

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **3.1 Landasan Teori**

Pada Landasan Teori ini, penulis memperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan dengan pembahasan berikut ini, diantaranya: Pengertian Prosedur, Pengertian Pelayanan, Fungsi Pelayanan Pelanggan, Pengertian Pasang Baru Listrik, dan Pengertian Perumahan.

##### **3.1.1 Pengertian Prosedur**

Prosedur merupakan perbuatan atau cara kerja dalam segala tindakan atau proses. Dalam bidang manajemen, prosedur dapat didefinisikan sebagai langkah-langkah tahapan dan urutan-urutan pekerjaan dalam rangka mencapai tujuan secara efisien dan efektif.

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) Prosedur merupakan (1) tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas; (2) metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.

Menurut Mulyadi (2008:5), Prosedur adalah suatu urutan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi organisasi yang terjadi berulang- ulang.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan pola kerja yang sistematis. Serta dengan melibatkan beberapa orang dalam satu instansi/departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap suatu transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

### **3.1.2 Pengertian Pelayanan**

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

### **3.1.3 Fungsi Pelayanan Pelanggan**

Fungsi pelayanan pelanggan adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang tata cara perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan pemberian penyambungan tenaga listrik, perubahan daya yang berhubungan dengan pemberian penyambungan tenaga listrik yang meliputi perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian.

Fungsi pelayanan pelanggan selain memberikan informasi tentang pemberian informasi tenaga listrik secara umum adalah melayani pelanggan/calon pelanggan dalam proses permintaan penyambungan baru, perubahan daya baik penambahan maupun penurunan daya, perubahan

tariff, permintaan berhenti sebagai pelanggan, perubahan nama pelanggan, dan lain sebagainya.

#### **3.1.4 Pengertian Pasang Baru Listrik**

Dalam laporan ini penulis ingin membahas tentang Pengajuan Pasang Baru Listrik. Adapun dari pengajuan Pasang Baru Listrik adalah sebagai berikut: “Proses pengusulan dimana calon pelanggan mengajukan permohonan pada PT PLN (Persero) untuk melakukan pemasangan baru tenaga listrik di lokasi yang sesuai dengan permintaan pelanggan”. (sumber : *Website PT PLN (Persero)*)

#### **3.1 5 Pengertian Perumahan**

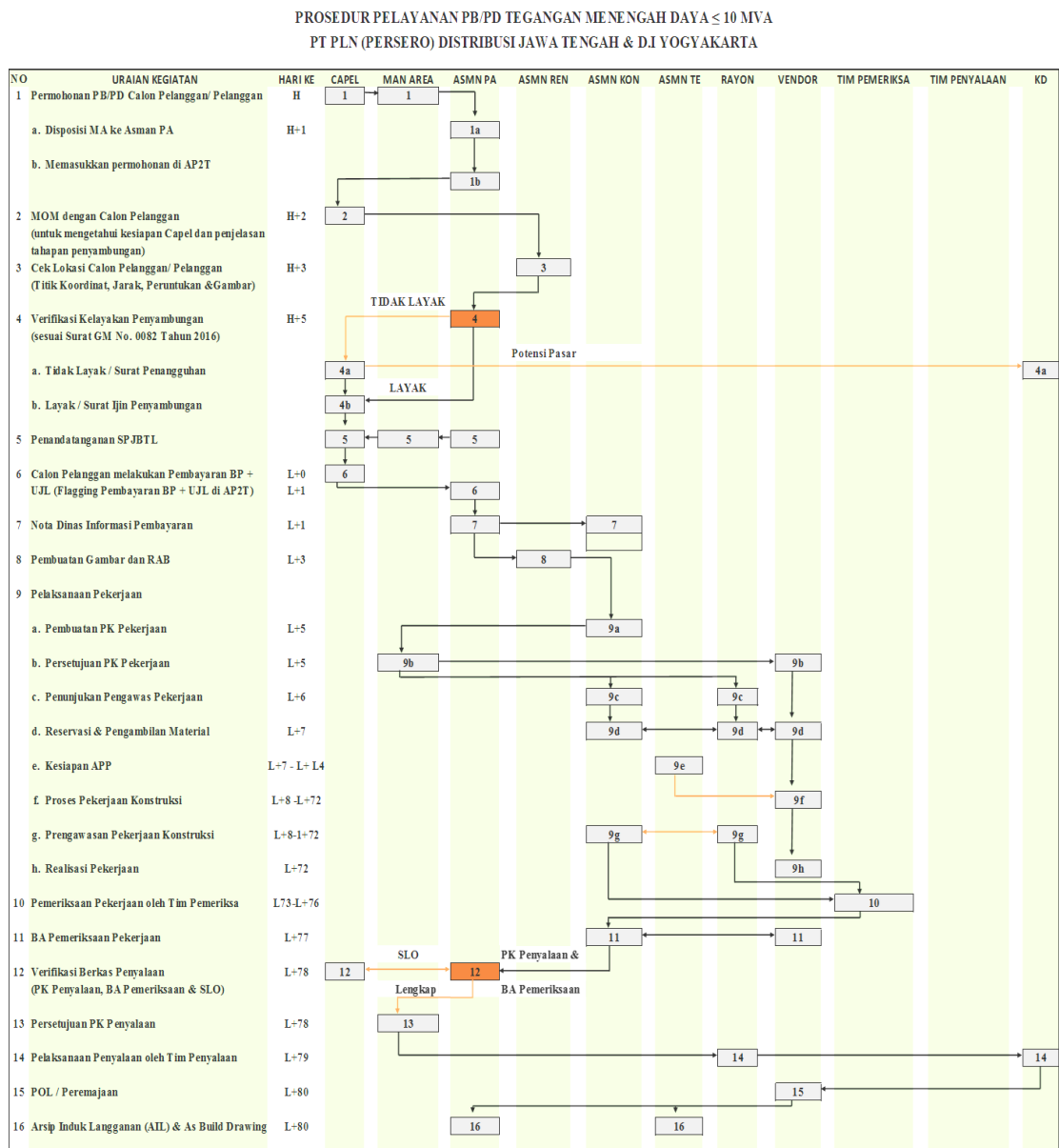
Menurut UU No. 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Permukiman, perumahan berada dan merupakan bagian dari permukiman, perumahan adalah kelompok rumah yang berfungsi sebagai lingkungan tempat tinggal atau lingkungan hunian yang dilengkapi dengan prasarana dan sarana lingkungan.

