daya tersambung/tambah daya rumah tangga golongan R-3

Analisis PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service*) :

➤ **Performance**

Apabila dilihat dari aspek *performance*, pihak PLN merespon dengan cepat saat calon pelanggan yang mendaftar secara *online* dengan langsung memberikan *email* konfirmasi yang berisi kode konfirmasi. Akan tetapi, didapati keluhan dari calon pelanggan yang telah menyelesaikan proses pendaftaran *online* ketika respon pelayanan PLN untuk memasang kWh meter membutuhkan waktu beberapa hari

bahkan beberapa minggu. Oleh sebab itu dari aspek *performance* prosedur ini dapat dikatakan masih kurang cepat.

➤ ***Information***

Apabila dilihat dari aspek *information*, adanya informasi yang masih kurang bagi calon pelanggan. Masalah mengenai informasi yang sering terjadi di PLN ini adalah calon pelanggan yang memberikan keluhan langsung kepada PLN karena telah menunggu sehari-hari bahkan berminggu-minggu untuk pemasangan kWh meter dari pihak PLN, akan tetapi didapati bahwa calon pelanggan tidak mengetahui informasi tentang pembuatan Sertifikat Laik Operasi (SLO) terlebih dahulu untuk melakukan pengecekan proses instalasi listrik di tempat calon pelanggan.

➤ ***Economics***

Apabila dilihat dari aspek *economy*, biaya untuk prosedur ini sudah menghemat penggunaan kertas, tinta, dan alat tulis lainnya karena proses pendaftaran dilakukan secara *online* di *website* PLN. Melalui pendaftaran secara *online* ini pelanggan nantinya cukup memberikan bukti pembayaran yang dilakukan. Oleh sebab itu dari aspek *economics* prosedur ini cukup baik.

➤ ***Control***

Apabila dilihat dari aspek *control*, sistem pendaftaran secara *online* saat ini sudah cukup baik sehingga memudahkan bagi PLN untuk mengumpulkan informasi pelanggan secara lengkap. PLN dapat mengontrol data-data calon pelanggan yang masuk tersebut.

➤ ***Efficiency***

Apabila dilihat dari aspek *efficiency*, masih kurang efisien karena ada beberapa proses yang dapat dilakukan calon pelanggan berulang-ulang, yaitu saat melakukan *input* kode konfirmasi pada *website* apabila tidak valid maka pelanggan diharuskan untuk kembali melakukan *input* kode konfirmasi pada *website*. Kemudian, pada proses pengecekan tunggakan pelanggan ketika kode konfirmasi telah valid, apabila pelanggan memiliki tunggakan maka proses pendaftaran akan dibatalkan. Selain itu, pada proses konfirmasi pembayaran melalui bank/ATM juga harus menghubungi *call center* apabila bukti pelunasan tidak masuk pada pihak PLN.

➤ ***Service***

Apabila dilihat dari aspek *Service*, dengan dilakukannya pendaftaran secara *online* bagi calon pelanggan ini memudahkan calon pelanggan sehingga tidak perlu datang ke kantor PLN hanya untuk melakukan pendaftaran. Dengan pendaftaran secara *online* ini memungkinkan bagi PLN untuk dapat melayani pendaftaran pelanggan dalam jumlah yang lebih banyak dibandingkan dengan pelayanan pendaftaran di kantor PLN. Akan tetapi, pelayanan yang cepat melalui pendaftaran *online* ini tidak diimbangi dengan pelayanan yang cepat pada pemasangan kWh meter.

### 3. Prosedur Permohonan Sambungan Sementara

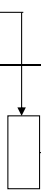

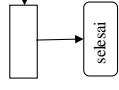
Tabel 4.11  
Prosedur Permohonan Sambungan Sementara

No.	Kegiatan	Calon Pelanggan	Pelaksana		Mutu Baku		Keterangan	
			Petugas Administrasi	Petugas Pemasangan	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Mengajukan permohonan sambungan sementara dengan mengakses website				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain.	10 menit	Surat permohonan untuk sambungan sementara dan formulir yang telah diisi calon pelanggan.	
2	Menerima konfirmasi dari PT. PLN (Pusat) melalui email.				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk sambungan sementara. Formulir yang telah diisi calon pelanggan.	15 menit	Kode konfirmasi	Waktu penyampaian disesuaikan dengan media pengirim yaitu email.
3	Menginputkan kode konfirmasi pada website.				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk sambungan sementara. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi	5 menit	Konfirmasi petugas	Waktu penyampaian disesuaikan dengan media pengirim yaitu email.

Tabel 4.12  
Prosedur Permohonan Sambungan Sementara (2)

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		Keterangan	
		Calon Pelanggan	Petugas Administrasi	Petugas Pemasangan	Kelengkapan	Waktu		Output
4	Melakukan konfirmasi kode. Jika kode konfirmasi tidak valid maka lakukan kembali input kode konfirmasi yang baru.				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk sambungan sementara. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas	10 menit	Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)	
5	Melakukan pembayaran di Bank/ATM/ Loker dengan menggunakan No. Registrasi				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk sambungan sementara. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)	120 menit	Bukti peluasan	
6	Melakukan konfirmasi peluasan				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk sambungan sementara. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran) Bukti Peluasan	10 menit	Konfirmasi petugas	

Tabel 4.13  
Prosedur Permohonan Sambungan Sementara (3)

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		Keterangan
		Calon Pelanggan	Petugas Administrasi	Petugas Pemasangan	Kelengkapan	Waktu	
7	Melakukan penandatanganan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SJBTL).				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk sambungan sementara. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran) Bukti Pelunasan Konfirmasi petugas	30 menit	Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SJBTL)
8	Pemasangan meteran				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk sambungan sementara. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran) Bukti Pelunasan Konfirmasi petugas Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SJBTL) Berita Acara pemasangan kWh meter PK	3 hari	Berita Acara pemasangan kWh meter dan nomor kWh meter yang dipasang.
9	Pengolahan data langganan setelah pemasangan meteran.				Berita Acara pemasangan kWh meter dan nomor kWh meter yang dipasang	10 menit	Bukti Pemasangan kWh meter baru.

