

**ANALISIS *RASIONALISASI* BIAYA PENAMBAHAN
DAYA LISTRIK (STUDI KASUS PADA PT. PLN
(PERSERO) WILAYAH SULUTTENGGO AREA
MANADO)**

TUGAS AKHIR

Oleh :

**FEBRYANTI DORKAS ABAST
NIM : 11 053 064**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2015**

**ANALISIS RASIONALISASI BIAYA PENAMBAHAN
DAYA LISTRIK (STUDI KASUS PADA PT. PLN
(PERSERO) WILAYAH SULUTTENGGO AREA
MANADO)**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (SST)
Pada Program Study Manajemen Bisnis*

Oleh :

**FEBRYANTI DORKAS ABAST
NIM : 11 053 064**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2015**

Febryanti Dorkas Abast : 11053064, “**Analisis Rasionalisasi Biaya Penambahan Daya Listrik (Studi Khusus Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado)**”. Di bawah bimbingan Muhammad K. Bakary, SE, Msi dan Meidy Wollah, SPd, MPd

ABSTRAK

Listrik merupakan sumber daya energi siap pakai yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat dan menjadi kebutuhan yang mendasar bahkan sumber energi utama dalam setiap aktifitas manusia. PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dalam bentuk pelayanan jasa. Perusahaan ini merupakan tempat Penulis melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Rasionalisasi Biaya Penambahan Daya Listrik (Studi Khusus Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado)**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *rasionalisasi* biaya penambahan daya listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado sesuai dengan perhitungan biaya yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dan berdasarkan sifat data maka jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa data yang diperoleh pada pelanggan PT. PLN Rayon Paniki didasarkan pada indikator biaya penambahan daya listrik, yaitu: (1) Biaya Penyambungan Baru, setiap pelanggan harus dikenakan biaya penyambungan dibayar oleh calon pelanggan untuk memperoleh penyambungan tenaga listrik atau biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan untuk penambahan daya listrik; (2) Uang Jaminan Langganan, uang jaminan yang harus dibayar oleh pelanggan yang merupakan pembayaran dimuka atas pemakaian daya dan energi listrik; dan (3) Bea Materai, biaya penyambungan atau penambahan daya listrik pelanggan juga harus membayar biaya materai yang keluhannya terkait dengan permintaan pelanggan untuk penambahan daya listrik pada perusahaan PT. PLN (Persero).

Kata Kunci : *Biaya Penambahan Daya Listrik dan Pelanggan*

Febryanti Dorkas Abast : 11053064, "**Addition Cost Rationalization Analysis of Electricity (Khasus Study At PT. PLN (Persero) Region Suluttenggo Manado Area)**". Under the guidance of Muhammad K. Bakary, SE, Msi and Meidy Wollah, Spd, MPd

ABSTRACT

Electricity is a ready-made energy resources are very important in the life of society and become a fundamental requirement even the main source of energy in every human activity. PT. PLN (Persero) Region Area Suluttenggo Manado is one of the companies engaged in service, in the form of services. This company is a writer doing research with the title "Analysis of Electricity Rationalization Costs Additions (Khasus Study At PT. PLN (Persero) Region Suluttenggo Manado Area)". This study aims to determine the rationalization of the cost of adding power to the PT. PLN (Persero) Region Suluttenggo Manado Area in accordance with a predetermined cost calculation. This research uses the case study method and based on the nature of the data, the type of research is qualitative descriptive research. Results of research and discussion shows that the data obtained on the customer PT. PLN Rayon Paniki based on indicators of the cost of adding electrical power, namely: (1) New Connection Fees, every customer should be charged a connection fee paid by prospective customers to obtain electricity connection or costs to be incurred by the customer for additional electrical power; (2) Deposit subscriptions, a security deposit to be paid by the customer which is an advance payment for the use of power and electricity; and (3) Stamp Duty, connection fees or additional electric power customers also have to pay stamp duty that the complaint related to customer demand for additional electric power company PT. PLN (Persero).

Keywords: Cost of Electricity and Customer Additions

Motto

**“Hiduplah Seakan Engkau Akan Mati Besok
Belajarlah Seakan Engkau Akan Hidup Selamanya”
(Mahatma Gandhi)**

*“For to me, to live is Christ, and to die is gain”
✝ Philippians 1:21*

- *Nevertheless, to the degree that we have already attained, let us walk by the same rule, let us be of the same mind.
✝ Philippians 3:16*

Kupersembahkan kepada :

*Tuhan Yesus Kristus yang berkenan dengan segala Kebesaran-Nya
membuka pintu kemudahan bagi anak-Nya yang lemah.*

*Papa dan Mama serta Adik-adik tercinta, dengan segala motivasi dan Doa
untuk keberhasilan saya.*

(Restu & Doa kalian adalah jalanku)

LEMBAR PERSETUJUAN

Berdasarkan pembimbingan dan pemeriksaan yang telah dilakukan maka mahasiswa Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis yang disebut dibawah ini :

Nama : Febryanti Dorkas Abast
NIM : 11 053 064
Program Studi : Manajemen Bisnis

Dinyatakan mampu dan tersedia materi pendukung untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul : “Analisis *Rasionalisasi* Biaya Penambahan Daya Listrik (Studi Khusus Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado)”.

Manado, 25 Agustus 2015

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Muhammad K. Bakary, SE, MSi

NIP : 19640802 199403 1 002

Meidy Wollah, SPd, MPd

NIP : 19730528 200501 2 001

Ketua Panitia,
Seminar dan Ujian Tugas Akhir,

Dr. Ir. Efendy Rasjid, MSi, MM

NIP. 19670516 199403 1 013

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir oleh Febryanti Dorkas Abast ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 25 Agustus 2015.

Ketua/Penguji 1

Juliet P. T. Makinggung, SE, Msi
NIP.197307222002122001

Penguji 2

Penguji 3

Agustinus Walansendow SE, MSi,MM
NIP.196408172000121001

Muhammad K. Bakary, SE, MSi
NIP : 19640802 199403 1 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Willem G. Pomantow, SE, MSi
NIP. 19651119 199003 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Lengkap	: Febryanti Dorkas Abast
NIM	: 11 053 064
Jurusan	: Administrasi Bisnis
Program Studi	: Manajemen Bisnis
Program	: Diploma IV

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran dari saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tugas akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Manado, 25 Agustus 2015
Yang membuat pernyataan,

Febryanti Dorkas Abast
NIM. 11 053 064

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Febryanti Dorkas Abast

NIM : 11 053 064

Tempat Tanggal Lahir : Tahuna, 17 Februari 1988

Agama : Kristen Protestan

Alamat Tempat Tinggal : Perum. Politeknik Indah, Kel. Kairagi II,
Kec. Mapanget

Riwayat Pendidikan : SDN Impres Apengsembeka (1995-2000)
: SMP Negeri 1 Tahuna (2000-2003)
: Paket C ditahun (2007)

Orang Tua

Nama Ayah : Rusdyanto Salim

Nama Ibu : Juidiana Sidangoli

Alamat : Kec. Tahuna, Manado–Sulawesi Utara

PHOTO
3 X 4
LATAR
WARNA
BIRU

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus berkat kasih dan karunia-Nya yang telah membimbing, menuntun dan menyertai selama proses penyusunan Tugas Akhir ini sehingga bisa selesai tepat waktu dan sesuai dengan apa yang diharapkan. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa begitu banyak tantangan dan hambatan yang dihadapi, namun berkat bantuan dari berbagai pihak berupa dukungan semangat dan doa dari orang-orang terdekat yang secara langsung maupun tidak langsung melibatkan diri dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Maka dengan penuh kerendahan hati penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bpk. Jemmy J. Rangan, MT sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Bpk. Willem G. Pomantouw, SE sebagai Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado
3. Ibu. Juliet P. T. Makinggung, SE, M.Si sebagai Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado sekaligus Sebagai Penguji 2 Tugas Akhir Tugas Akhir Penulis
4. Ibu. Martine M. Y. Lapod, SE, M.Si sebagai Ketua Program Studi Manajemen Bisnis, Politeknik Negeri Manado
5. Bpk. Arthur L. M Karwur, SE, MSi sebagai Dosen Wali

6. Bpk. Ir. Efendy Rasjid, SE, MSi, MM sebagai Ketua Panitia Tugas Akhir Tugas Akhir Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis
7. Bpk. Muhammad K. Bakary, SE, MSi Sebagai Dosen Pembimbing 1 Tugas Akhir Tugas Akhir Penulis
8. Sensei Meidy Wollah, SPd, MPd Sebagai Dosen Pembimbing 2 Tugas Akhir Tugas Akhir Penulis
9. Agustinus Walansendow SE, MSi, MM Sebagai Penguji 2 Tugas Akhir Tugas Akhir Penulis
10. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado
11. Bpk. Ir. Yarid Pabisa, MM selaku Manajer PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado
12. Bpk. Andre P. R. Lengkong, ST selaku Asisten Manajer Pelayanan dan Administrasi PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado
13. Kedua orang tua (Papa & Mama), kedua Adik (Arief & Nina) serta Keluarga dengan penuh cinta dan kasih sayang yang selalu tulus memberikan semangat, dukungan Doa serta sabar menghadapi penulis dalam memberikan nasihat dan masukan selama proses penyusunan Tugas Akhir.
14. Semua pihak yang membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir Penelitian yang tidak sempat penulis sebutkan.

Kesempurnaan hanya milik Tuhan semata, oleh sebab itu penulis menyadari bahwa dalam Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari bapak/ibu sekalian

sebagai motivator untuk melakukan perbaikan pada Tugas Akhir ini. Dengan harapan semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak yang akan menggunakannya. Terima kasih.

Manado, 25 Agustus 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Perumusan Masalah	6
1.5 Tujuan dan Manfaat	7
2.1.1 Tujuan Penelitian.....	7
2.1.2 Manfaat Penelitian	7
 BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	 8
2.1 Konsep <i>Rasionalisasi</i> Biaya Penambahan Daya Listrik	8
2.1.1 Pengertian <i>Rasionalisasi</i>	8
2.1.2 Pengertian Biaya	9
2.1.3 Pengertian Penambahan Daya.....	9
2.2 Konsep Pelanggan	11
2.2.1 Pengertian Pelanggan	11
2.2.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	15
2.3 Tinjauan Pustaka.....	16
2.4 Kerangka Berpikir	18

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1	Objek dan Waktu Penelitian	20
3.2	Metode Penelitian	20
3.3	Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	21
3.3.1	Jenis Data	21
3.3.2	Metode Pengumpulan Data	21
3.4	Populasi dan Sampel.....	22
3.4.1	Populasi.....	22
3.4.2	Sampel.....	22
3.5	Definisi Oprasional Variabel dan Skala Pengukuran	23
3.5.1	Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5.2	Skala Pengukuran	24
3.6	Analisis Data.....	25
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	26
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	26
4.1.2	Visi, Misi, Motto dan Logo Perusahaan	31
4.1.3	Bidang Usaha.....	35
4.1.4	Sumber Daya Manusia.....	36
4.2	Hasil Analisis.....	49
4.3	Pembahasan	51
BAB V	PENUTUP	59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1	Instrumen Biaya Penambahan Daya Listrik	23
2	Penggolongan Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado dan Rayon Tersebar	46
3	Data Karyawan Tetap Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado dan Rayon Tersebar	47
4	Komposisi Responden Berdasarkan Umur	49
5	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
6	Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	51
7	Uang Jaminan Langgan Untuk Golongan Tarif Rumah Tangga.....	54
8	Perhitungan Biaya Penyambungan Baru Keperluan Bisnis (Tarif FB)	57
9	Pelanggan yang melakukan Penambahan Daya Listrik	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1	Rasionalisasi Biaya Penambahan Daya Listrik dan Pelanggan (Strudi Khusus pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado).....	19
2	Gedung Kantor PT. PLN (Persero) Area Manado	30
3	Logo Perusahaan PT. PLN (Persero)	33
4	Bidang Persegi Panjang Vertikal	34
5	Petir Atau Kilat	34
6	Tiga Gelombang.....	35
7	Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

1. Dokumentasi Biaya Penyambungan Baru
2. Dokumentasi Biaya Perubahan Daya
3. Tarif Uang Jaminan Langganan (UJL)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Bersama dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) dewasa ini sangat berpengaruh besar bagi kemajuan dan tingkat kesejahteraan masyarakat suatu Negara. Seiring dengan memahami kebutuhan keinginan dan permintaan pelanggan yang menjadi kebutuhan pokok masyarakat. Hal ini mendorong Perusahaan Listrik Negara untuk meningkatkan penyediaan tenaga listrik dengan melaksanakan program pengembangan tenaga listrik. Seperti jaringan listrik yang dibangun sudah meluas sampai ke pelosok-pelosok desa, dengan begitu permintaan pemasangan listrik juga semakin meningkat. Hal itu dapat dilihat dengan banyaknya masyarakat yang datang ke PT. PLN (Persero) yang ada diseluruh Indonesia salah satunya untuk permohonan permintaan penambahan daya listrik.