Perumahan dapat diartikan sebagai suatu cerminan dari diri pribadi manusia, baik secara perorangan maupun dalam suatu kesatuan dan kebersamaan dengan lingkungan alamnya dan dapat juga mencerminkan taraf hidup, kesejahteraan, kepribadian dan peradaban manusia penghuninya, masyarakat ataupun satu bangsa. (Yudhohusodo, 1991 : 1)

Dari Kedua Pemahaman diatas dapat disimpulkan bahwa perumahan merupakan sebuah tempat tinggal atau hunian yang saat ini mengalami perkembangan dari fungsi dasar perumahan itu sendiri, yakni sebagai suatu cerminan diri atau status social dimasyarakat sehingga kualitas dan fasilitasnya pun makin berinovasi. Salah satu fasilitas atau sarana prasarana nya adalah daya listrik yang dapat membantu kegiatan sehari-hari di dalam rumah maupun diluar rumah.



### 3.1 Prosedur Pelayanan Pasang Baru Listrik untuk Perumahan atau Kolektif

Gambar 3. 1  
 Prosedur Pasang Baru untuk Perumahan / Kolektif



Sumber : PT PLN (Persero) Area Semarang

Keterangan pada Gambar Prosedur Pasang Baru untuk Perumahan / Kolektif :

- **H** (Kolom Hari Ke- ) mengacu pada tanggal surat permohonan pelanggan/calon pelanggan.
- **L** (Kolom Hari Ke- ) mengacu pada tanggal pembayaran BP + UJL pelanggan/calon pelanggan.
-  dan  merupakan verifikasi berkas.
- **KD** : Kantor Distribusi
- **AP2T** : Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat
- **SPJBTL** : Surat Penjualan Jual Beli Tenaga Listrik
- **BP** : Biaya Pasang
- **UJL** : Uang Jaminan Langgan Listrik
- **RAB** : Rencana Anggaran Biaya
- **PK** : Perintah Kerja (Surat Perintah Kerja /SPK)
- **APP** : Alat Pengukur & Pembatas
- **SLO** : Standar Laik Operasi
- **PDL** : Perubahan Data Langgan / Pelanggan

Berdasarkan Gambar 3.1 mengenai Prosedur Pemasangan Baru untuk Perumahan/Kolektif dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Untuk mengajukan pasang baru listrik calon pelanggan dapat melakukan beberapa cara dibawah ini, diantaranya :
  - Call Center 123
  - Website, [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)
  - Email
  - Pos
  - Faximile
  - SMS
  - Atau datang langsung ke kantor PLN terdekat.