- Permohonan sambungan sementara kepada PT. PLN (Persero) dapat dilakukan secara *online* melalui *website* resmi PT. PLN (Persero) yaitu [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)
- Saat melakukan pendaftaran, calon pelanggan PT. PLN (Persero) harus memberikan informasi mengenai data pribadi calon pelanggan ke dalam formulir permohonan pasang baru berikut ini:

Gambar 4.8  
Formulir Permohonan Sambungan Sementara

Gambar 4.9  
Formulir Permohonan Sambungan Sementara (2)

- Setelah melakukan pendaftaran, calon pelanggan akan menerima konfirmasi dari PT. PLN (Persero) melalui *email*.

- Setelah menerima pesan konfirmasi dari PT.PLN (Persero), calon pelanggan harus menginput kode konfirmasi yang dikirimkan melalui *email* ke dalam *website* PT. PLN (Persero).
- Calon pelanggan harus mengkonfirmasi kode konfirmasi yang diberikan. Apabila kode konfirmasi *valid*, maka calon pelanggan dapat melanjutkan proses selanjutnya. Apabila kode konfirmasi tidak *valid*, maka calon pelanggan harus menginput kembali kode konfirmasi yang baru.
- Setelah calon pelanggan selesai mendaftar melalui *website* dan kode konfirmasi yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) *valid*, maka calon pelanggan harus memenuhi kewajiban untuk membayar biaya sambungan sementara sesuai dengan daya yang dibutuhkan dalam suatu jangka waktu.

Analisis PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service*) :

➤ ***Performance***

Apabila dilihat dari aspek *performance*, pihak PLN merespon dengan cepat saat calon pelanggan yang mendaftar secara *online* dengan langsung memberikan *email* konfirmasi yang berisi kode konfirmasi. Akan tetapi, didapati keluhan dari calon pelanggan yang telah menyelesaikan proses pendaftaran *online* ketika respon pelayanan PLN untuk memasang kWh meter membutuhkan waktu beberapa hari bahkan beberapa minggu. Oleh sebab itu dari aspek *performance* prosedur ini dapat dikatakan masih kurang cepat.

➤ ***Information***

Apabila dilihat dari aspek *information*, adanya informasi yang masih kurang bagi calon pelanggan. Masalah mengenai informasi yang sering terjadi di PLN ini adalah calon pelanggan yang memberikan keluhan langsung kepada PLN karena telah menunggu berhari-hari bahkan berminggu-minggu untuk pemasangan kWh meter dari pihak PLN, akan tetapi didapati bahwa calon pelanggan tidak mengetahui informasi tentang pembuatan Sertifikat Laik Operasi (SLO) terlebih dahulu untuk melakukan pengecekan proses instalasi listrik di tempat calon pelanggan.

➤ ***Economics***

Apabila dilihat dari aspek *economy*, biaya untuk prosedur ini sudah menghemat penggunaan kertas, tinta, dan alat tulis lainnya karena proses pendaftaran dilakukan secara *online* di *website* PLN. Melalui pendaftaran secara *online* ini pelanggan nantinya cukup memberikan bukti pembayaran yang dilakukan. Oleh sebab itu dari aspek *economics* prosedur ini cukup baik.

➤ ***Control***

Apabila dilihat dari aspek *control*, sistem pendaftaran secara *online* saat ini sudah cukup baik sehingga memudahkan bagi PLN untuk mengumpulkan informasi pelanggan secara lengkap. PLN dapat mengontrol data-data calon pelanggan yang masuk tersebut.

➤ ***Efficiency***

Apabila dilihat dari aspek *efficiency*, masih kurang efisien karena ada dua proses yang dapat dilakukan calon pelanggan berulang-ulang, yaitu saat melakukan *input* kode konfirmasi pada *website* apabila tidak valid maka pelanggan diharuskan untuk kembali melakukan *input* kode konfirmasi pada *website*. Selain itu, pada proses konfirmasi pembayaran melalui bank/ATM juga harus menghubungi *call center* apabila bukti pelunasan tidak masuk pada pihak PLN.

➤ ***Service***

Apabila dilihat dari aspek *Service*, dengan dilakukannya pendaftaran secara *online* bagi calon pelanggan ini memudahkan calon pelanggan sehingga tidak perlu datang ke kantor PLN hanya untuk melakukan pendaftaran. Dengan pendaftaran secara *online* ini memungkinkan bagi PLN untuk dapat melayani pendaftaran pelanggan dalam jumlah yang lebih banyak dibandingkan dengan pelayanan pendaftaran di kantor PLN. Akan tetapi, pelayanan yang cepat melalui pendaftaran *online* ini tidak diimbangi dengan pelayanan yang cepat pada pemasangan kWh meter.