Menurut artikel Internet (tribun) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh beberapa factor, salah satunya yaitu memperhatikan kepuasan kerja sumber daya manusia (SDM) maupun sarana dan prasarana yang ada untuk mendukung pelayanan. Sumber daya manusia yang

rendah terlihat dari rendahnya kemampuan dan ketrampilannya serta kesadaran petugasyang kurang menanggapi permintaan pelanggan.

Setiap pelanggan justru ada diantaranya yang tertarik untuk menambah daya listrik dengan berbagai alasan. Kebanyakan mengambil keputusan untuk melakukan penambahan daya listrik dikarenakan lokasi rumahnyadijadi lokasi usaha kecil menengah, dan lain-lainnya. Meskipun ditawarkan program tambah daya gratis dari PLN sudah dihentikan sejak September 2013, namun keinginan masyarakat untuk menambah daya masih tetap bermunculan. Halnyadengan membawa foto copy KTP dan rekening listrik terakhir ke unit pelayanan dan jaringan PLN terdekat untuk penambahan daya listrik sudah bisa untuk diproses.

Perusahaan yang bergerak dalam bidang pengadaan listrik harus dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia dalam jasa listrik, hal ini diciptakan untuk kepuasan bagi konsumen dalam meningkatkan permintaan dalam penyediaan tenaga listrik oleh perusahaan kepada masyarakat yang menggunakan listrik pada umumnya. Berhasil tidaknya PLN memenuhi kebutuhan, keinginan, serta menciptakan kepuasan pelanggan sangat bergantung pada brosur dan penjelasan yang diberikan dari pihak perusahaan kepada konsumen.

Dalam pelayanan yang dapat diberikan oleh PT. PLN bergantung pada permintaan pelanggan terkait dengan keluhan yang disampaikan. Dengan harapan agar pelanggan merasa puas. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memperhatikan kebutuhan pelanggan agar dapat terpenuhi jika melakukan penambahan daya listrik dengan memberikan pelayanan terbaik yang dikatakan kebutuhan pelanggan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan yang tanggap terhadap pelanggan. Sebagai perusahaan yang sekaligus menyediakan produk/jasa, PT. PLN (Persero) harus dapat memberikan pelayanan yang prima, pelayanan prima yaitu pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan para pelanggan yang elanggannya secara lebih baik, yang pada gilirannya dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan, sehingga terjadi pembelian ulang (Tjiptono 2006).

Dari uraian di atas dapat dikatakan akan semakin memuaskan pelanggan apabila bila rasionalisasi biaya penambahan daya listrik secara langsung dapat diukur dengan kepuasan pelanggan itu sendiri.

PT. PLN (Persero) Wilayah Sulut tenger Area Manado merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dalam bentuk pelayanan jasa. Perusahaan ini melayani pelanggan hingga ke seluruh pelosok daerah di wilayah kota Manado untuk menawarkan pemasangan listrik dengan menggunakan listrik prabayar dan listrik pascabayar, namun masih banyak masyarakat yang tetap menggunakan listrik pascabayar dan tidak beralih ke pada listrik pintar (prabayar) yang merupakan inovasi baru yang ditawarkan oleh PT. PLN (Persero).

Dimana inovasi ini dinyatakan lebih menguntungkan tidak hanya kepada pelanggan yang menggunakan listrik pintar (prabayar) tapi juga kepada perusahaan itu sendiri.

Saat ini PLN sudah mencanangkan program “Listrik Pintar” dimana masyarakat bisa melakukan pasang barudanta mbahdaya listrik tanpa harus pergi ke kantor PLN, cukup dengan mengajukan surat permohonan atau mendaftarkan lewat *on-line*. Namun di lain hal ada sebagian masyarakat yang memiliki anggapan bahwa betapa sulitnya dalam meminta penambahan daya tenaga listrik, baik dalam hal prosedur pelaksanaan maupun biaya. Padahal biaya penambahan tenaga listrik sangat la terjangkau dan prosedurnya pun mudah. Pemerintah juga telah menaikkan TDL (tarif dasar listrik), tarif yang disediakan oleh PLN ini sifatnya *adjustment* atau menyesuaikan,

karena tarif listrik ini bisa jadi semakin naik atau malah turun sesuai perubahan indikator yang ditetapkan. Secara garis besar ada 2 golongan dalam klasifikasi daya listrik PLN, yaitu golongan penerima sebagian besar subsidi PLN atau golongan masyarakat yang dianggap kurang mampu (450-900 VA) dan golongan atas yang dianggap mampu dan menerima subsidi lebih tipis (1.300-2.200 VA). Dan yang berniat untuk menaikkan daya listrik di rumah anda ada baiknya dipikirkan dengan matang.

Penambahan dan pengurangan daya merupakan layanan PT. PLN (Persero) yang dapat menambah dan mengurangi daya listrik yang dibutuhkan konsumen. Untuk memuaskan pelanggan merupakan salah satu kunci untuk sukses. Dan suatu pelayanan dapat dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, karena tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan yang tanggap terhadap konsumen.

Perbaikan faktor daya akan memberikan keuntungan-keuntungan seperti mengurangi biaya daya listrik yang digunakan, meningkatkan kapasitas sistem, meningkatkan tegangan serta untuk penambahan kapasitas beban juga dapat mengurangi kerugian-kerugian pada sistem tersebut.

Dalam perbaikan faktor daya ini diperlukan perhitungan dan analisis yang tepat sehingga dapat memberikan keuntungan yang optimal pada sistem tenaga listrik. Dalam hal ini perlu diperhitungkan jenis peralatan yang digunakan, letak peralatan serta pengaruh terhadap aliran daya dalam sistem tenaga listrik.

PT. PLN (Persero) dalam menjalankan usahanya sehari-hari selalu berhubungan dengan konsumen. Untuk itu PT. PLN (Persero) diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik bagi konsumennya. Kenaikan tarif dasar listrik selama ini harus juga diimbangi dengan peningkatan pelayanan kepada konsumen. Untuk itu diperlukan peningkatan kepuasan pelanggan pada perusahaan, bukan hanya dari segi finansial saja tetapi juga dari segi pelayanan kepada masyarakat.

Dari uraian di atas penulis tertarik dengan mengambil judul **“Analisis Rasionalisasi Biaya Penambahan Daya Listrik (Studi Khusus Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulut tenggo Area Manado)”**.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah dan hasil observasi di lapangan diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Tidak mendapat kemudahan dan kepastian waktu pelayanan untuk penambahan daya listrik

2. Kurangnya kerjasama yang baik antara karyawan, dimana terdapat beberapa karyawan yang tidak membantudalam melayani pelanggan.
3. Kurangnya penjelasan mengenai biaya penambahan daya listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulut tenggo Area Manado
4. Jaminan memperoleh daya listrik tidak sesuai permintaan pelanggan
5. Tidak menanggapi dengan baik keluhan pelanggan untuk biaya penambahan daya listrik

1.3 PEMBATASAN MASALAH

Adapun batasan masalah yang akan dibahas oleh penulis adalah sebagai berikut :

Penelitian ini penulis membahas masalah biaya penambahan daya listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulut tenggo Area Manado.

1.4 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang dikembangkan sebelumnya permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Bagaimana menghitung Biaya Penambahan Daya Listrik bagi pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Sulut tenggo Area Manado?”

1.5 TUJUAN DAN MANFAAT

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya yaitu:

Untuk mengetahui *Rasionalisasi Biaya Penambahan Daya Listrik* pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulut tenggo Area Manado.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini antara lain:

a. Secara Teoritis

Dapat memberikan masukan secara teoritis kepada PT. PLN dalam menangani keluhan pelanggan untuk penambahan daya listrik.

b. Secara Praktis

Memberikan informasi bagi peneliti lain yang akan melakukan kajian atas *rasionalisasi biaya* penambahan daya listrik tentang keluhan pelanggan.

c. Secara Akademis

Memberikan gambaran yang jelas tentang *rasionalisasi biaya* penambahan daya listrik kepada pelanggan yang melakukan pengeluaran.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 KONSEP RASIONALISASI BIAYA PENAMBAHAN DAYA LISTRIK

2.1.1 Pengertian Rasionalisasi

Rasionalisasi dalam kamus besar Bahasa Indonesia dikemukakan makna “Rasional” yang artinya suatu pemikiran yang logis/masuk akal, sedangkan “isasi” menunjukkan adanya proses disini. Sehingga *Rasionalisasi* bermakna proses untuk menjadikan sesuatu bersifat logis/masuk akal.

Dalam psikologi dan logika, *rasionalisasi* (atau alasan pembuatan) adalah mekanisme pertahanan yang dianggap sebagai perilaku yang kontroversial atau perasaan yang dijelaskan secara rasional atau logis untuk menghindari penjelasan yang benar (Muhammad Rizal, 2003)

Rasionalisasi adalah proses, cara, perbuatan menjadikan bersifat rasional; proses, cara, perbuatan merasionalkan (sesuatu yg mungkin semula tidak rasional); *untuk mempertahankan kebijakan politiknya, pejabat itu telah melakukan -- yg lemah*; atau proses, cara, perbuatan yg rasional (menurut rasio) atau menjadikan nisbahnya patut (baik)

Dari definisi diatas, hal ini dapat dilihat dari istilah *rasionalisasi* yang diartikan proses, cara, perbuatan yg rasional bersifat logis/masuk akal.

2.1.2 Pengertian Biaya

Biaya yaitu harga pokok atau bagiannya yang dimanfaatkan atau dikonsumsi untuk memperoleh pendapatan. Pengertian biaya menurut Bustami (2006) menyatakan bahwa Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang yang telah terjadi untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Horngen et al (2009) biaya (*cost*) adalah sebagian sumber daya yang dikorbankan atau dilepaskan untuk mencapai tujuan tertentu. Suatu biaya diukur dengan jumlah uang yang harus dibayarkan dalam rangka mendapatkan barang atau jasa.

Menurut Supriyono(2000), Biaya adalah harga perolehan yang dikorbankan atau digunakan dalam rangka memperoleh penghasilan atau *revenue* yang akan dipakai sebagai pengurang penghasilan.

Menurut Henry Simamora (2002), Biaya adalah kas atau nilai setara kas yang dikorbankan untuk barang atau jasa yang diharapkan memberi manfaat pada saat ini atau di masa mendatang bagi organisasi.

Menurut Mulyadi (2001), Biaya adalah pengorbanan sumber ekonomis yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi, sedang terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu.

Menurut Masiyah Kholmi, Biaya adalah pengorbanan sumber daya atau nilai ekuivalen kas yang dikorbankan untuk mendapatkan barang atau

jasa yang diharapkan memberi manfaat di saat sekarang atau di masa yang akan datang bagi perusahaan.

Menurut Phillip Kotler (2000), biaya layanan konsumen adalah sekumpulan biaya yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, dan menggunakan produk atau jasa tersebut.

Menurut definisi ini terlihat bahwa biaya merupakan suatu nilai yang diukur dengan jumlah uang yang harus dibayarkan dalam rangka mendapatkan barang atau jasa

2.1.3 Pengertian Penambahan daya

Faktor Daya merupakan karakteristik dari arus bolak balik (AC: Alternating Current) yang dapat di definisikan sebagai rasio dari daya kerjaterhadap total daya. Koreksi faktor daya juga di sebut koreksi statis hal ini bisa dilakukan dengan penambahan kapasitor yang di pasang secara paralel denganrangkaian distribusi daya atau dalam istilah PLN disebut pula denganpenambahan daya listrik .

Adapun faktor yang mempengaruhi permintaan pelanggan terhadap penambahan daya: (a) Faktor pendapatan keluarga; (b) Faktor pengeluaran energi (minyak tanah, gas, dan premium); (c) Faktor jumlah tanggungan keluarga; (d) Faktor luas bangunan rumah.

1. Cara Pengajuan Penambahan Daya

Pengajuan permohonan sambungan baru dapat dilakukan melalui salurantelepon Call Center PLN 123.

