



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen adalah salah satu tugas dan tujuan suatu perusahaan. Dalam meningkatkan pelayanan, perusahaan dapat mengetahui proses yang mempengaruhi pelayanan pada konsumen yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Simpang Tiga merupakan badan usaha yang bergerak dibidang ketenagalistrikan, memberikan jasa-jasa pelayanan kepada pelanggan dan kemampuan manajemen yang professional. Salah satu contoh pemberian jasa pelayanan di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Simpang Tiga ialah pelayanan pasang baru listrik melalui prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pemasangan baru adalah proses pengusulan dimana calon pelanggan mengajukan permohonan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Simpang Tiga untuk melakukan pemasangan baru tenaga kerja listrik dilokasi yang sesuai dengan permintaan pelanggan “sumber PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) cabang pekanbaru rayon simpang tiga.”

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hingga saat ini masih banyak masyarakat yang mengeluhkan sulit dan mahalnyanya melakukan pemasangan listrik baru. Padahal untuk pasang baru itu mudah dan tidak mahal. Dikarenakan banyaknya masyarakat yang tidak ingin ribet dan tidak mengetahui prosedur yang sebenarnya mudah, maka dari itu keseringan yang menguruskan ialah Calo. Selama ini banyak masyarakat dibebani dengan biaya untuk jaringan, tiang listrik, Kwh meter, dan sebagainya. Yang menurut prosedur dari Perusahaan Listrik Negara tidak ada. Dan biaya yang dikeluarkan jika melalui Calo berbeda dengan jika langsung ke Perusahaan Listrik Negara.

Untuk persyaratan pemasangan baru listrik pun hanya fotocopi KTP, denah lokasi rumah yang akan dialiri listrik, serta nomor telepon yang bisa dihubungi. Lalu untuk biaya yang dikeluarkan pelanggan Perusahaan Listrik Negara hanya biaya penyambungan, materai, dan pembelian token perdana listrik Prabayar. Token perdana berlaku untuk seluruh daya sebesar Rp 20.000 atau lebih sesuai keinginan pelanggan. Semua transaksi dilakukan di loket Perusahaan Listrik Negara Bank/ ATM/ Loket pembayaran Online yang menjadi mitra Perusahaan Listrik Negara dan pelanggan mendapatkan bukti kwitansi yang dikeluarkan secara resmi oleh Perusahaan Listrik Negara.

**Tabel 1.1 : Biaya pasang baru listrik sesuai tarif dan daya tahun 2017**

TARIF	DAYA	JENIS METER	BIAYA
R1T	450	Prabayar	RP 440.000,00
R1T	900	Prabayar	RP 866.000,00
R1MT	900	Prabayar	RP 866.000,00
R1T	1300	Prabayar	RP 1.244.000,00
R1T	2200	Prabayar	RP 2.088.000,00
R2T	3500	Prabayar	RP 3.417.500,00
R2T	4400	Prabayar	RP 4.289.600,00
R2T	5500	Prabayar	RP 5.355.500,00
R3	6600	Pascabayar	RP 7.325.400,00
R3T	7700	Prabayar	RP 7.487.300,00
R3	10600	Pascabayar	RP 11.761.400,00
R3T	11000	Prabayar	RP 10.685.000,00

Sumber: PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga

Pada tabel 1.1 merupakan biaya dasar resmi dan tidak boleh diubah. Biaya tersebut sudah menjadi ketetapan dari pemerintah. Tarif R1 merupakan golongan tarif rumah tangga yang biayanya berbeda dengan golongan tarif lainnya. Golongan tarif rumah tangga juga bermacam-macam seperti pada tabel. Pada saat ini, jenis meter tidak hanya pascabayar melainkan sudah ada prabayar yang biasa orang menyebutnya token. Biaya pasang baru listrik tidaklah sama sesuai dengan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tarif dan daya yang dibutuhkan. Biaya pasang baru meliputi: biaya dasar ditambah SLO (Sertifikat Laik Operasi) dan material. Contohnya biaya pasang baru daya 900 VA yaitu: Rp 866.000,00 + Rp 235.000,00 + Rp 115.000,00 = Rp 1.216.000,00 . Jika melalui Calo/ Biro bisa jadi biaya yang dikeluarkan sampai Rp 2.000.000,00. Dengan demikian, menunjukkan bahwa biaya pasang baru tidaklah mahal jika menurut prosedur dan ketentuan Perusahaan Listrik Negara.