### 4.3.2 Usulan Perbaikan Prosedur-Prosedur di Perusahaan

#### 1. Usulan Perbaikan Prosedur Permohonan Pasang Baru

Berdasarkan hasil analisa PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and, Service*), maka penulis memberikan usulan sebagai berikut:

Tabel 4.14  
Usulan Prosedur Permohonan Pasang Baru

No.	Kegiatan	Pelaksana			Metu Baku			Keterangan	
		Calon Pelanggan	Peugas Administrasi	Peugas Pemasangan	Peugas Pembuat SLO (Sertifikat Laik Operasi)	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Mengajukan permohonan pemasangan baru dengan mengakses <i>website</i>	mulai				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain	10 menit	Surat permohonan untuk pemasangan baru dan formulir yang telah diisi calon pelanggan.	
2	Menerima konfirmasi dari PT. PLN (Persero) melalui <i>email</i> .					1. Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain 2. Surat permohonan untuk pemasangan baru. 3. Formulir yang telah diisi calon pelanggan.	15 menit	Kode konfirmasi	Waktu penyampaian disesuaikan dengan media pengiriman yaitu <i>email</i> .
3	Menginputkan kode konfirmasi pada <i>website</i> .					Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain Surat permohonan untuk pemasangan baru. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi	5 menit	Konfirmasi petugas	Waktu penyampaian disesuaikan dengan media pengiriman yaitu <i>email</i> .
4	Melakukan konfirmasi kode. Jika kode konfirmasi tidak valid maka lakukan kembali input kode konfirmasi yang baru.					Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain Surat permohonan untuk pemasangan baru. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas	10 menit	Surat dan Penambahan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)	

Tabel 4.15  
Usulan Prosedur Permohonan Pasang Baru (2)

No.	Kegiatan	Pelaksana			Muti Baku			Keterangan	
		Calon Pelanggan	Petugas Administrasi	Petugas Pemasangan	Petugas Pembuat SLO (Sertifikat Laik Operasi)	Kelengkapan	Waktu		Output
5	Melakukan pembayaran di Bank/ATM/Loket dengan menggunakan No. Registrasi	→ [ ]	→ [ ]			Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk pemasangan baru. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)	120 menit	Bukti pelumasan	
6	Melakukan konfirmasi pelumasan		→ [ ]			Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk pemasangan baru. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran) Bukti Pelumasan	10 menit	Konfirmasi petugas	
7	Melakukan penandatanganan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SITBL).	→ [ ]				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk pemasangan baru. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran) Bukti Pelumasan Konfirmasi petugas	30 menit	Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SITBL)	

Tabel 4.16  
Usulan Prosedur Permohonan Pasang Baru (3)

No.	Kegiatan	Pelaksanaan			Petugas Pembuat SLO (Sertifikat Laik Operasi)	Mutu Baku			Keterangan	
		Calon Pelanggan	Petugas Administrasi	Petugas Pemasangan		Kelengkapan	Waktu	Output		
8	Pengecekan instalasi tempat pemasangan kWh meter						Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk pemasangan baru. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Periyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran) Bukti Pelunasan Konfirmasi petugas Surat Perijajian Jual Beli Tenaga Listrik (SIBTL) Berita Acara pemasangan kWh meter PK	3 hari	Sertifikat Laik Operasi (SLO)	
9	Pemasangan meteran						Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk pemasangan baru. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Periyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran) Bukti Pelunasan Konfirmasi petugas Surat Perijajian Jual Beli Tenaga Listrik (SIBTL) Berita Acara pemasangan kWh meter PK Sertifikat Laik Operasi (SLO)	3 hari	Berita Acara pemasangan kWh meter dan nomor kWh meter yang dipasang	
10	Pengolahan data langganan setelah pemasangan meteran						Berita Acara pemasangan kWh meter dan nomor kWh meter yang dipasang.	10 menit	Bukti Pemasangan kWh meter baru	

- Permohonan pasang baru kepada PT. PLN (Persero) dapat dilakukan secara *online* melalui *website* resmi PT. PLN (Persero) yaitu [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) .
- Saat melakukan pendaftaran, calon pelanggan PT. PLN (Persero) harus memberikan informasi mengenai data pribadi calon pelanggan ke dalam formulir permohonan pasang baru berikut ini:

Gambar 4.10  
Formulir Permohonan Pasang Baru

Gambar 4.11  
Formulir Permohonan Pasang Baru (2)

Gambar 4.12  
Formulir Permohonan Pasang Baru (3)

- Setelah melakukan pendaftaran, calon pelanggan akan menerima konfirmasi dari PT. PLN (Persero) melalui *email*.
- Setelah menerima pesan konfirmasi dari PT. PLN (Persero), calon pelanggan harus menginput kode konfirmasi yang dikirimkan melalui *email* ke dalam *website* PT. PLN (Persero).
- Calon pelanggan harus mengkonfirmasi kode konfirmasi yang diberikan.
- Setelah calon pelanggan selesai mendaftar melalui *website* dan kode konfirmasi yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) *valid*, maka calon pelanggan harus memenuhi kewajiban untuk membayar biaya pemasangan baru sesuai dengan daya yang dibutuhkan. Berikut ini adalah daftar biaya untuk permohonan pasang baru :

Tabel 4.17  
Biaya untuk Pasang Baru

Biaya	Daya
Rp. 843.000,-	900 VA
Rp. 1.218.000,-	1300 VA
Rp. 2.062.000,-	2200 VA

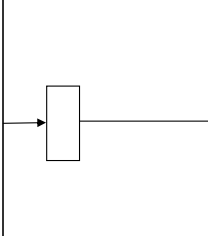
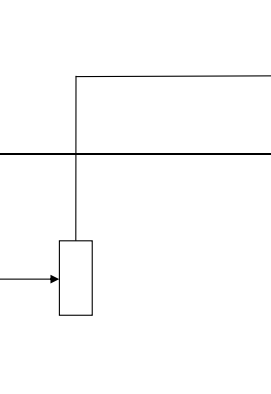
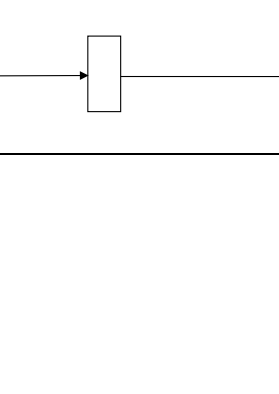
## 2. Usulan Perbaikan Prosedur Permohonan Perubahan Daya