Pelanggan yang datang langsung ke Kantor Pelayanan PLN terdekat dengan domisili/lokasi bangunan yang akan dirubah/ditambah dayanya dengan membawa :

- a. Fotocopy kartu identitas pemilik/pengguna bangunan (KTP/SIM) yang masih berlaku.
- b. Denah/peta lokasi bangunan (diperlukan untuk memudahkan dalam proses survey lapangan).
- c. Pelunasan tagihan listrik bulan terakhir.
- d. Membayar biaya tambah daya.

2.2 KONSEP PELANGGAN

2.2.1 Pengertian Pelanggan

Pelanggan suatu organisasi sangat bervariasi, bisa sedikit bisa banyak, dan bisa semua orang. Yang jelas, mereka yang minta dilayani dan minta diberi servis sesuai dengan yang dibutuhkan.

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performa kita atau perusahaan manajemen. Maine (dalam Nasution, 2004) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan yaitu:

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya
2. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa keinginannya

3. Tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan
4. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dihapuskan

Definisi pelanggan (customer) berasal dari kata custom, yang didefinisikan sebagai "membuat sesuatu menjadi kebiasaan atau biasa dan mempraktikkan kebiasaan " jadi pelanggan adalah seseorang yang menjadi terbiasa untuk membeli yang terbentuk melalui perubahan dan interaksi yang sering selama periode waktu tertentu (Griffin, 2005)

Menurut Nasution (2005); dan Gaspersz (1997) pelanggan adalah semua orang yang menuntut organisasi untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu memberikan pengaruh pada kinerja organisasi. Oleh karena itu menurut Bean dan Maine (dalam Nasution, 2005) pelanggan adalah:

- (1) orang yang tidak tergantung pada perusahaan, tetapi sebaliknya;
- (2) orang yang membawa organisasi untuk mengikuti keinginannya;
- (3) orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Karena itu tegas Bean dan Maine (dalam Nasution, 2005), tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Diana (2003) terdapat dua perspektif dalam mendefinisikan pelanggan yaitu perspektif tradisional dan perspektif TQM. Perspektif tradisional mendefinisikan pelanggan sebagai orang yang membeli dan menggunakan produknya. Pelanggan tersebut merupakan

orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses menghasilkan produk, sedangkan pihak-pihak yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum tahap proses menghasilkan produk dipandang sebagai pemasok. Pelanggan dan pemasok dalam perspektif tradisional merupakan entitas eksternal.

Dalam buku Manajemen Pelayanan Publik (Batinggi dan badu Ahmad,2013) dikenal pembagian pelanggan, yaitu :

1. Pelanggan internal

1) Pelanggan internal organisasi adalah mereka yang terkena dampak produk dan merupakan anggota organisasi yang menghasilkan produk tersebut.

2) Pelanggan internal pemerintah adalah mereka yang terkena dampak produk dan bukan anggota organisasi penghasil produk, tetapi masih dalam lingkup organisasi pemerintah.

2. Pelanggan eksternal adalah mereka yang terkena dampak produk tetapi bukan anggota organisasi dan juga bukan dari organisasi di lingkungan pemerintah. Pelanggan yang dimaksud adalah masyarakat.

Pelanggan PLN adalah seseorang atau lembaga yang menggunakan(memakai) jasa Listrik yang digunakan sehari-hari menurut kebutuhannya dan sudah terikat saling membutuhkan, PLN dan pelanggan. Dalam hal ini pelanggan PLN adalah rumah tangga, perusahaan dan pemerintahan yang menggunakan jasa listrik.

2.2.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan

Zeithmal dan Bitner (2003) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
5. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

Menurut Kenedy dan Young (dalam Supranto 2006) untuk mengukur kepuasan konsumen dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Keberadaan pelayanan (*availability of service*)

Tingkatan dimana pelanggan dapat kontak langsung dengan pemberi jasa.

2) Ketanggapan pelanggan (*responsiveness of service*)

Tingkatan dimana pemberi jasa beraksi dengan cepat terhadap permintaan pelanggan

3) Ketepatan waktu pelayanan (*timeliness of service*)

Tingkatan dimana pekerjaan di selesaikan dalam kerangka waktu sesuai dengan perjanjian.

4) Profesionalisme pelayanan (*Professionalism of service*)

Tingkatan dimana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya professional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan.

5) Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan (*over all satisfaction with service*)

Tingkatan dimana pemberi jasa memperlakukan pelanggan dengan baik.

6) Kepuasan keseluruhan dengan barang (*over all satisfaction with product*)

Tingkatan dimana hasil kinerja pemberi jasa sangat baik.

2.2.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Secara umum dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan *profit generated* dalam dunia bisnis. Secara lebih jelas, manfaat dari kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut (Kancana, 2005):

1. Pelanggan yang puas akan menciptakan pengalamannya kepada teman, saudara, atau orang lain. Artinya dengan terjadi *word-of mouth positif*,

dengan demikian pelanggan tersebut merupakan pengiklanan yang baik bagi perusahaan dan perusahaan tidak perlu membayarnya.

2. Pelanggan yang puas tidak segan-segan untuk membayar produk/jasa yang dikonsumsi dengan harga yang lebih tinggi. Logikanya, pelanggan tidak ingin beresiko mendapatkan pengalaman yang tidak memuaskan apabila pindah mengkonsumsi produk/jasa.
3. Perusahaan yang mempunyai rekening kepuasan yang tinggi terlihat lebih mampu menahan tekanan kompetisi harga.
4. Pelanggan yang puas biasanya tidak segan-segan menawarkan ide-ide kreatif kepada perusahaan. Rasionalitasnya ide tersebut kalau dilaksanakan oleh perusahaan, maka yang merasa paling beruntung adalah pelanggan itu sendiri.
5. Pelanggan yang puas akan melakukan pembelian ulang. Jadi omset penjualan dari pelanggan yang puas relatif bisa diperhitungkan.
6. Pelanggan yang puas menjadi lebih waspada terhadap iklan produk sejenis dari perusahaan yang berbeda. Pelanggan yang puas tidak mudah tergoda untuk melakukan *switching* (perpindahan).

2.3 TINJAUAN PUSTAKA

Berikut ini adalah penelitian terlebih dahulu yang bisa di jadikan acuan, pendukung, ataupun pembanding yang dapat menunjukan ketepatan tindakan yang akan dilakukan dalam penelitian.

Menurut Hariyanti A dengan judul :Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan PT.PLN (Persero) Rayon Sinjai (Studi Kasus Pelayanan Penambahan Daya). Penelitian ini merupakan studi kasus dan berdasarkan sifat data maka jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif.Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa data yangdiperoleh dari hasil wawancara pada petugas dan pelanggan PT. PLN Rayon Sinjai didasarkan pada indikator kualitas pelayanan, yaitu: (a) tangible,(b) realibility (kepercayaan),(c) responsiveness,(d) assurance,(e) emphaty.

Penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan keluhan pelanggan terkait pelayanan penambahan daya pada PT. PLN (Persero) Rayon Sinjai belum memenuhi standar kualitas, kepuasan pelanggan pun belum tercapai.

Berdasarkan pengertian yang dilakukan oleh E.M. Agus Subekti Doelhadi dari Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang berjudul Mengukur tingkat kepuasan pelanggan : Perspektif Psikologi Konsumen yang menggunakan pengukuran atas kepuasan pelanggan bagi jenis organisasi yang menghasilkan jasa dilihat dari dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Availability* (Keberadaan), yaitu tingkatan keberadaan dimana pelanggan dapat kontakdengan pihak yang memberikan pelayanan
2. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu tingkatan untuk mana pemberi pelayanan bereaksi cepat terhadap permintaan pelanggan

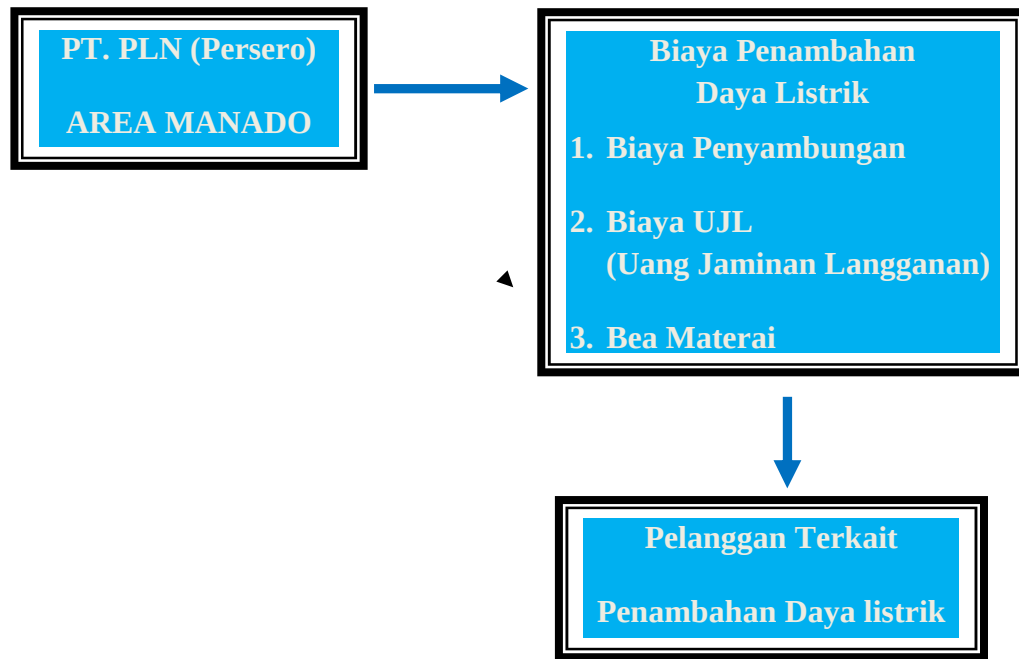
3. *Convinience* (Kenyamanan), yaitu tingkat dimana pemberi pelayanan menunjukkan perilaku dan gaya professional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan
4. *Time Line* (Kesesuaian Waktu), yaitu tingkat dimana pekerjaan dapat dilaksanakan dalam jangka waktu yang sesuai dengan perjanjian

Pada penelitian ini lebih ditekankan kepada pengukuran kepuasan pelanggan dilihat dari *soft measures* (ukuran lunak) dibandingkan dengan *hard measures* (ukuran keras), *soft measures* ini menggunakan indeks yang subjektif dan focus yang diukur adalah persepsi dan sikap. Pengukuran ini sesuai dengan karakteristik dari objek penelitian yang saat ini peneliti ambil yaitu Universitas Indonesia sebagai institute yang menyelenggarakan jasa pendidikan tinggi serta berfungsi untuk melayani *stakeholdernya* dalam bidang pendidikan.

2.4 KERANGKA BERPIKIR

Dalam penelitian ini pelanggan merupakan asset yang tidak dapat ternilai bagi perusahaan yang bergerak dibidang usaha produk atau jasa. Hal ini disebabkan karena peran pelanggan yang membutuhkan produk atau jasa tersebut.

Gambar1:
Rasionalisasi Biaya Penambahan Daya Listrik dan Pelanggan
(Studi Kasus pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado)



Dalam menganalisa biaya penambahan daya listrik diperlukan faktor pendukung untuk ketetapan biaya yang rasional dalam melakukan penambahan daya listrik, agar pelanggan merasa puas dengan hasil dari perhitungan yang diperoleh, sewajarnya pelanggan akan merekomendasikan kepada orang lain. Rekomendasi disini yaitu akan memberitahukan kepada seseorang atau lebih untuk suatu yang dapat dipercaya, atau juga menyarankan, jika ingin melakukan penambahan daya listrik yang dimaksud. Kepuasan pelanggan dirasakan ketika apa yang diinginkan dari sebuah produk didapat sesuai dengan harapan pelanggan. Sesuai harapan adalah bentuk dasar dari kepercayaan akan sesuatu yang hakekatnya harapan dan keinginan untuk memenuhi kebutuhan hidup.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 OBJEK DAN WAKTU PENELITIAN

Tempat diadakannya penelitian ini pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No. 32 Sario (Depan lapangan koni), Manado Sulawesi Utara. Waktu penelitian inidilakukan selama 6 (enam) bulan dimulai dari bulan Februari sampai dengan Agustus 2015.

3.2 METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan studi kasus dan berdasarkan sifat data maka jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bertujuan menghitung biaya penambahan daya listrik. Penelitian ini akan menggunakan analisis biaya dan perhitungan per VA daya listrik. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip (Sujarweni 2014) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.