Tabel 1.2 Data pelanggan pasang baru listrik

Tahun	Jumlah Pemohon	Jumlah Terealisasi	%
2015	8.088	3.921	49%
2016	10.116	5.052	50%
2017	15.685	8.426	54%

Sumber: PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga

Dari tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa pemasangan baru pada setiap tahunnya belum sepenuhnya terlaksana, dikarenakan lebih banyak jumlah pemohon daripada jumlah yang terealisasi. Dari jumlah pemohon pada tahun 2015 yaitu 8.088 lebih dari 4.000 pemohon yang belum terealisasi dan kebanyakan alasannya tidak memenuhi persyaratan, adanya tunggakan dan bahkan belum adanya calon pelanggan tersebut. Dilihat dari tahun ke tahun jumlah pemohon dan jumlah yang terealisasi mengalami peningkatan dan menunjukkan angka yang baik seperti pada tahun 2017 lebih dari setengah jumlah pemohon sudah terealisasi dengan persentase 54%. Dalam pasang baru listrik juga tidak semua berjalan



sesuai keinginan masyarakat dikarenakan pasang baru memiliki prosedur dan proses. Masalah atau kendala pelanggan saat mendaftarkan pasang baru arus listrik adalah masalah jaringan ditempat pemasangan, stock Kwh sedang habis, jadi pemasangan sedikit lama dari biasanya karena harus menunggu Kwh.

Bertitik tolak dari pernyataan diatas maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan yaitu “PROSEDUR PEMASANGAN BARU LISTRIK PADA PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) CABANG PEKANBARU RAYON SIMPANG TIGA”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka penulis mengemukakan perumusan masalahnya sebagai berikut:
bagaimanakah Prosedur Pemasangan Baru Listrik Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Simpang Tiga?

1.3 Tujuan Masalah dan Manfaat

a. Tujuan

Adapun yang menjadi tujuan penyusunan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penulisan laporan ini ialah: Untuk mengetahui bagaimanakah Prosedur Pemasangan Baru Listrik pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Simpang Tiga.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Manfaat

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi 3 bagian utama oleh penulis sebagai berikut:

1) Bagi Penulis

Penelitian ini sangat membantu penulis untuk mengimplementasikan antara teori yang didapat selama bangku perkuliahan dengan praktek yang ada dilapangan, dan menambah pengetahuan tentang prosedur pemasangan baru listrik.

2) Bagi Perusahaan

Sebagai sumbangan pikiran untuk bahan pertimbangan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Simpang Tiga dalam melakukan peningkatan sosialisasi terhadap pemohon pemasangan arus listrik.

3) Bagi Orang Lain

Sebagai bahan informasi bagi pihak- pihak yang akan mengadakan analisa lebih lanjut. Mahasiswa yang berminat menguji ulang tema yang sama dapat memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai sumber informasi, khusus mengenai prosedur pemasangan baru listrik tersebut. Menambah referensi untuk dijadikan acuan pembelajaran dalam memberi informasi kepada mahasiswa.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Metode Penelitian

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Simpang Tiga. Adapun penelitian ini mulai pada bulan Februari 2017 s/d selesai 2018.

2. Jenis dan Sumber Data

Untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam penulisan ini, penulis memperoleh data dari dokumen dan website resmi PLN maupun keterangan lisan dari staff administrasi dan karyawan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Simpang Tiga.

a. Jenis Data

Adapun jenis data yang diperoleh dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung di lokasi penulisan laporan dengan wawancara kepada karyawan/ pegawai.
- 2) Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder berupa bukti, catatan sejarah, dan arsip seperti sejarah perusahaan, visi dan misi, dan arsip- arsip lainnya.

b. Sumber Data



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan sumber data pada penelitian ini adalah: penulis memperoleh data dari dokumen dan keterangan lisan dari staff administrasi dan karyawan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Simpang Tiga.

3. Analisis Data

Dalam menganalisa data atau informasi yang diperoleh penulis menggunakan metode deskriptif yaitu data- data yang diperoleh dan dibahas secara menyeluruh berdasarkan fakta- fakta yang terjadi diperusahaan, kemudian dibandingkan dengan teori- teori yang mendukung pembahasan. Sehingga dapat mengambil kesimpulan yang telah dikemukakan serta dengan memberikan saran yang diperlukan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh gambaran dan memudahkan pembahasan laporan ini. Maka akan disajikan sistematis penulisan yang merupakan garis besar dari penulisan ini. Adapun sistematis penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan hal- hal yang melatarbelakangi masalah penulisan dan alasan pemilihan judul, tujuan, dan manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini diuraikan sejarah perusahaan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Simpang Tiga beserta visi misi dan struktur organisasi perusahaan

BAB III : LANDASAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini membahas mengenai teori yang menyangkut dengan masalah yang akan dibahas pada penulisan ini dari teori serta pendapat para ahli.

BAB III : PENUTUP

Bab ini penulis membuat kesimpulan dari pembahasan yang ada dan member saran yang bermanfaat dalam membantu manajemen perusahaan.