Berdasarkan hasil analisa PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and, Service*), maka penulis memberikan usulan sebagai berikut:

Tabel 4.18  
Usulan Prosedur Permohonan Perubahan Daya

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelanggan	Petugas Administrasi	Petugas Pemasangan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan permohonan perubahan daya dengan mengakses website				Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain.	10 menit	Surat permohonan untuk perubahan daya dan formulir yang telah diisi pelanggan.	
2	Melakukan konfirmasi apabila pelanggan memiliki tunggakan yang harus dibayar				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain.</li> <li>2. Surat permohonan untuk perubahan daya</li> <li>3. formulir yang telah diisi pelanggan.</li> </ol>	10 menit	Konfirmasi petugas bahwa pelanggan tidak memiliki tunggakan	
3	Menerima konfirmasi dari PT. PLN (Persero) melalui email.				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain.</li> <li>2. Surat permohonan untuk perubahan daya.</li> <li>3. Formulir yang telah diisi pelanggan.</li> <li>4. Konfirmasi petugas bahwa pelanggan tidak memiliki tunggakan</li> </ol>	15 menit	Kode konfirmasi	Waktu penyampaian disesuaikan dengan media pengirim yaitu <i>email</i> .
4	Menginputkan kode konfirmasi pada website.				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain.</li> <li>2. Surat permohonan untuk perubahan daya.</li> <li>3. Formulir yang telah diisi pelanggan.</li> <li>4. Konfirmasi petugas bahwa pelanggan tidak memiliki tunggakan</li> <li>5. Kode konfirmasi</li> </ol>	5 menit	Konfirmasi petugas	Waktu penyampaian disesuaikan dengan media pengirim yaitu <i>email</i> .

Tabel 4.19  
Usulan Prosedur Permohonan Perubahan Daya (2)

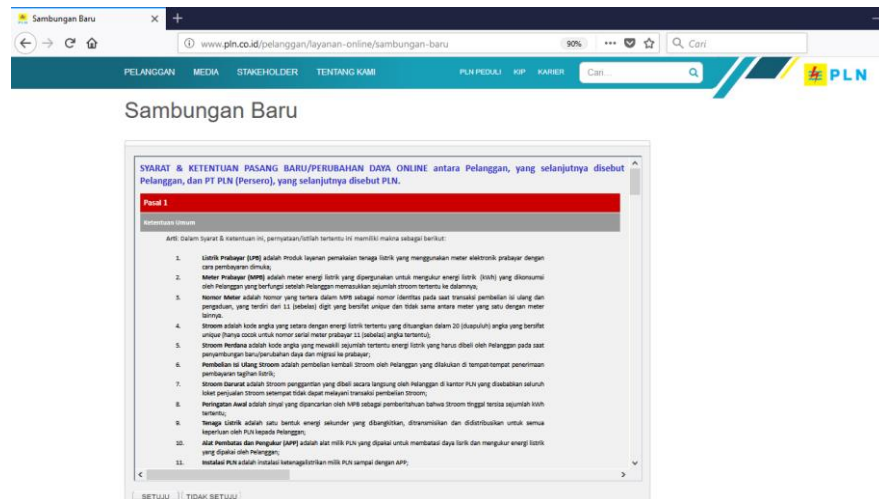
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelanggan	Petugas Administrasi	Petugas Pemasangan	Kelengkapan	Waktu	Output	
5	Melakukan konfirmasi kode.				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain.</li> <li>2. Surat permohonan untuk perubahan daya.</li> <li>3. Formulir yang telah diisi pelanggan.</li> <li>4. Konfirmasi petugas bahwa pelanggan tidak memiliki tunggakan</li> <li>5. Kode konfirmasi</li> <li>6. Konfirmasi petugas</li> </ol>	10 menit	Surat Izin Penambahan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)	
6	Melakukan pembayaran di Bank/ATM/ Loket dengan menggunakan No. Registrasi				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain.</li> <li>2. Surat permohonan untuk perubahan daya.</li> <li>3. Formulir yang telah diisi pelanggan.</li> <li>4. Konfirmasi petugas bahwa pelanggan tidak memiliki tunggakan</li> <li>5. Kode konfirmasi</li> <li>6. Konfirmasi petugas</li> <li>7. Surat Izin Penambahan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)</li> </ol>	120 menit	Bukti pelunasan	
7	Melakukan konfirmasi pelunasan				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain.</li> <li>2. Surat permohonan untuk perubahan daya.</li> <li>3. Formulir yang telah diisi pelanggan.</li> <li>4. Konfirmasi petugas bahwa pelanggan tidak memiliki tunggakan</li> <li>5. Kode konfirmasi</li> <li>6. Konfirmasi petugas</li> <li>7. Surat Izin Penambahan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)</li> <li>8. Bukti Pelunasan</li> </ol>	10 menit	Konfirmasi petugas	

Tabel 4.20  
Usulan Prosedur Permohonan Perubahan Daya (3)