3.3 JENIS DATA DAN METODE PENGUMPULAN DATA

3.3.1 Jenis Data

Menurut Nazir (2009) data adalah keterangan mengenai sesuatu yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer adalah data hasil kuesioner yang dijalankan dan diisi langsung oleh pelanggan serta diolah langsung oleh Penulis mengenai biaya penambahan daya dan kepuasan pelanggan.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari perusahaan sebagai data-data tambahan dari sumber-sumber terkait dalam menunjang penyusunan tugas ini seperti literatur, studi pustaka, buku referensi, visi misi, sejarah perusahaan, jumlah pelanggan dan internet yang berkaitan yang mendukung penelitian ini.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Sedangkan dalam metode ini, yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1) Observasi (*Observation*)

Penulis melakukan pengamatan terhadap *Rasionalisasi* Biaya Penambahan Daya Listrik dan Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado.

2) Kajian Pustaka

Penulis mencari referensi-referensi yang terkait dengan *Rasionalisasi* Biaya Penambahan Daya Listrik terhadap Kepuasan Pelanggan dari

sumber-sumber seperti buku-buku literatur melalui studi pustaka dan situs internet yang berkaitan dan mendukung penelitian ini.

3.4 POPULASI DAN SAMPEL

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiono (2012), Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan kriteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono, 2012). Dalam penelitian ini, Populasi adalah keseluruhan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado yang ada di Rayon Paniki.

3.4.2 Sampel

Menurut Djarwanto dan Pangestu (2010) Sampel adalah “sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit dari pada jumlah populasi)”. Dalam penelitian ini semua pelanggan Rayon Paniki pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado yang berjumlah 50 pelanggan/rumah tangga yang diikutkan sebagai responden untuk penambahan daya listrik.

3.5 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL DAN SKALA PENGUKURAN

3.5.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2007). Variabel penelitian, dalam penelitian ini disebut fokus penelitiannya yaitu : Rasionalisasi Biaya Penambahan Daya Listrik. Dalam penelitian ini, variable-variabel penelitian dijabarkan kedalam sub-variabel atau bagian dari variabel.

1) Biaya Penambahan Daya Listrik

Biaya Penambahan Daya Listrik adalah sebagai dorongan agar individu dalam suatu organisasi dapat memenuhi berbagai ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi.

Indikator-indikator Biaya Penambahan Daya Listrik dapat dilihat melalui data data tabel dari PLN dan akan dianalisis sesuai kebutuhan pelanggan.

Tabel 1 :
Instrumen Biaya Penambahan Daya Listrik

VARIABEL	INDIKATOR-INDIKATOR
Biaya	a. Biaya Penyambungan
Penyambungan	b. Biaya Uang Jaminan Listrik
Daya Listrik	c. Bea Materai

Sumber : Data Perusahaan 2015

2) Pelanggan

Pelanggan adalah objek atau perseorangan yang melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya menurut ukuran yang telah ditetapkan sebelumnya oleh perusahaan dan dapat diukur.

3.5.2 Skalah Pengukuran

Dalam hal ini peneliti menggunakan uji kreabilitas dengan jenis tekni triagulasi. Teknik triagulasi yang digunakan adalah triagulasi teknik pengumpulan data. Teknik ini untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbesa (Sugiyono, 2005). Data diperoleh dengan dicek dengan observasi dan kajian pustaka. Kemudian dilakukan pengujian transferabilitas atau merupakan validasi eksternal dalam penelitian kualitatif. Validasi eksternal menunjukan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian kepopulasi dimana sampel itu diambil. Dengan triangulasi teknik cara yang ditempuh untuk pengujian validasi adalah sebagai berikut : Dengan membandingkan data hasil perhitungan dengan data sebelumnya yang tidak rasional, menilai perkataan pelanggan didepan umum dengan hasil yang didapat secara pribadi.

3.6 ANALISIS DATA

Dalam penelitian ini penulis setuju dengan yang diungkapkan Miles dan Huberman (dalam Afrizal 2015) analisis data penelitian kualitatif dibagi dalam tiga tahap, yaitu kodifikasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi dalam bentuk tabulasi. Tahap kodifikasi data merupakan pengkodean terhadap data. Hal yang dimaksud adalah peneliti memberikan nama atau penamaan terhadap hasil penelitian. Kemudian tahap penyajian data adalah sebuah tahapan lanjut analisis dimana peneliti menyajikan temuan penelitian berupa kategori atau pengelompokan dalam bentuk tabulasi. Dan tahap penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah suatu tahapan lanjutan di mana pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dari temuan data.

No Urut	Nama-nama Pelanggan	Tarif Lama	Daya Lama	Tarif Baru	Daya Baru	Delta Daya	Rupiah BP	Rupiah UJL	Jumlah Total
1	NINY T P SUMEISEY	B2	10,600	B2	33,000	22,400	21,705,600.00	3,696,000.00	25,401,600.00
2	SUTRISNO PESOTH	R1	1,300	B1	5,500	4,200	4,069,800.00	583,700.00	4,653,500.00
3	SELVI MANGINDAAN	R1	900	B2	7,700	6,800	6,589,200.00	1,179,600.00	7,768,800.00
4	STEIVI F. PAPARANG	R1	900	B2	7,700	6,800	6,589,200.00	1,135,500.00	7,724,700.00
5	SUATAN DETTY D L	R1	900	B2	7,700	6,800	6,589,200.00	1,135,500.00	7,724,700.00
6	GPI FUTSAL	B2	10,600	B2	23,000	12,400	12,015,600.00	2,046,000.00	14,061,600.00
7	MAKO LANUD SRI	P1	3,500	P1	23,000	19,500	18,895,500.00	3,511,500.00	22,407,000.00
8	JENNNY RATULANGI	R1	450	R1	900	450	421,650.00	49,050.00	470,700.00
9	L DEREK	R1	450	R1	1,300	850	796,450.00	159,400.00	955,850.00

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Berawal pada tahun 1898 pada masa pemerintahan Hindia Belanda industri kelistrikan di Indonesia dimulai, diakhir 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 1943–1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan–perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Prosedur peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir perang dunia II pada agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan 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 27 Oktober 1945, presiden Soekarno membentuk jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkitan 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 dan gas yang dibubarkan 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 (PGN) sebagai pengelolah gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan peraturan pemerintah No.17 status Perusahaan Listrik Neraga (PLN) ditetapkan sebagai perusahaan umum listrik negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari perusahaan umum menjadi perusahaan perseroan (persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Sejarah ketenagalistrikan di indonesia mengalami pasang surut. Sejalan dengan pasang surutnya perjuangan bangsa. Tanggal 27 Oktober 1945 kemudian dikenal sebagai hari listrik dan gas, hari tersebut telah diperingati untuk pertama kali pada tanggal 27 oktober 1946 bertempat di gedung Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia (BPKNI) Jogjakarta.

Penetapan secara resmi tanggal 27 Oktober 1945 sebagai hari listrik dan gas berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan tenaga no 29

tahun 1960 dengan surat No.235/KPTS/1975 tanggal 30 september 1975 sebagai peringatan hari listrik dan nilai-nilai listrik, maka berdasarkan keputusan menteri pertambangan dan Energi No.1134.K/43/MPE/1992 tanggal 31 Agustus 1992, yang ditetapkan tanggal 27 Oktober sebagai hari listrik nasional.

Dalam dunia pedistrikan di wilayah Utara telah di mulai sebelum perang dunia ke II, di mana pada saat itu perusahaan-perusahaan listrik yang ada terlihat dari :

- 1) NIGEM (Nederlanse Indischw Gas Electriche Maatsscpapy) perusahaan ini mempunyai wilayah kerja di Manado dan beroperasi sejak Tahun 1972.
- 2) ANIEM (Algumen Nederlanse Insche Elestriche Meetsscpapy) usaha pelistrikan yang di mulai sejak tahun 1963 yang wilayah kerjanya bertempat di Gorontalo dan sekitarnya.
- 3) Nippon Hatsuden Kabuisui perusahaan ini berorientasi sejak Jepang menduduki Indonesia dan merupakan lanjutan dari perusahaan Listrik NIGEM yang beroperasi sejak tahun 1942 sampai tahun 1945.
- 4) OGEM (Overzeese Gas Electrice Maatsscpapy)perusahaan ini memiliki wilayah kerja di wilayah Minahasa dan Manado. Usaha ini dimulai tahun 1945 dan memproduksi 4.627 MWH sampai tahun 1949.

PLTA (Pembangkitan Listrik Tenaga Air) Tonsea lama ini dibangun sejak penduduk Jepang, namun pekerjaan hanya dapat di selesaikan 60%, lalu dilanjutkan dengan sebuah jabatan pemerintah India Belanda

bernama “S Lands Waterkracht Bedryven” atau pembangunan Tanah Air Pemerintah dan selesai pada tahun 1951 dan memiliki dayaangkit sebesar 4.440 (sekarang PLTA Tonsea lama). Tenaga listrik yang diangkitkan perusahaan Indonesia di jual kepada OGEM. Produk energi listrik hingga tahun 1952 sebesar 6.830 MWH dan jaringan distribusinya menggunakan kabel bawah tanah tegangan 15 KW dan telah melayani kota Manado, Kawangkoan, Airmandidi dan Kema. Pejabat PLTA Tonsea lama adalah C.P Koraak sedangkan Pejabat kepala OGEM bangsa Indonesia yang pertama ialah J. Runtuwailan.

Dengan pengeluaran UU No. 19 PRP, perusahaan-perusahaan listrik dialihkan sebagai Perusahaan Listrik Negara (PLN), perusahaan listrik tersebut di pimpin dewan direktur, kemudian dengan keputusan dewan direktur No.018/DP-LP/60 dibentuklah organisasi-organisasi sektor pembangkitan Minahasa dengan Kepala sektor. PT. PLN (Persero), milik 7 Area dalam 1 sektor Minahasa dan 1 AP2B sistem Minahasa, dan 7 area tersebut adalah :

- 1) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Manado
- 2) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Palu
- 3) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Gorontalo
- 4) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Kotamobagu
- 5) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Tahuna
- 6) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Luwuk
- 7) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Toli-toli

- 8) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Sektor Minahasa
- 9) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area AP2B Sistem Minahasa.

PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No. 32 Sario (Depan lapangan koni), Manado Sulawesi Utara adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dalam bentuk pelayanan jasa yang melayani pelanggan hingga ke seluruh pelosok daerah di wilayah kota Manado.

Gambar 2 :
Gedung Kantor PT. PLN (Persero) Area Manado



Sumber : Data Perusahaan 2015

Dan wilayah kerjanya meliputi 11 (sebelas) Rayon yang ada di wilayah Sulawesi utara yaitu sebagai berikut :

- 1) Rayon Airmandidi
- 2) Rayon Amurang
- 3) Rayon Bitung
- 4) Rayon Kawangkoan
- 5) Rayon Manado Utara

- 6) Rayon Motoling
- 7) Rayon Paniki
- 8) Rayon Ratahan
- 9) Rayon Tomohon
- 10) Rayon Tondano
- 11) Rayon Manado Selatan

PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado memiliki 8 PLTD (Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel) yang ada di pulau-pulau Wilayah Sulawesi Utara yang bertugas untuk menyalurkan BBM ke pulau-pulau terkecil, 8 PLTD tersebut diantara :

- 1) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Papusungan
- 2) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Manado Tua
- 3) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Bunaken
- 4) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Nain
- 5) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Gangga
- 6) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Mantehage
- 7) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Bangka
- 8) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Talise

4.1.2 Visi, Misi, Motto dan Logo Perusahaan

PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado memiliki Visi, Misi, dan Motto adalah sebagai berikut :

1) Visi

PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado mempunyai Visi yaitu :
Perusahan Dapat Di Akui Sebagai Perusahaan Kelas Dunia Yang Bertumbuh Kembang, Unggul Dan Terpercaya Dengan Bertumbu Pada Potensi Instansi.

2) Misi

PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado memiliki misi yaitu :

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadi tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3) Motto

Secara umum PT. PLN (Persero) memiliki motto yaitu :

“Electricity For A Better Life”

(Listrik untuk kehidupan yang lebih baik).