Tetapi khusus untuk pasang baru secara kolektif, calon pelanggan wajib datang ke kantor PLN Area Semarang yang berada di Jalan Pemuda nomor 93 Kota Semarang.

- *Point 1* (satu), Calon pelanggan datang langsung ke kantor PLN Area Semarang kemudian dibagikan Pelayanan Pelanggan Calon pelanggan akan menerima Surat Perintah dari PLN. Selain itu, Calon Pelanggan diminta untuk melengkapi berkas sebagai persyaratan pasang baru. Kemudian Surat Perintah yang diberikan PLN atau Surat Permohonan yang diajukan oleh calon pelanggan akan di evaluasi oleh Manajer Area.
- *Point 1a* (satu a), dilakukan disposisi permohonan pasang baru ke Asman Pelayanan dan Administrasi. Selain itu Pelayanan Pelanggan melaksanakan penelitian mengenai tunggakan–tunggakan atas nama calon pelanggan/alamat lokasi yang akan di sambung, bila ada tunggakan–tunggakan diselesaikan secara terpisah.
- *Point 1b* (satu b), Asman Pelayanan dan Administrasi bersama staff melakukan penginputan data tersebut menggunakan aplikasi AP2T.
- *Point 2* (dua), Pelayanan Pelanggan akan menghubungi calon pelanggan melalui email atau nomor telepon milik calon pelanggan untuk mengadakan MOM (*Minute's of Meeting*) yang merupakan pembahasan tahap awal untuk membicarakan mengenai kesiapan calon pelanggan dan penjelasan tahapan pasang baru serta kelengkapan administrasi. Selain itu calon pelanggan dapat menentukan akan menggunakan saluran distribusi udara (*Overground*) atau bawah tanah (*underground*).
- *Point 3* (tiga), Pelayanan Pelanggan melakukan pengiriman surat dinas kepada Asman Perencanaan dan Rentabilitas untuk melakukan survey wilayah perumahan; diantaranya titik koordinat, jarak, peruntukan dan gambar, kondisi teknis, jarak dengan tiang tedekat, jarak dengan trafo terdekat, atau informasi teknis lainnya.

Catatan: Pada saat survey perumahan harus melakukan pembangunan kurang lebih 25% pembangunan. Hal ini akan memudahkan PLN dalam melaksanakan survey untuk di rencanakan pemasangannya.

- *Point 4* (empat), Asman Pelayanan dan Administrasi melakukan Verifikasi Kelayakan Pengembangan sesuai Surat GM No. 0062 Tahun 2016.
- *Point 4a* (empat a), jika hasil survey lokasi tidak sesuai/TIDAK LAYAK maka calon pelanggan diberikan Surat Penangguhan dengan memberikan opsi/pilihan mengenai pasang baru didaerah yang dimaksud. Jika pekerjaan dapat dilanjutkan akan ada perjanjian yang baru.
- *Point 4b* (empat b), jika hasil survey dikatakan LAYAK calon pelanggan akan diberikan SIP yang berisi tentang rincian biaya yang akan dibayar dengan kode pembayaran (nomor registrasi).
- *Point 5* (lima) Calon Pelanggan, Manajer Area bersama Asman Pelayanan dan Administrasi menandatangani SPJBTL.
- *Point 6* (enam) atau L (Lunas hari ke- 1 setelah melakukan pembayaran sesuai Daya Listrik yang didaftarkan, dengan menunjukkan nomor bukti pembayaran/nomor agenda maupun nomor register), Calon pelanggan melakukan Flagging Pembayaran BP dan UJL melalui AP2T pada Asman Pelayanan dan Administrasi.
- *Point 7* (tujuh), setelah Calon Pelanggan membayar maka akan muncul Nota Dinas Informasi Pembayaran dari Asman Pelayanan dan Administrasi kemudian disposisi ke Asman Konstruksi untuk dilakukan pengadaan material yang akan digunakan dalam melakukan pekerjaan tersebut.
- *Point 8* (delapan), setelah survey yang telah dilakukan pada *Point 3* maka Asman Perencanaan dan Rentabilitas melakukan pembuatan Gambar dan RAB untuk pengerjaan pasang baru pada perumahan yang dimaksud.