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelanggan	Petugas Administrasi	Petugas Pemasangan	Kelengkapan	Waktu	Output	
8	Melakukan penandatanganan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SJTB/L).				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain.</li> <li>2. Surat permohonan untuk perubahan daya.</li> <li>3. Formulir yang telah diisi pelanggan.</li> <li>4. Konfirmasi petugas bahwa pelanggan tidak memiliki tunggakan</li> <li>5. Kode Konfirmasi</li> <li>6. Konfirmasi petugas</li> <li>7. Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)</li> <li>8. Bukti Pelunasan</li> <li>9. Konfirmasi petugas</li> </ol>	30 menit	Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SJTB/L)	
9	Pemasangan meteran				<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain.</li> <li>2. Surat permohonan untuk perubahan daya.</li> <li>3. Formulir yang telah diisi pelanggan.</li> <li>4. Konfirmasi petugas bahwa pelanggan tidak memiliki tunggakan</li> <li>5. Kode Konfirmasi</li> <li>6. Konfirmasi petugas</li> <li>7. Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)</li> <li>8. Bukti Pelunasan</li> <li>9. Konfirmasi petugas</li> <li>10. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SJTB/L)</li> </ol>	3 hari	Berita Acara pemasangan kWh meter dan nomor kWh meter yang dipasang.	
10	Pengolahan data langganan setelah pemasangan meteran.				Berita Acara pemasangan kWh meter dan nomor kWh meter yang dipasang.	10 menit	Bukti Pemasangan kWh meter baru.	



- Permohonan perubahan daya kepada PT. PLN (Persero) dapat dilakukan secara *online* melalui *website* resmi PT. PLN (Persero) yaitu [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)
- Calon pelanggan harus terlebih dulu mengetahui dan menyetujui syarat dan ketentuan pasang baru saat akan mendaftar melalui *website* PT. PLN (Persero).



Gambar 4.13  
Syarat dan Ketentuan Perubahan Daya

- Melakukan pengecekan terlebih dahulu apakah pelanggan memiliki tunggakan atau tidak.
- Saat melakukan pendaftaran, pelanggan PT. PLN (Persero) harus memberikan informasi mengenai nomor identitas pelanggan (IDPEL).

The screenshot shows a web browser window with the URL [www.pln.co.id/pelanggan/layanan-online/perubahan-daya-migrasi](http://www.pln.co.id/pelanggan/layanan-online/perubahan-daya-migrasi). The page title is 'Perubahan Daya / Migrasi'. The main content area displays a form titled 'Pencarian' (Search). The form contains the following fields:

- Identitas Pelanggan: IDPEL (dropdown menu) and a search button.
- Data Pelanggan: Fields for Idpel / No Meter, Nama, Alamat, Nomor (with sub-fields for No. Tambahan, RT, and RW), No. Telp, Identitas, Tarif, and Alamat Unstap.
- Tarif/Daya Baru: Fields for Produk Layanan, Penurunan, Kebutuhan (with a search button), Daya, and a 'Hitung Biaya' button.

Gambar 4.14  
Formulir Perubahan Daya

Gambar 4.15  
Formulir Perubahan Daya (2)

- Setelah pelanggan mendaftar dan permohonan perubahan daya disetujui oleh PT. PLN (Persero), maka pelanggan harus memenuhi kewajiban untuk membayar biaya pemasangan baru sesuai dengan perubahan daya yang dibutuhkan. Berikut ini adalah daftar biaya untuk permohonan perubahan daya :





Tabel 4.21  
Biaya untuk Perubahan Daya

Biaya	Daya
937/VA	Tambah Daya sampai dengan 2.200 VA
969/VA	Daya tersambung/tambah daya diatas 2.200 VA - 100kVA
969/VA	Daya tersambung/tambah daya rumah tangga golongan R-3

### 3. Usulan Perbaikan Prosedur Permohonan Sambungan Sementara

Berdasarkan hasil analisa PIECES (*Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, and Service*), maka penulis memberikan usulan sebagai berikut:

Tabel 4.22  
Usulan Prosedur Permohonan Sambungan Sementara

No.	Kegiatan	Pelaksanaan			Mutu Baku			Keterangan	
		Calon Pelanggan	Petugas Administrasi	Petugas Pemasangan	Petugas Pembarut SLO (Sertifikat Laitik Operasi)	Keleengkapan	Waktu		Output
1	Mengajukan permohonan sambungan sementara dengan mengakses website					Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/buahan hukum lain.	10 menit	Surat permohonan untuk Sambungan sementara dan formulir yang telah diisi calon pelanggan.	
2	Menerima konfirmasi dari PT. PLN (Pensero) melalui email.					Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/buahan hukum lain. Surat permohonan untuk Sambungan sementara. Formulir yang telah diisi calon pelanggan.	15 menit	Kode konfirmasi	Waktu penyampaian disesuaikan dengan media pengiriman yaitu email.
3	Menginputkan kode konfirmasi pada website.					Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/buahan hukum lain. Surat permohonan untuk Sambungan sementara. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi	5 menit	Konfirmasi petugas	Waktu penyampaian disesuaikan dengan media pengiriman yaitu email.
4	Melakukan konfirmasi kode. Jika kode konfirmasi tidak valid maka lakukan kembali input kode konfirmasi yang baru.					Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/buahan hukum lain. Surat permohonan untuk Sambungan sementara. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas	10 menit	Surat Izin Penyambungan (SPI) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)	