4) Lambang atau Logo Perusahaan

Adapun bentuk lambang PT. PLN (Persero) adalah sebagai berikut:

Gambar 3 :
Logo Perusahaan PT. PLN (Persero)



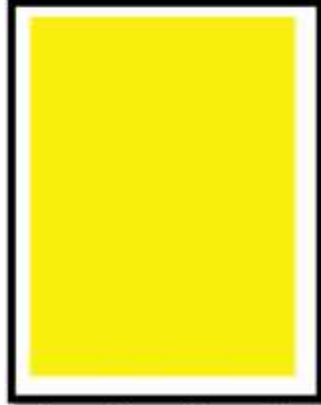
Sumber : Data Perusahaan

Bentuk, warna dan makna lambang perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai dengan yang tercantum pada lampiran surat keputusan direksi perusahaan umum Listrik Negara No.031/DIR/76 Tanggal 1 Juni 1976, mengenai pembakuan perusahaan listrik negara. Lambang atau Logo PT. PLN (Persero) terdiri dari elemen–elemen sebagai berikut :

1) Bidang Persegi Panjang Vertikal

Melambangkan bahwa PT. PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang di harapkan PT. PLN (Persero) bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala–nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

Gambar 4 :
Bidang Persegi Panjang Vertikal



Sumber : Data Perusahaan

2) Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkadang di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun megartikan kerja cepat dan tepat para insan PT. PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

Gambar 5 :
Petir atau Kilat



Sumber : Data Perusahaan

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 para pelanggannya. Di beri warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tepat) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Disamping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggannya.

**Gambar 6 :
Tiga Gelombang**



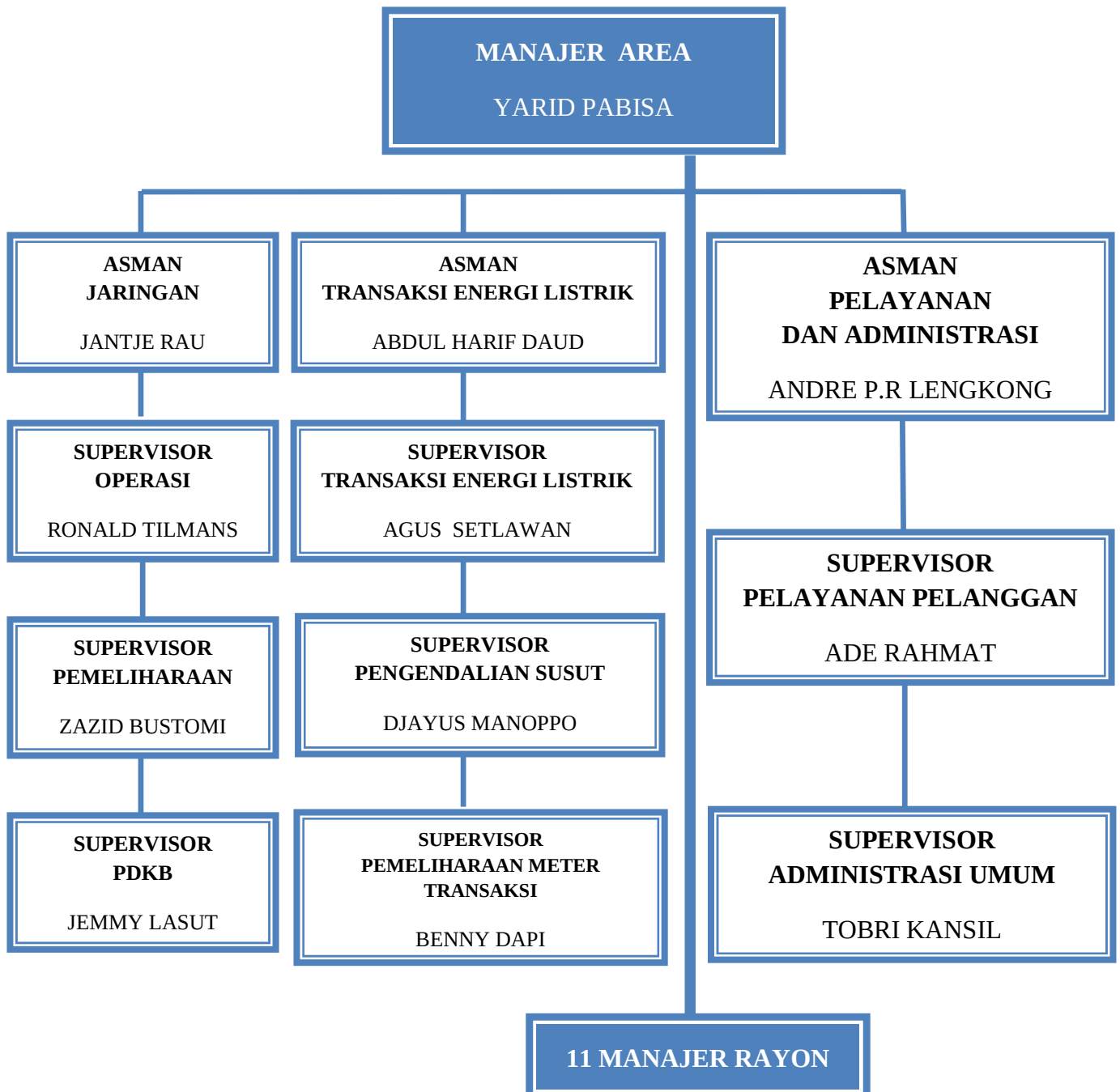
4.1.3 Bidang Usaha

PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa ketenagalistrikan.

4.1.4 Sumber Daya Manusia

1. Struktur Organisasi

Gambar 7:
STRUKTUR ORGANISASI
PT. PLN (PERSERO) WILAYAH SULUT TENGGO AREA MANADO



Sumber :Perusahaan PT. PLN (Persero) Area Manado

2. Uraian Kerja (*Job Description*)

Berdasarkan bagan struktur organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado, terdapat beberapa tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pemegang Jabatan dan mempunyai tanggung jawab masing-masing, sehingga deskripsi jabatan sebagai berikut:

(1) Manajer Area

Kinerja manajer area adalah pencapaian kinerja unit, optimalisasi aset dan citra perusahaan. Tugas pokok manajer area adalah memimpin unit pelaksanaan (Area) untuk mencapai kinerja unit yang telah ditetapkan, maka Manajer Area bertanggung jawab atas kinerja dari para manajer setiap rayon.

1. Penetapan program kerja peningkatan mutu dan keadaan sistem distribusi.
2. Penetapan standar manajemen konstruksi
3. Penetapan kebutuhan tenaga listrik wilayah area
4. Penetapan usulan anggaran unit
5. Bertanggung jawab atas pencapaian target kinerja unit dibawahnya serta sumberdaya dan aset perusahaan.

(2) Asisten Manajer Jaringan.

Asisten manajer jaringan membawahi 3 supervisor sebagai berikut:

1. Supervisor operasi
2. Supervisor pemeliharaan

3. Supervisor PDKB

Kinerja utama asisten manajer jaringan merupakan penekanan dan pengembangan sistem operasi distribusi, sedangkan tugas pokok adalah mengelola fungsi perencanaan strategi pengoperasian dan pemeliharaan jaringan, serta penanganan gangguan pendistribusian tenaga kerja. Tanggung jawab utama adalah sebagai berikut :

- a. Mengusulkan rencana pengembangan sistem operasi distribusi untuk mengoptimalkan beban dan efisiensi jaringan distribusi.
- b. Bertanggung jawab atas tercapainya efisiensi operasi dan pemeliharaan aset jaringan distribusi.
- c. Bertanggungjawab atas pelaksanaan PDKB(Pekerjaan dalam keadaan bertegangan) di lingkungan area.

(3) Asisten Manajer Transaksi Energi Listrik

Asisten manajer transaksi energi listrik membawahi 3 supervisor sebagai berikut :

1. Supervisor transaksi energi listrik.
2. Supervisor pengendalian susut.
3. Supervisor pemeliharaan meter transaksi.

Kinerja utama dari asisten manajer transaksi energi listrik adalah neraca listrik, penekanan susut, akurasi meter transaksi. Sedangkan dalam tugas pokoknya ialah mengusulkan kebutuhan tenaga listrik dan menjaga akurasi transaksi energi listrik sebagai monitoring terjadinya kerugian.

Tanggungjawab utamanya :

- a) Mengusulkan kebutuhan tenaga listrik;
- b) Bertanggung jawab atas akurasi transaksi energi listrik internal PLN dan pelanggan;
- c) Bertanggung jawab atas kegiatan pemasangan AAP (Alat pembatas dan Alat pengukur).

(4) Asisten Manajer Pelayanan dan Administrasi

Asisten manajer pelayanan dan administrasi membawahi 2 supervisor yaitu :

- 1. Supervisor pelayanan pelanggan;
- 2. Supervisor administrasi umum;

Kinerja utama asisten manajer pelayanan dan administrasi adalah berita acara sosialisasi dan publikasi, pelayanan dan pelanggan, TMP (Tingkat mutu pelayanan), laporan keuangan dan pengelolaan administrasi SDM.

Tugas pokok sebagai asisten manajer pelayanan dan administrasi ialah mengelola komunikasi internal eksternal, aset pelayanan pelanggan dan sumberdaya manusia untuk pencapaian kinerja perusahaan.

Tanggung jawab utama :

- a) Mengelola publikasi, sosialisasi dan dokumentasi melalui media komunikasi untuk mengantisipasi gangguan komunikasi yang dapat terjadi dari suatu aturan kebijakan perusahaan;
- b) Efisiensi operasi dan pemeliharaan aset pelanggan pelayanan;

- c) Optimalisasi sumberdaya manusia dan sarana kerja atau fasilitas kantor;
- d) Mengatur pelaksanaan keamanan, keselamatan kerja dan kesehatan lingkungan kerja untuk mendukung kelancaran proses operasional;
- e) Bertanggung jawab atas pengelolaan laporan keuangan

(5) Supervisor Operasi

Supervisor Operasi mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain sebagai berikut :

- 1. Mengatur perencanaan operasi distribusi.
- 2. Menjaga lingkungan dan keseluruhan ketenagalistrikan.
- 3. Memberikan pelayanan teknik.

(6) Supervisor Pemeliharaan.

Supervisor Pemeliharaan mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain :

- 1. Mengawasi pemeliharaan prasarana dan saran tenaga listrik.
- 2. Melaksanakan pemeliharaan JTM (Jaringan Tegangan Menengah) sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sesuai dengan pedoman yang ada.
- 3. Memeriksa laporan pemeriksaan pekerjaan, berita acara serah terima, lampiran dokumen teknik serta rincian yang ada menyangkut dengan pelayanan pemeliharaan

4. Memeriksa bon permintaan barang kebutuhan pemeliharaan JTM(Jaringan Tegangan Menengah) sesuai dengan volume pekerjaan yang ada di SPK(Surat Perintah Kerja).
5. Melaksanakan tugas-tugas kedinas lainnya sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab.

(7) Supervisor PDKB (pekerjaan dalam keadaan bertegangan).

Supervisor PDKB bertanggung jawab dalam hal mengelola pekerjaan PDKB untuk meningkatkan keandalan, keamanan, mutu dan efisien jaringan distribusi dan tugas pokok dari supervisor PDKB ialah:

1. Merencanakan, Melaksanakan dan mengevaluasi pekerjaan (PDKB)
2. Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan PDKB sesuai dengan SOP(Standard Operation Procedure).
3. Mengusulkan surat perintah dalam keadaan bertegangan(SP2B), dan surat penunjukkan pengawasan pekerjaan dalam keadaan bertegangan (SP3B) kepada kepala operasi
4. Melaksanakan inventarisasi, mengusulkan pemeliharaan alat PDKB.

(8) Supervisor TEL (Transaksi Energi Listrik).

Supervisor TEL mempunyai tugas dan wewenang atas kegiatan pemeliharaan meter transaksi untuk akurasi pengukuran pemakaian energi listrik. Tugas pokok dari supervisor TEL antara lain :

1. Memonitori program pemeliharaan meter transaksi oleh meter rusak atau buram.
2. Memonitori pelaksanaan pemasangan Kwh meter dan pemeliharaan AMR.
3. Menyiapkan data pendukung untuk kebutuhan pemeliharaan meter transaksi.

(9) Supervisor Pengendalian Susut.

Supervisor bertanggung jawab atas kegiatan pengendalian susut jaringan, menertipkan PJU (Penerbitan Jalan Umum) reklame liar dan pelaksana P2TL. Tugas pokok dari supervisor pengendalian susut ialah:

1. Memonitori pelaksana penekanan susut, berkordinasi dengan rayon secara berkala.
2. Metenakan, pelaporan perkembangan susut area dan rayon secara berkala.
3. Melakukan updating data PJU secara berkala.
4. Melakukan koordinasi, pengawasan hasil P2TL(Penerbitan Pemakaian Tenaga Listrik) yang telah dilakukan dengan rayon terkait.
5. Melakukan evaluasi kinerja pihak ketiga berdasarkan SLA (Standard Level Agreement)
6. Membuat target operasi serta memonitor pelaksanaan P2TL secara rutin.
7. Memastikan kelengkapan P2TL sesuai aturan.