Hasil survey ini berupa gambar teknik mengenai lokasi pembangunan perumahan yang akan di bangun jaringan listrik baru. Kemudian bagian perencanaan akan memperkirakan RAB (rencana anggaran biaya) untuk menghitung besaran biaya yang akan dikeluarkan oleh calon pelanggan.

- *Point 9a* (Sembilan a), Asman Konstruksi melakukan Pembuatan PK/SPK Pekerjaan
- *Point 9b* (Sembilan b), Manajer Area melakukan Persetujuan PK/SPK Pekerjaan dengan Vendor.
- *Point 9c* (Sembilan c), Penunjukan Pengawas Pekerjaan berasal dari Asman Kontruksi dan jajarannya serta Rayon yag dekat dengan lokasi perumahan tersebut.
- *Point 9d* (Sembilan d), Asman Konstruksi melakukan Reservasi dan Pengambilan Material yang berada digudang bekerjasama dengan Rayon dan Vendor.
- *Point 9e* (Sembilan e), Kesiapan APP yang merupakan dasar dalam pembuatan rekening listrik oleh Asman Transaksi Energi.
- *Point 9f* (Sembilan f), dari Kesiapan APP , maka Vendor melakukan Proses Pekerjaan Konstruksi.
- *Point 9g* (Sembilan g), Pengawasan Pekerjaan Konstruksi dilakukan oleh Asman Konstruksi dan Rayon
- *Point 9h* (Sembilan h), merupakan Realisasi Pekerjaan yang dikerjakan oleh Vendor.
- *Point 10* (sepuluh), Pemeriksaan Pekerjaan dilakukan oleh Tim Pemeriksa mengenai pekerjaan yang telah dikerjakan oleh Vendor.
- *Point 11* (sebelas), BA Pemeriksaan Pekerjaan dibuat oleh Asman Konstruksi dan Vendor.
- *Point 12* (dua belas), Calon Pelanggan melakukan Verifikasi Berkas Penyalaan seperti PK/SPK Pekerjaan, BA Pemeriksaan dan SLO diserahkan kepada Asman Pelayanan dan Administrasi.
- *Point 13* (tiga belas), Jika Verifikasi Berkas telah Lengkap maka akan dilakukan Persetujuan PK Penyalaan oleh Manajer Area.



- *Point 14* (empat belas), Pelaksanaan Penyalaan oleh Tim Penyala bersama Rayon.
- *Point 15* (lima belas), PDL atau Peremajaan dilakukan 80 hari setelah terjadinya pelunasan dan dikerjakan oleh Rayon.
- *Point 16* (enam belas), Asman Pelayanan dan Administrasi dengan Asman Transaksi Energi melakukan Arsip Induk Langganan (AIL) & As Build Drawing sebagai tahap akhir dari proses pasang baru perumahan.

### **3.2 Syarat yang Harus Dipenuhi untuk Pasang Baru secara Kolektif**

Dalam melakukan permohonan pemasangan listrik baru ada beberapa syarat dan ketentuan yang harus disiapkan oleh Pemohon. Berikut syarat-syarat yang harus dipenuhi, diantaranya :

1. Denah atau peta dari lokasi bangunan yang akan dipasang listrik.
2. Foto Copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Surat Ijin Mengemudi (SIM) sebagai tanda bukti diri dari pihak yang mengajukan pemasangan listrik baru.
3. Melampirkan Surat Kuasa apabila proses pengajuan pemasangan listrik tidak dilakukan secara langsung oleh pihak yang bersangkutan (diwakilkan).
4. Menyiapkan biaya yang diperlukan untuk pemasangan listrik baru.
5. *Contact Person* Pemohon yang mengajukan pemasangan baru.
6. Surat Kuasa apabila menguasai ke Pihak Ketiga yang dikuasakan diatas materai.
7. Foto Copy KTP atau SIM dari Pihak Ketiga yang dikuasakan oleh Pemohon.