**Tabel 4.23**  
**Usulan Prosedur Permohonan Sambungan Sementara (2)**

No.	Kegiatan	Pelaksana			Petugas Pembuat SLO (Sertifikat Laik Operasi)	Mutu Baku			Keterangan
		Calon Pelanggan	Petugas Administrasi	Petugas Permassangan		Kelengkapan	Waktu	Output	
5	Melakukan pembayaran di Bank/ATM/ Loker dengan menggunakan No. Registrasi					Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk Sambungan sementara. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)	120 menit	Bukti peluasan	
6	Melakukan konfirmasi peluasan					Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk Sambungan sementara. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran) Bukti Peluasan	10 menit	Konfirmasi petugas	
7	Melakukan penandatanganan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SJTBL).					Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan orang lain/badan hukum lain. Surat permohonan untuk Sambungan sementara. Formulir yang telah diisi calon pelanggan. Kode konfirmasi Konfirmasi petugas Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran) Bukti Peluasan Konfirmasi petugas	30 menit	Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SJTBL)	

Tabel 4.24  
Usulan Prosedur Permohonan Sambungan Sementara (3)

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan		
		Calon Pelanggan	Petugas Administrasi	Petugas Pemasangan	Petugas Pembuat SLO (Sertifikat Laik Operasi)	Kelengkapan	Waktu		Output	
8	Pengecekan instalasi tempat pemasangan kWh meter						<p>Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan surat/badan hukum lain.</p> <p>Surat permohonan untuk Sambungan sementara.</p> <p>Formulir yang telah diisi calon pelanggan.</p> <p>Kode konfirmasi</p> <p>Konfirmasi petugas</p> <p>Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)</p> <p>Bukti Pelunasan</p> <p>Konfirmasi petugas</p> <p>Surat Pelepasan Jual Beli Tenaga Listrik (SIBTL)</p> <p>Berita Acara pemasangan kWh meter</p> <p>PK</p>	3 hari	Sertifikat Laik Operasi (SLO)	
9	Pemasangan meteran						<p>Surat kuasa apabila ingin diwakilkan dengan surat/badan hukum lain.</p> <p>Surat permohonan untuk Sambungan sementara.</p> <p>Formulir yang telah diisi calon pelanggan.</p> <p>Kode konfirmasi</p> <p>Konfirmasi petugas</p> <p>Surat Izin Penyambungan (SIP) yang berisi No. Agenda dan No. Registrasi (Untuk Pembayaran)</p> <p>Bukti Pelunasan</p> <p>Konfirmasi petugas</p> <p>Surat Pelepasan Jual Beli Tenaga Listrik (SIBTL)</p> <p>Berita Acara pemasangan kWh meter</p> <p>PK</p> <p>Sertifikat Laik Operasi (SLO)</p>	3 hari	Berita Acara pemasangan kWh meter dan nomor kWh meter yang dipasang.	
10	Pengolahan data langganan setelah pemasangan meteran.						<p>Berita Acara pemasangan kWh meter dan nomor kWh meter yang dipasang</p>	10 menit	Bukti Pemasangan kWh meter baru.	

- Permohonan sambungan sementara kepada PT. PLN (Persero) dapat dilakukan secara *online* melalui *website* resmi PT. PLN (Persero) yaitu [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)
- Saat melakukan pendaftaran, calon pelanggan PT. PLN (Persero) harus memberikan informasi mengenai data pribadi calon pelanggan ke dalam formulir permohonan pasang baru berikut ini:

The screenshot shows the 'Sambungan Sementara' form on the PLN website. The form is divided into several sections:

- Pencarian:** A search bar for 'ID Pelanggan' with a 'Cari' button.
- Data Pelanggan / Data Pemohon:** Fields for 'Idpel', 'Nama', 'Alamat', 'Nomor' (with sub-fields for 'No.', 'Tambah', 'RT', 'RW'), 'No. Telp', 'Identitas', 'Tarif', 'Unitup', and 'Alamat Unkup'.
- Perhitungan Biaya:** Fields for 'Daya Yang Dibutuhkan' (with a dropdown), 'Tanggal Mulai', 'Tanggal Selesai', and 'Pemakaian' (with a dropdown). There is also a 'Hitung Biaya' button.
- Hasil Pemakaian dan Biaya:** A section for displaying the results of the calculation.

Gambar 4.16  
Formulir Sambungan Sementara

This screenshot shows a closer view of the 'Perhitungan Biaya' and 'Hasil Pemakaian dan Biaya' sections of the form. The 'Perhitungan Biaya' section includes a dropdown for 'Daya Yang Dibutuhkan', a date picker for 'Tanggal Mulai', a date picker for 'Tanggal Selesai', and a dropdown for 'Pemakaian'. Below these is a 'Hitung Biaya' button. The 'Hasil Pemakaian dan Biaya' section contains fields for 'Jam Nyala', 'Emin Kwh', 'Lama Hari', 'Pemakaian Kwh', and 'Rp PerKwh'. At the bottom, there is a 'Refresh Kode' link and a 'Simpan Permohonan' button.

Gambar 4.17  
Formulir Sambungan Sementara (2)

- Setelah melakukan pendaftaran, calon pelanggan akan menerima konfirmasi dari PT. PLN (Persero) melalui *email*.