8. Melakukan komunikasi dengan bagian terkait dan Instansi berwenang untuk pelaksanaan P2TL.

9. Melakukan analisa dan evakuasi (ANEV) atas hasil pelaksanaan P2TL.

(10) Supervisor Pemeliharaan Meter Transaksi.

Supervisor pemeliharaan meter transaksi berwenang atas kegiatan pengendalian dan keakurat APP. Rincian tugas pokok adalah

1. Memastikan antara data pelanggan dan APP terkait.
2. Membuat laporan hasil berita acara pemeriksaan.
3. Berkoordinasi dengan bagian terkait tentang kelainan APP.
4. Memvalidasi data kelainan APP.
5. Memeriksa pemakaian energi listrik pelanggan prabayar secara berkala.

(11) Supervisor Pelayanan Pelanggan.

Supervisor pelayanan pelanggan mempunyai tanggung jawab atas terlaksananya fungsi pelayanan pelanggan, administrasi pelanggan, pengelolaan pendapatan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pengamanan pendapatan. Tugas pokok dari supervisor ialah :

1. Melaksanakan fungsi pelayanan pelanggan sesuai dengan proses bisnis
2. Menyiapkan rencana tingkat mutu pelayanan secara periodik, menindak lanjuti pencapaian TMP.

3. Melaksanakan kegiatan riset pasar, dan menyusun data potensi pasar dan memonitor laporan penagihan lain-lain.

(12) Supervisor Administrasi Umum

Tugas pokok dari supervisor administrasi umum ialah :

1. Mengatur dan mengarahkan kegiatan dibidang anggaran dan keuangan yang meliputi penyusunan rencana anggaran, penetapan anggaran pendapatan dan belanja, pengolaan dana, pengasuransian dan kegiatan perpajakan;
2. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidangnya;
3. Menyusun rencana kegiatan, membagi tugas, membimbing bawahan dan mengevaluasi hasil kerja bawahan;
4. Menyusun program-program distribusi serta membuat laporan seksi pemeliharaan distribusi sebagai petanggung jawaban pelaksanaan;
5. Mengawasi likuiditas perusahaan, mengatus keluar masuknya dana perusahaan sehingga posisi keuangan selalu terjaga dengan baik;
6. Menghitung serta menyusun anggaran untuk biaya operasional;
7. Melaksanakan pembukuan kas *imprest* (operasional) *dank as receipt* (pendapatan) serta membuat laporan secara periode kepada Area Manado.

Berdasarkan penjelasan dari struktur organisasi yang telah digambarkan dengan deskripsi pekerjaan dan tanggung jawab masing-masing. Oleh sebab itu terkait dengan tugas dan kinerja seorang Manajer Area. Maka itu berikut akan dijelaskan daftar nama-nama Manajer Area sejak tahun 1961 hingga sekarang.

1) Bennard Nico Wenas	1961 – 1976
2) N. Ekosaputra, BEE	1977 – 1982
3) Ir. Lilik Safrudin Ismail	1982 – 1986
4) Ir. Djoewarsa Wirasenjaya	1986 – 1992
5) Ir. Djoko Muljanto	1992 – 1993
6) Ir. Ferdinand Siahaan	1993 – 1998
7) Ir. Parluhutan Samosir	1998 – 2000
8) Ir. Santoso Januwarsono	2000 – 2003
9) Ir. Herru Sumaryanto	2003 – 2006
10) Mae Politon, ST.	2006 – 2008
11) Ir. Bastian Pongajow, ST.	2008 – 2010
12) Ir. Frangky Mewengkang, MA.	2010 – 2011
13) Frans Lisi	2011 – 2013
14) Yarid Pabisa	2013 – Sekarang.

Perusahaan Listrik Negara memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya terdiri dari golongan karyawan tetap dan karyawan *out sourcing* (pegawai kontrak) yang rinciannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2 :
Penggolongan Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo
Area Manado & Rayon Tersebar

No	Golongan	Jumlah (orang)
1	Karyawan Tetap	221
2	Karyawan <i>Out Sourcing</i>	208
Jumlah		429

Sumber : PT. PLN Area Manado, 2015.

Berdasarkan tabel 1 diatas jumlah karyawan PT. PLN (Persero)Wilayah SuluttenggoArea Manado sebanyak 429 orang Dengan komposisi jumlah karyawan tetap 221 orang atau 52% dari total karyawan dan sisanya 48% atau 208 orang adalah karyawan *Out Sourcing*untuk tenaga kerja Administrasi, Instalatur dan CS. Pegawai *Out Sourcing* disebut juga pegawai kontrak yaitu pegawai yang bekerja sesuai dengan perjanjian kerja dengan jangka waktu tetentu.

Data karyawan tetap diatas ada data karyawan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado sebanyak 221 orang yang terbagi atas PLN Suluttenggo, Area Manado, Rayon Manado Utara, Rayon Manado selatan, Rayon Paniki, Rayon Bitung, Rayon Airmadidi, Rayon Tomohon, Rayon Tondano, Rayon Kawangkoan, Rayon Ratahan, Rayon Amurang, dan Rayon Motoling.

Tabel 3 :
Data Karyawan Tetap Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada PT. PLN
(Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado & Rayon Tersebar.

Golongan	Tingkat Pendidikan	Jumlah Karyawan
Karyawan Tetap	SD	1 Orang
	SMP	11 Orang
	SMA	151 Orang
	D3	26 Orang
	S1	30 Orang
	S2	1 Orang

Sumber : PT. PLN Wilayah SuluttenggoArea Manado, 2015.

Dari data tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa data karyawan berdasarkan tingkat pendidikan pada PT. PLN Rayon Manado Utara terbagi atas karyawan tetap dengan pendidikan SD 1 Orang, SMP 11 Orang, SMA 151 orang, D3 26 orang, S1 30 orang dan S2 1 Orang.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang termasuk dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maksud dan tujuan dalam mendirikan suatu perusahaan PT. PLN (Persero) ialah untuk menyediakan suatu barang dan jasa yang bermutu tinggi dan bersaing kuat mencapai kegiatan oprasional perusahaan tersebut.

Dalam hal ketenagalistrikan ada beberapa kegiatan–kegiatan perusahaan sesuai dengan UU No.30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan dan berdasarkan anggara dasar perusahaan tersebut maka, akan di jelaskan ada beberapa kegiatan usaha perusahaan :

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang mencakup pembangkitan tenaga listrik, penyaluraan tenaga listrik, distribusi tenaga listrik, perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik, pengembangan penyediaan tenaga listrik, dan penjualan tenaga listrik kepada konsumen.
2. Menjalankan usaha penunjang tenaga listrik yang mencakup konsultasi ketenagalistrikan, pembagunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan, dan pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.
3. Menjalankan kegiatan-kegiatan lainya yang mencakup kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainya untuk kepentingan tenaga listrik, pemberian jasa operasi dan pengaturan pada pembangkitan, trasmisi, distribusi serta retail tenaga listrik, kegiatan perindustrian perangkat keras dan lunak di bidang ketenagalistrikan dan peralatan lain terkait dengan tenaga listrik, kerja sama dengan pihak lain atau badan penyelenggara bidang pembagunan, operasional, telekomunikasi dan informasi terkait dengan ketenagalistrikan.

4.2 HASIL ANALISIS

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado dengan sampel yaitu pelanggan yang pernah melakukan permohonan penambahan daya listrik khusus pada rayon paniki. Berdasarkan data yang diperoleh, maka berikut ini akan menguraikan gambaran umum responden penelitian yang dapat dilihat sebagai berikut :

1. Komposisi Responden Berdasarkan Umur

Berikut ini adalah data responden berdasarkan umur yang dilihat dari pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado berupa tabel :

Tabel 4 :
Komposisi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	< 20 Tahun	5	10
2	20-29 Tahun	15	30
3	30-39 Tahun	17	34
4	40-49 Tahun	7	14
5	> 50 Tahun	6	12
	Jumlah	50	100

Sumber :Hasil Pengolahan Data Tahun 2015

Berdasarkan tabel 3 diatas, terlihat bahwa umur responden dengan rentang antara 20 – 29 tahun berjumlah 15 pelanggan serta 30-39 tahun berjumlah 17 responden atau 34 % dari jumlah responden yang ada, itu berarti bahwa jumlah pelanggan yang membayar tagihan listrik rata rata berada pada umur 20- 39 tahun sebanyak 64%

2. Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini adalah data responden berdasarkan jenis kelamin yang dilihat dari pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado berupa tabel :

Tabel 5 :
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	33	66
2	Perempuan	17	34
	Jumlah	50	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2015

Sesuai dengan uraian tabel 4 di atas maka berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan dalam penelitian ini adalah yang berjenis kelamin laki-laki adalah 33 % atau sebanyak 66 orang.. Kemungkinan hal ini dikarenakan laki-laki yang sering melakukan penambahan daya listrik ke PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado.

3. Komposisi Responden berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini adalah data responden berdasarkan umur yang dilihat dari pelanggan pada PT Sriwijaya Air Distrik Manado berupa tabel :

Tabel 6 :
Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	10	20
2	Swasta	10	20
3	Pengusaha	30	60
4	Lain-lain	0	0
	Jumlah	50	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2015

Berdasarkan tabel 5 di atas, responden dengan pekerjaan PNS berjumlah 10 responden atau 20 % dari jumlah responden yang ada, responden dengan pekerjaan Swasta 10 responden atau 20 % dari jumlah responden yang ada, responden dengan pekerjaan Pengusaha 30 responden atau 60 % dari jumlah responden yang ada dan responden dengan pekerjaan lain-lain 0 responden atau 0 % dari jumlah responden yang ada. Dilihat dari tabel ternyata Pengusaha lebih banyak melakukan penambahan daya listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado karena mereka tergantung pada penggunaan listrik untuk kegiatan bisnisnya.

4.3 PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa penambahan daya listrik yang dilakukan setiap pelanggan merupakan kegiatan pengelola pengaduan keluhan pelanggan karena meningkatnya kebutuhan listrik dengan berbagai alasan tertentu. Adapun berbagai

perhitungan biaya dalam melakukan permintaan penambahan daya listrik di PT. PLN (Persero) Wilayah SuluttenggoArea Manado melakukan perhitungan daya yang sesuai dengan permintaan daya yang diinginkan pelanggan dengan golongan daya yang berbeda-beda. Untuk menghitung biaya penambahan daya listrik di PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado bersal dari sumber penetapan biaya penambahan daya listrik untuk golongan rumah tanggan dapat dihitung biaya penambahan daya listrik yang berasal dari :

a. Biaya penyambungan baru

Biaya penyambungan baru adalah biaya yang harus dibayar oleh calon pelanggan untuk memperoleh penyambungan tenaga listrik atau biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan untuk penambahan daya.

Maksud dari penjelasan biaya penyambungan diatas adalah setiap pelanggan yang akan melakukan perubahan daya termasuk tambah daya maupun pemasangan baru maka dikenakan biaya penyambungan.

Untuk menetapkan perhitungan biaya perubahan tambah daya yang diminta pelanggan untuk golongan rumah tangga, maka ditetapkan rumus sebagai berikut :

$$\text{BP} = \text{Selisih Daya} \times \text{Tarif Biaya Penyambungan}$$

Keterangan :

Selisih Daya adalah Daya yang diminta dikurangi daya yang tersedia atau dikenakan.

Misalnya pelanggan memiliki daya semula 450VA dan ingin menambah menjadi 900VA. Maka yang pertama dihitung adalah selisih dari daya tersebut, seperti dari 900VA ke 450VA maka selisihnya adalah 450VA, kemudian selisih daya tersebut yaitu 450VA dikalikan dengan tarif biaya penyambungan yaitu Rp 937 sebagai ketentuan pembayaran yang telah ditentukan sesuai dengan daya tarifnya. Maka penyelesaiannya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Biaya penyambungan} &= (\text{Daya Akhir} - \text{Daya Awal}) \times \text{Tarif BP} \\
 &= (900\text{VA} - 450\text{VA}) \times \text{Rp } 937,- \\
 &= (450\text{VA}) \times \text{Rp } 937,- \\
 &= \text{Rp } 421.650,-
 \end{aligned}$$

b. Uang Jaminan Langgan (UJL)

Menurut PT. PLN (Persero) dalam bukunya yaitu tata usaha langganan mengemukakan bahwa uang jaminan adalah uang yang harus dibayar oleh pelanggan yang merupakan pembayaran dimuka atas pemakaian daya dan energi listrik. Uang jaminan langganan pelanggan tersebut itu ada yaitu berasal dari pertama kali pelanggan melakukan pemasangan baru mempunyai suatu ikatan dengan PT. PLN (Persero).