### **3.3 Biaya Pasang Baru Listrik**

Biaya pemasangan listrik yang ditentukan PLN mengacu pada Peraturan Presiden Republik Indonesia. Adapun biaya yang dibebankan untuk pemasangan listrik baru adalah sebagai berikut:

*Tabel 3. 1*  
*Penyesuaian Tarif Tenaga Listrik (Tariff Adjustment)*  
*Bulan April-Juni 2017*

No.	Golongan Tarif	Batas Daya	Bayar	Jumlah
1.	R-1/TR	1.300 VA	1.467,28	1.907.464
2.	R-1/TR	2.200 VA	1.467,28	3.228.016
3.	R-2/TR	3.500 VA s.d 5.500 VA	1.467,28	5.135.400
4.	R-3/TR	6.600 VA ke atas	1.467,28	9.684.048

Sumber : [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)

Keterangan :

- R-1 = Golongan Rumah Tangga Kecil
- R-2 = Golongan Rumah Tangga Menengah
- R-3 = Golongan Rumah Tangga Besar
- TR = Tegangan Rendah
- VA = Volt Ampere

### 3. 5 Produk Pasang Baru Berdasarkan Pemasangan untuk Perumahan

Dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan dengan inovasi yang diberikan oleh PT PLN (Persero) untuk perkembangan perumahan dalam memperhitungkan nilai estetika dan tingkat biaya yang dikeluarkan dalam pasang baru. Berdasarkan pemasangannya, saluran distribusi dibagi menjadi dua kategori, yaitu: saluran udara (*overhead line*) merupakan sistem penyaluran tenaga listrik melalui kawat penghantar yang ditopang pada tiang listrik. Sedangkan saluran bawah tanah (*underground cable*) merupakan sistem penyaluran tenaga listrik melalui kabel-kabel yang ditanamkan di dalam tanah.

#### 3.5.1 Pasang Baru Listrik dengan *Underground Lines*

Saluran distribusi yang menyalurkan energi listrik melalui kabel yang ditanam didalam tanah. Kategori saluran distribusi seperti ini adalah yang favorit untuk pemasangan di dalam kota, karena berada didalam tanah, maka

tidak mengganggu keindahan kota dan juga tidak mudah terjadi gangguan akibat kondisi cuaca atau kondisi alam. Namun juga memiliki kekurangan, yaitu mahalnya biaya investasi dan sulitnya menentukan titik gangguan dan perbaikannya. Kedua cara penyaluran memiliki keuntungan dan kerugian masing- masing.

*Tabel 3. 2*

*Kelebihan dan Kekurangan Underground / Kabel Bawah Tanah*

KELEBIHAN	KELEMAHAN
Memiliki nilai Estetika atau keindahan, tidak mengganggu pandangan bila ada bangunan yang tinggi sehingga lebih sempurna dan lebih indah dipandang.	Tidak dapat menghindari apabila terjadi bencana banjir, desakan akar pohon maupun ketidakstabilan tanah.
Tidak terpengaruh oleh cuaca buruk, bahaya petir, badai, tertimpa pohon, dan sebagainya.	Bila terjadi gangguan hubungan singkat, sulit untuk menemukan titik gangguan. Selain itu gangguan yang terjadi bersifat permanen.
Mempunyai batas umur pakai dua kali lipat dari saluran udara.	Tidak mudah untuk dilakukan perluasan atau perubahan jaringan.
Biaya atau Ongkos pemeliharaan lebih murah, karena tidak perlu adanya pengecatan.	Biaya Investasi (Pemasangan Baru Secara Kolektif) lebih mahal dan membutuhkan waktu yang lebih lama.
Keandalan atau kualitas lebih baik, karena jika terjadi pemadaman pada jaringan hanya melibatkan salah satu rumah dan tidak berimbas terhadap rumah lain.	Pegadaan Material / Kabel memerlukan biaya yang lebih besar, karena terkadang material yang dibutuhkan harus dipesan terlebih dahulu.

Tegangan drop lebih rendah karena masalah induktansi bisa diabaikan.	Perlu pertimbangan-pertimbangan teknis yang lebih mendalam di dalam perencanaan, khususnya untuk kondisi tanah yang dilalui.
--	--

Sumber : Wawancara dengan Pak Aero selaku Staff Konstruksi PT PLN (Persero) Area Semarang, 21 Maret 2017.

### 3.5.2 Contoh Kasus Pasang Baru dengan Underground/Bawah Tanah

Perumahan Graha Estetika Semarang merupakan perumahan cukup elit di daerah Tembalang yang penduduknya sudah sangat padat sejak pindahnya kampus UNDIP dari pleburan. Fasilitas umum berupa masjid, lapangan tenis, serta estate management. Infrastruktur dari perumahan ini berupa PLN dan telepon bawah tanah dan lainnya.