- Setelah menerima pesan konfirmasi dari PT.PLN (Persero), calon pelanggan harus menginput kode konfirmasi yang dikirimkan melalui *email* ke dalam *website* PT. PLN (Persero).
- Calon pelanggan harus mengkonfirmasi kode konfirmasi yang diberikan.
- Setelah calon pelanggan selesai mendaftar melalui *website* dan kode konfirmasi yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) *valid*, maka calon pelanggan harus memenuhi kewajiban untuk membayar biaya sambungan sementara sesuai dengan daya yang dibutuhkan dalam suatu jangka waktu.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil selama mengikuti kerja praktek di PT. PLN (Persero) Area Manado, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. PT. PLN (Persero) Area Manado telah menetapkan prosedur yang sudah baik untuk proses pasang baru, perubahan daya, dan sambungan sementara.
2. Pelaksanaan prosedur yang baik tersebut membutuhkan pengawasan oleh pihak-pihak yang terkait agar proses pasang baru, perubahan daya, dan sambungan sementara dilaksanakan dengan cepat dan sesuai target.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil selama mengikuti kerja praktek di PT. PLN (Persero) Area Manado dan melakukan analisa PIECES, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan. Oleh karena itu, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu permasalahan perusahaan.

➤ **Pemberian informasi kepada pelanggan**

Penulis menyarankan kepada perusahaan untuk memberikan informasi yang lebih jelas lagi mengenai prosedur-prosedur pasang baru, perubahan daya, dan sambungan sementara kepada calon pelanggan dikarenakan terdapat calon pelanggan yang mengeluhkan informasi dari perusahaan kurang dipahami. Hal yang bisa dilakukan perusahaan untuk mengatasi ini adalah dengan membuat kreasi berupa video menarik yang berisi simulasi untuk menunjukkan prosedur-prosedur pasang baru, perubahan daya, dan sambungan sementara kepada calon pelanggan. Dengan adanya media untuk membantu penyampaian informasi berupa video tersebut juga memudahkan bagi calon pelanggan untuk mengetahui bagaimana prosedur-prosedur tanpa harus datang ke kantor PT. PLN (Persero).



➤ Efisiensi proses pendaftaran

Penulis menyarankan kepada perusahaan untuk memperbaiki aliran pendaftaran secara *online*. Berdasarkan hasil analisa PIECES, aliran pendaftaran saat ini kurang efisien dikarenakan adanya pengulangan proses pendaftaran apabila kode konfirmasi yang dimasukkan oleh pelanggan tidak valid dan ketika pembayaran tidak berhasil. Selain itu, pada aliran pendaftaran untuk perubahan daya didapati bahwa pengecekan tunggakan pelanggan dilakukan ditengah-tengah bukan pada awal proses pendaftaran, apabila terdapat tunggakan maka harus dilunasi terlebih dahulu lalu kemudian melakukan pendaftaran kembali. Proses pengecekan tunggakan ini sebaiknya dilakukan pada awal proses pendaftaran untuk mengurangi proses pendaftaran yang berulang-ulang.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R.McLeod dan G.P.Schell, Management Information Systems, New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2009.
  
- [2] J.A.O'Brien dan G.M. Marakas. Management Information Systems, New York: McGraw-Hill, 2010.
  
- [3] <http://www.mhhe.com/uop/obrien9e/book/preface.mhtml>
  
- [4] S.P.Robbins dan M.K.Coulter dan G.P.Schell, Management, New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2009.
  
- [5] J.L.Whitten dan L.D.Bentley. System Analysis and Design Methods, New York: McGraw-Hill, 2010.
  
- [6] J.W.Satzinger, R.B.Jackson, dan S.D.Burd, Systems Analysis and Design in a Changing World, Cengage Learning, 2011.

# **LAMPIRAN**

# LAMPIRAN A

## URAIAN JABATAN

PT PLN (Persero)  
Wilayah Sulutengga  
Area Manado

### URAIAN JABATAN PT PLN (PERSERO) WILAYAH

**1. IDENTIFIKASI JABATAN**

Sekolah Jabatan	Akademik Manajer Transaksi Energi Listrik
Jenjang Jabatan	Struktural
Lokasi/Kategori	Supervisi Area
Kategori Profesi	Sistem
Unit Kerja	Niaga
Jabatan Asas/Lingjung	Area
	Manajer Area

**2. TUJUAN JABATAN**

Bertanggung jawab dalam kegiatan transaksi energi pelanggan dan AreaRayonUnit terkait, pengendalian suat dan pemeliharaan meter transaksi untuk memenuhi standar operasional yang berlaku

Hasil / Output : Laporan transaksi energi, suat, dan pemeliharaan meter transaksi

**3. TUGAS POKOK**

- Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan manajemen billing
- Mengkoordinasikan dengan AP21 (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu) terkait dengan proses billing
- Menyusun biaya operasi dan investasi serta data pendukung RKAP
- Memantau dan mengendalikan realisasi penggunaan anggaran SKR/SKPKD
- Mengkoordinasikan kegiatan operasional di bagian transaksi energi
- Mengevaluasi dan mengondisikan suat, C.JI, P2TL, AMR, pemeliharaan APP, pemeliharaan meter transaksi dan hasil ukur meter transaksi
- Menyusun rencana program pemeliharaan meter transaksi
- Melaksanakan tindakan untuk pelaksanaan dan P2B dalam pengelolaan transaksi phas energy
- Mengkoordinasikan dan mengevaluasi pemasangan dan pemeliharaan AMR
- Merencanakan dan mengevaluasi pekerjaan pemeliharaan APP dan hasil pekerjaan metrology secara berkala
- Memantau dan mengevaluasi manajemen APP
- Mengkoordinasikan kegiatan Wiring dan Setting APP
- Mengkoordinasikan dengan bagian dan instansi berwenang untuk kegiatan P2TL