Tujuan uang jaminan langganan tersebut adalah merupakan suatu ikatan kontrak daya antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan, karena kontrak daya yang dikenakan diminta oleh pelanggan. Dan uang jaminan langganan tersebut dapat diambil kembali oleh pihak yang bersangkutan setelah diperhitungkan dengan rekening listrik dan semua

hutang kepada PT. PLN (Persero) yang belum dilunasi apabila pelanggan tersebut tidak menjadi pelanggan PT. PLN (Persero). Berikut ini tabel uang jaminan langganan untuk golongan rumah tangga, untuk selengkapnya dapat dilihat dalam lampiran.

Tabel 7 :
Uang Jaminan Langganan Untuk Golongan Tarif Rumah Tangga

No.	GOLONGAN TARIF			Rp/VA
	GOL TARIF	BATAS DAYA	TARIF	
1	R-1	450VA s/d 900VA	Rumah Tangga Kecil – TR	72
		1.300VA		133
		2.200VA		141
2	R-2	3.500VA s/d 5.500VA	Rumah Tangga Menengah – TR	157
3	R-3	>6.600VA	Rumah Tangga Besar - TR	140

Sumber :PT. PLN (Persero) Area Manado

Keterangan :

- a) Tarif R-1 : Ialah golongan tarif dengan sambungan tegangan rendah yang di peruntukan pada keperluan rumah tangga kecil (Sederhana) dengan daya yang serendah-rendahnya 450VA dan setinggi-tingginya 2.200VA.
- b) Tarif R-2 : Ialah golongan tarif dengan sambungan tegangan rendah yang di peruntukan pada keperluan bisnis dengan daya yang serendah-rendahnya 3.500VA dan setinggi-tingginya 5.500VA.

c) Tarif R-3 : ialah golongan tarif dengan tegangan rendah yang di peruntukan pada keperluan rumah tangga mewah dengan daya yang serendah-rendahnya 6.600VA.

Dalam perhitungan uang jaminan langganan maka PT. PLN (Persero) menetapkan rumus pada tambahan daya adalah sebagai berikut :

$$\text{UJL} = \text{Daya Akhir} \times \text{Tarif Uang Jaminan Langganan}$$

Keterangan :

Daya Akhir yaitu daya baru yang diminta oleh pelanggan

Dalam perhitungan misalkan seorang pelanggan memiliki daya listrik semulah adalah 450VA dan pelanggan tersebut ingin menambahkan daya listriknya menjadi 900VA, maka yang lebih dahulu dilihat adalah daya akhir langganan sebesar 900VA. Kemudian pada akhir tersebut dikalikan dengan tarif uang jaminan langganan sebesar Rp 72 sesuai dengan ketentuan tarifnya, maka hasilnya adalah Rp 64.800,- atau diuraikan dalam rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Uang Jaminan Langganan (UJL)} &= \text{Daya Akhir} \times \text{Tarif UJL} \\ &= 900\text{VA} \times \text{Rp } 72 \\ &= \text{Rp } 64.800,-\end{aligned}$$

Berarti apabila pelanggan menginginkan tambah daya, maka pelanggan harus membayar uang jaminan langganan sebesar Rp 64.800,-

c. Biaya materai

Selain biaya penyambungan pelanggan juga harus membayar biaya materai sebesar Rp 7.000 sebanyak satu buah.

Untuk itu pelanggan harus membayar sesuai rincian sebesar :

Biaya penyambungan (450VA x Rp 937)	= Rp 421.650,-
Uang Jaminan Langgan (UJL) (900VA x Rp 72)	= Rp 64.800,-
Biaya materai	= Rp 7.000,-
	= Rp 493.450,-

Dari hasil diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk pelanggan yang ingin melakukan penambahan daya listrik untuk rumah tangga dalam keperluan bisnis dapat langsung melihat biaya atau tarif penetapan yang telah dihitung berdasarkan perhitungan biaya penyambungan sebagai berikut :

Tabel 8 :

Perhitungan Biaya Penyambungan Baru Keperluan Bisnis (TarifFB)

GOLONGAN TARIF	DAYA (VA)	BIAYA YANG DIKINAKAN (Rp)		
		BP	UJL	JUMLAH
B-1/ TR (220V 1FASA)	450	421.650	36.000	425.250
USAHA/BISNIS KECIL	900	843.300	72.000	915.300
s/d SEDANG				
(450VA 1300VA)	1.300	1.218.100	171.600	1.381.700
B-1/TR (220V1 FASA)	2.200	2.061.400	286.000	2.347.400
USAHA/BISNIS	3.500	3.391.600	455.000	3.846.600
MENENGAH 4.400	4.263.600	572.000	4.835.600	
(2200VA 5500VA)	5.500	5.329.500	715.000	6.044.500
B-2/TR (380V3 FASA)	6.600	6.395.400	1.089.000	7.484.400
USAHA/BISNIS 10.600	10.271.400	1.749.000	12.020.400	
MENENGAH	13.200	12.790.800	2.178.000	14.968.800
(6600VA 200kVA)	16.500	15.988.500	2.722.500	18.711.000
s/d				
197.000				
Tarif BP dan UJL (Rp)				
URAIAN BIAYA				
PENYAMBUNGAN/BP :	(Rp./VA)	B1 937	B1 969	B2 969
URANG JAMINAN				
PELANGGAN/UJL :	(Rp./VA)			
a. 450VA s/d 1300VA		80		
		132		
b. 2200VA s/d 5500VA			130	
c. 6600VA s/d 200kVA				165

Berdasarkan tabel 10 di atas, dapat dilihat perhitungan biaya penyambungan baru untuk keperluan bisnis (tarif fb) sesuai permintaan golongan daya yang inginkan pelanggan untuk membuka usaha/bisnis dalam melakukan

penambahan daya listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado karena mereka tergantung pada penggunaan listrik untuk jalannya bisnis para pelanggan.

Adapun beberapa pelanggan Rayon Paniki yang melakukan penambahan daya listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 9 :
Pelanggan yang melakukan Perubahan Daya Listrik

No Urut	Nama-nama Pelanggan	Tarif Lama	Daya Lama	Tarif Baru	Daya Baru	Delta Daya	Rupiah BP	Rupiah UJL	Jumlah Total
1	Niny T P Sumeisey	B2	10,600	B2	33,000	22,400	21,705,600.00	3,696,000.00	25,401,600.00
2	Sutrisno Pesoth	R1	1,300	B1	5,500	4,200	4,069,800.00	583,700.00	4,653,500.00
3	Selvi Mangindaan	R1	900	B2	7,700	6,800	6,589,200.00	1,179,600.00	7,768,800.00
4	Steivi F. Paparang	R1	900	B2	7,700	6,800	6,589,200.00	1,135,500.00	7,724,700.00
5	Suatan Detty D L	R1	900	B2	7,700	6,800	6,589,200.00	1,135,500.00	7,724,700.00
6	Gpi Futsal	B2	10,600	B2	23,000	12,400	12,015,600.00	2,046,000.00	14,061,600.00
7	Mako Lanud Sri	P1	3,500	P1	23,000	19,500	18,895,500.00	3,511,500.00	22,407,000.00
8	Jennny Ratulangi	R1	450	R1	900	450	421,650.00	49,050.00	470,700.00
9	L Derek	R1	450	R1	1,300	850	796,450.00	159,400.00	955,850.00

Pelanggan yang akan melakukan penambahan daya listrik dapat melihat contoh pada tabel 11 dalam perhitungan biaya penambahan daya listrik sesuai golongan daya yang diminta beberapa pelanggan untuk permohonan tambah daya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Berawal pada tahun 1898 pada masa pemerintahan Hindia Belanda industri kelistrikan di Indonesia dimulai, diakhir 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 1943–1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan–perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Prosedur peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir perang dunia II pada agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan 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 27 Oktober 1945, presiden Soekarno membentuk jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkitan 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 dan gas yang dibubarkan 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 (PGN) sebagai pengelolah gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan peraturan pemerintah No.17 status Perusahaan Listrik Neraga (PLN) ditetapkan sebagai perusahaan umum listrik negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari perusahaan umum menjadi perusahaan perseroan (persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Sejarah ketenagalistrikan di indonesia mengalami pasang surut. Sejalan dengan pasang surutnya perjuangan bangsa. Tanggal 27 Oktober 1945 kemudian dikenal sebagai hari listrik dan gas, hari tersebut telah diperingati untuk pertama kali pada tanggal 27 oktober 1946 bertempat di gedung Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia (BPKNI) Jogjakarta.

Penetapan secara resmi tanggal 27 Oktober 1945 sebagai hari listrik dan gas berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan tenaga no 29 tahun 1960 dengan surat No.235/KPTS/1975 tanggal 30 september 1975

sebagai peringatan hari listrik dan nilai-nilai listrik, maka berdasarkan keputusan menteri pertambangan dan Energi No.1134.K/43/MPE/1992 tanggal 31 Agustus 1992, yang ditetapkan tanggal 27 Oktober sebagai hari listrik nasional.

Dalam dunia pedistrikan di wilayah Utara telah di mulai sebelum perang dunia ke II, di mana pada saat itu perusahaan-perusahaan listrik yang ada terlihat dari :

- 1) NIGEM (Nederlanse Indischw Gas Electriche Maatsscpapy) perusahaan ini mempunyai wilayah kerja di Manado dan beroperasi sejak Tahun 1972.
- 2) ANIEM (Algumen Nederlanse Insche Elestriche Meetsscpapy) usaha pelistrikan yang di mulai sejak tahun 1963 yang wilayah kerjanya bertempat di Gorontalo dan sekitarnya.
- 3) Nippon Hatsuden Kabuisui perusahaan ini berorientasi sejak Jepang menduduki Indonesia dan merupakan lanjutan dari perusahaan Listrik NIGEM yang beroperasi sejak tahun 1942 sampai tahun 1945.
- 4) OGEM (Overzeese Gas Electrice Maatsscpapy)perusahaan ini memiliki wilayah kerja di wilayah Minahasa dan Manado. Usaha ini dimulai tahun 1945 dan memproduksi 4.627 MWH sampai tahun 1949.

PLTA (Pembangkitan Listrik Tenaga Air) Tonsea lama ini dibangun sejak penduduk Jepang, namun pekerjaan hanya dapat di selesaikan 60%, lalu dilanjutkan dengan sebuah jabatan pemerintah India Belanda bernama “S Lands Waterkracht Bedryven” atau pembagunan Tanah Air Pemerintah

dan selesai pada tahun 1951 dan memiliki dayaangkit sebesar 4.440 (sekarang PLTA Tonsea lama). Tenaga listrik yang di bangkitkan perusahaan indonesia di jual kepada OGEM. Produk energi listrik hingga tahun 1952 sebesar 6.830 MWH dan jaringan distribusinya menggunakan kabel bawah tanah tegangan 15 KW dan telah melayani kota Manado, Kawangkoan, Airmandidi dan Kema. Pejabat PLTA Tonsea lama adalah C.P Koraak sedangkan Pejabat kepala OGEM bangsa Indonesia yang pertama ialah J. Runtuwailan.

Dengan pengeluaran UU No. 19 PRP, perusahaan-perusahaan listrik dialihkan sebagai Perusahaan Listrik Negara (PLN), perusahaan listrik tersebut di pimpin dewan direktur, kemudian dengan keputusan dewan direktur No.018/DP-LP/60 dibentuklah organisasi-organisasi sektor pembangkitan Minahasa dengan Kepala sektor. PT. PLN (Persero), milik 7 Area dalam 1 sektor Minahasa dan 1 AP2B sistem Minahasa, dan 7 area tersebut adalah :

- 1) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Manado
- 2) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Palu
- 3) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Gorontalo
- 4) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Kotamobagu
- 5) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Tahuna
- 6) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Luwuk
- 7) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Toli-toli
- 8) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area Sektor Minahasa

9) PT. PLN (Persero) Wilayah suluttenggo Area AP2B Sistem Minahasa.

PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado yang berlokasi di Jl. Ahmad Yani No. 32 Sario (Depan lapangan koni), Manado Sulawesi Utara adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dalam bentuk pelayanan jasa yang melayani pelanggan hingga ke seluruh pelosok daerah di wilayah kota Manado.