Perumahan Graha Estetika menggunakan kabel bawah tanah atau saluran listrik underground, dimana material kabel listrik ditanam didalam tanah. Berikut kisaran biaya dan ketentuan yang dikeluarkan oleh Perumahan Graha Estetika:

1. Pelayanan yang diberikan oleh PLN berupa pelayanan dari prosedur Penyambungan Baru (*Gambar 3.1*) dan Jasa khusus dari PLN.
2. Biaya yang dikeluarkan untuk penyambungan baru berkisar Rp. 500.000.000,00 (juta) – Rp. 1.000.000.000 (Milyar).
3. Daya Listrik yang ada di perumahan Graha Estetika beragam dari daya 1300 watt sampai 4400 watt.

### 3.5.3 Pasang Baru Listrik dengan *Overhead Lines*

Saluran distribusi yang menyalurkan energi listrik melalui kawat-kawat yang digantung pada isolator antar menara atau tiang distribusi. Terdapat kelebihan dan kekurangan dalam menerapkan saluran udara, diantaranya:

Tabel 3. 3

*Kelebihan dan Kekurangan Overground / Saluran Udara*

KELEBIHAN	KELEMAHAN
Harga material lebih murah dibandingkan dengan jaringan kabel bawah tanah.	Tidak ada nilai estetika atau keindahan, sukar untuk menempatkan saluran pada wilayah yang penuh dengan bangunan tinggi.
Tiang-tiang jaringan distribusi primer dapat pula digunakan untuk jaringan distribusi sekunder dan keperluan pemasangan trafo atau gardu distribusi tiang, sehingga secara keseluruhan harga instalasi menjadi lebih murah.	Mudah terpengaruh oleh cuaca buruk, sangat berpengaruh terhadap keandalannya, dengan kata lain mudah terjadi gangguan, seperti gangguan hubungan singkat, gangguan tegangan lebih karena tersambar petir, dan gangguan-gangguan lainnya (bahaya petir, badai, tertimpa pohon, dan sebagainya).
Lebih fleksibel dan leluasa dalam upaya untuk perluasan beban dan jaringan.	Mempunyai umur pakai yang relatif lebih cepat dari saluran bawah tanah.
Biaya Investasi (Pemasangan Baru Secara Kolektif) lebih murah dan membutuhkan waktu yang relatif singkat.	Biaya atau Ongkos pemeliharaan lebih mahal, karena perlu jadwal pengecatan dan penggantian material listrik bila terjadi kerusakan.
Harga Material/Kabel tidak begitu mahal dan selalu tersedia di gudang PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta.	Keandalan atau kualitas kurang baik, jika terjadi pemadaman maka seluruh rumah dalam satu jaringan

	tersebut akan mengalami pemadaman/gangguan listrik.
Lebih murah, mudah dalam perawatan, mudah dalam mengetahui letak gangguan, mudah dalam perbaikan.	Masalah efek kulit, induktansi, dan kapasitansi yang terjadi, akan mengakibatkan tegangan drop lebih tinggi.

Sumber : Wawancara dengan Pak Aero selaku Staff Konstruksi PT PLN (Persero) Area Semarang, 21 Maret 2017.

### 3.5.4 Contoh Kasus Pasang Baru dengan Over Ground/Saluran Udara

Perumahan Pundak Payung Asri merupakan suatu perumahan yang ada di Banyumanik, tepatnya terletak di Jalan Bumirejo Raya Pundak Payung Semarang. Perumahan ini memiliki 26 unit perumahan, masing-masing rumah memiliki daya sebesar 1300 watt. Berikut asumsi yang dapat dihitung berdasarkan ketentuan tariff adjustment terbaru dari PLN :

Diketahui :

- Banyak rumah (r) = 26 unit
- Besar daya (d) = 1300 watt
- Biaya Sambung baru 1300 watt (bs) = Rp. 1.907.464,-

Ditanyakan :

Berapa Biaya Penyambungan Baru Listrik untuk 26 unit perumahan (secara kolektif) yang berada di Perumahan Pundak Payung Asri tersebut, jika penyambungan baru dilakukan dengan model *Overhead*/saluran udara?

Jawab :

$$\begin{aligned}
 \text{Total BP} &= (r) * (bs) \\
 &= 26 \text{ unit} * Rp 1.907.464,00 \\
 &= Rp 49.594.064,00
 \end{aligned}$$

Jadi, dari perhitungan diatas Biaya Penyambungan Baru pada Perumahan Puduk Payung Asri dengan asumsi 26 unit rumah sebesar Rp 49.594.064,00.