**4. DIMENSI JABATAN**

Dimensi Finansial		Nature of Impact	
Accountability		<input type="checkbox"/> Prime	
<input type="checkbox"/> Non Quantitative		<input type="checkbox"/> Support	
<input type="checkbox"/> Very Small	353 Adu - 353 Milyar	<input type="checkbox"/> Contributory	
<input type="checkbox"/> Small	353 Milyar - 353 Milyar	<input type="checkbox"/> Remote	
<input type="checkbox"/> Medium	353 Milyar - 353 Milyar		
<input type="checkbox"/> Large	353 Milyar - 353 Trilyar		

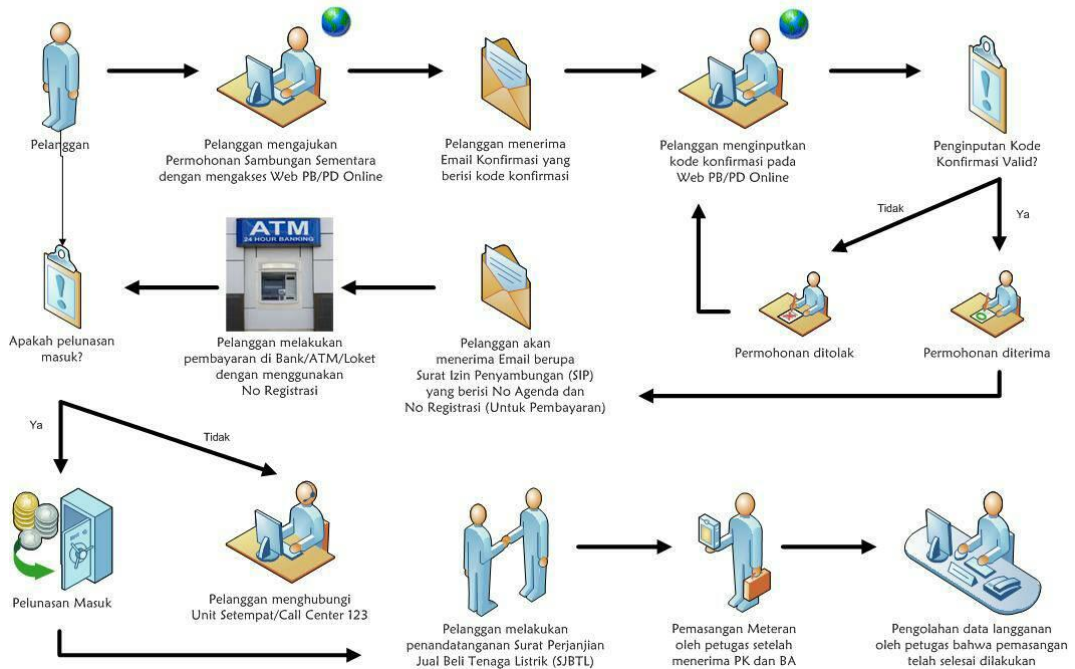
Dimensi Non Finansial

- Pengelolaan proses transaksi niaga
- Mengelola fungsi Cater

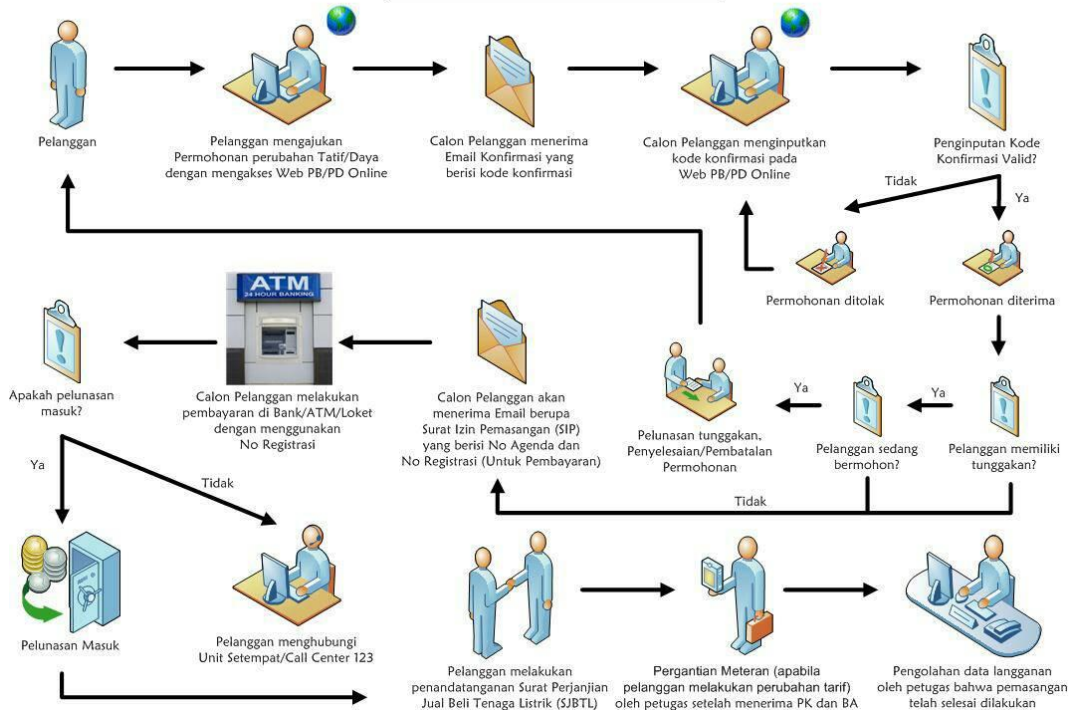
31 April 2021 April 2014kangyandu

## LAMPIRAN B PROSEDUR

Flow Permohonan Sambungan Sementara



Flow Permohonan Perubahan Daya



### Flow Permohonan Pasang Baru