Gambar 2
Gedung Kantor



Sumber : Data Perusahaan 2015

Dan wilayah kerjanya meliputi 11 (sebelas) Rayon yang ada di wilayah Sulawesi utara yaitu sebagai berikut :

- 1) Rayon Airmandidi
- 2) Rayon Amurang
- 3) Rayon Bitung
- 4) Rayon Kawangkoan
- 5) Rayon Manado Utara
- 6) Rayon Motoling

- 7) Rayon Paniki
- 8) Rayon Ratahan
- 9) Rayon Tomohon
- 10) Rayon Tondano
- 11) Rayon Manado Selatan

PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado memiliki 8 PLTD (Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel) yang ada di pulau-pulau Wilayah Sulawesi Utara yang bertugas untuk menyalurkan BBM ke pulau-pulau terkecil, 8 PLTD tersebut diantara :

- 1) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Papusungan
- 2) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Manado Tua
- 3) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Bunaken
- 4) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Nain
- 5) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Gangga
- 6) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Mantehage
- 7) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Bangka
- 8) Pembangkitan Listrik Tenaga Diesel (PLTD) Talise

4.1.2 Visi, Misi, Motto dan Logo Perusahaan

PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado memiliki Visi, Misi, dan Motto adalah sebagai berikut :

1) Visi

PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado mempunyai Visi yaitu :

Perusahaan Dapat Di Akui Sebagai Perusahaan Kelas Dunia Yang Bertumbuh Kembang, Unggul Dan Terpercaya Dengan Bertumbu Pada Potensi Instansi.

2) Misi

PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado memiliki misi yaitu :

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadi tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3) Motto

Secara umum PT. PLN (Persero) memiliki motto yaitu :

“Electricity For A Better Life”

(Listrik untuk kehidupan yang lebih baik).

4) Lambang atau Logo Perusahaan

Adapun bentuk lambang PT. PLN (Persero) adalah sebagai berikut:

Gambar 3
Logo Perusahaan PT. PLN (Persero)

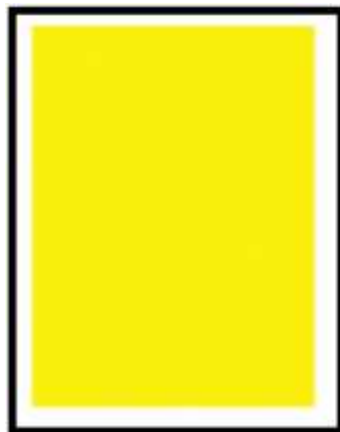


Sumber : Data Perusahaan

Bentuk, warna dan makna lambang perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai dengan yang tercantum pada lampiran surat keputusan direksi perusahaan umum Listrik Negara No.031/DIR/76 Tanggal 1 Juni 1976, mengenai pembakuan perusahaan listrik negara. Lambang atau Logo PT. PLN (Persero) terdiri dari elemen–elemen sebagai berikut :

- 1) Bidang Persegi Panjang Vertikal

Gambar 4



Sumber : Data Perusahaan

Melambangkan bahwa PT. PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang di harapkan PT.PLN (Persero) 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

Gambar 5



Sumber : Data Perusahaan

Melambangkan tenaga listrik yang terkadang di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun megartikan kerja cepat dan tepat para insan PT. PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

3) Tiga Gelombang

Gambar 6



Sumber : Data Perusahaan

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 para pelanggannya. Di beri warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tepat) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Disamping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggannya.

4.1.3 Bidang Usaha

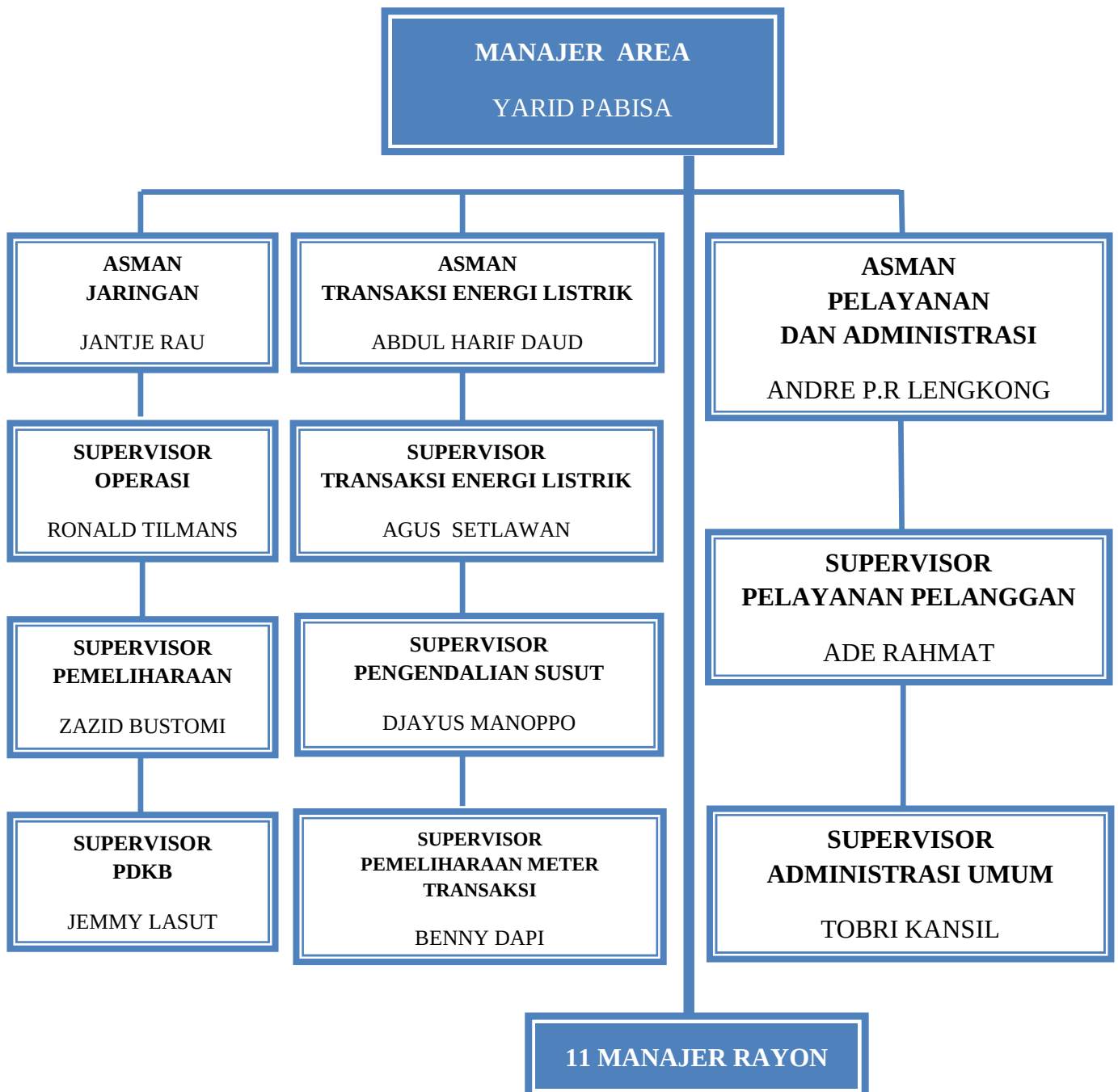
PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kelistrikan.

4.1.4 Sumber Daya Manusia

1. Struktur Organisasi

Gambar 7: STRUKTUR ORGANISASI

PT. PLN (PERSERO) WILAYAH SULUT TENGGO AREA MANADO



Sumber : Perusahaan

2. Uraian Kerja (*Job Description*)

Berdasarkan bagan struktur organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado, terdapat beberapa tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh pemegang Jabatan dan mempunyai tanggung jawab masing-masing, sehingga deskripsi jabatan sebagai berikut:

(1) Manajer Area

Kinerja manajer area adalah pencapaian kinerja unit, optimalisasi aset dan citra perusahaan. Tugas pokok manajer area adalah memimpin unit pelaksanaan (Area) untuk mencapai kinerja unit yang telah ditetapkan, maka Manajer Area bertanggung jawab atas kinerja dari para manajer setiap rayon.

1. Penetapan program kerja peningkatan mutu dan keadaan sistem distribusi.
2. Penetapan standar manajemen konstruksi
3. Penetapan kebutuhan tenaga listrik wilayah area
4. Penetapan usulan anggaran unit
5. Bertanggung jawab atas pencapaian target kinerja unit dibawahnya serta sumberdaya dan aset perusahaan.

(2) Asisten Manajer Jaringan.

Asisten manajer jaringan membawahi 3 supervisor sebagai berikut:

1. Supervisor operasi
2. Supervisor pemeliharaan

3. Supervisor PDKB

Kinerja utama asisten manajer jaringan merupakan penekanan dan pengembangan sistem operasi distribusi, sedangkan tugas pokok adalah mengelola fungsi perencanaan strategi pengoperasian dan pemeliharaan jaringan, serta penanganan gangguan pendistribusian tenaga kerja. Tanggung jawab utama adalah sebagai berikut :

- a. Mengusulkan rencana pengembangan sistem operasi distribusi untuk mengoptimalkan beban dan efisiensi jaringan distribusi.
- b. Bertanggung jawab atas tercapainya efisiensi operasi dan pemeliharaan aset jaringan distribusi.
- c. Bertanggungjawab atas pelaksanaan PDKB(Pekerjaan dalam keadaan bertegangan) di lingkungan area.

(3) Asisten Manajer Transaksi Energi Listrik

Asisten manajer transaksi energi listrik membawahi 3 supervisor sebagai berikut :

1. Supervisor transaksi energi listrik.
2. Supervisor pengendalian susut.
3. Supervisor pemeliharaan meter transaksi.

Kinerja utama dari asisten manajer transaksi energi listrik adalah neraca listrik, penekanan susut, akurasi meter transaksi. Sedangkan dalam tugas pokoknya ialah mengusulkan kebutuhan tenaga listrik dan menjaga akurasi transaksi energi listrik sebagai monitoring terjadinya kerugian.

Tanggungjawab utamanya :

- a) Mengusulkan kebutuhan tenaga listrik;
- b) Bertanggung jawab atas akurasi transaksi energi listrik internal PLN dan pelanggan;
- c) Bertanggung jawab atas kegiatan pemasangan AAP (Alat pembatas dan Alat pengukur).

(4) Asisten Manajer Pelayanan dan Administrasi

Asisten manajer pelayanan dan administrasi membawahi 2 supervisor yaitu :

- 1. Supervisor pelayanan pelanggan;
- 2. Supervisor administrasi umum;

Kinerja utama asisten manajer pelayanan dan administrasi adalah berita acara sosialisasi dan publikasi, pelayanan dan pelanggan, TMP (Tingkat mutu pelayanan), laporan keuangan dan pengelolaan administrasi SDM.

Tugas pokok sebagai asisten manajer pelayanan dan administrasi ialah mengelola komunikasi internal eksternal, aset pelayanan pelanggan dan sumberdaya manusia untuk pencapaian kinerja perusahaan.

Tanggung jawab utama :

- a) Mengelola publikasi, sosialisasi dan dokumentasi melalui media komunikasi untuk mengantisipasi gangguan komunikasi yang dapat terjadi dari suatu aturan kebijakan perusahaan;

- b) Efisiensi operasi dan pemeliharaan aset pelanggan pelayanan;
- c) Optimalisasi sumberdaya manusia dan sarana kerja atau fasilitas kantor;
- d) Mengatur pelaksanaan keamanan, keselamatan kerja dan kesehatan lingkungan kerja untuk mendukung kelancaran proses operasional;
- e) Bertanggung jawab atas pengelolaan laporan keuangan

(5) Supervisor Operasi

Supervisor Operasi mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain sebagai berikut :

- 1. Mengatur perencanaan operasi distribusi.
- 2. Menjaga lingkungan dan keseluruhan ketenagalistrikan.
- 3. Memberikan pelayanan teknik.

(6) Supervisor Pemeliharaan.

Supervisor Pemeliharaan mempunyai tugas dan tanggung jawab antara lain :

- 1. Mengawasi pemeliharaan prasarana dan saran tenaga listrik.
- 2. Melaksanakan pemeliharaan JTM (Jaringan Tegangan Menengah) sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sesuai dengan pedoman yang ada.
- 3. Memeriksa laporan pemeriksaan pekerjaan, berita acara serah terima, lampiran dokumen teknik serta rincian yang ada menyangkut dengan pelayanan pemeliharaan

4. Memeriksa bon permintahan barang kebutuhan pemeliharaan JTM(Jaringan Tegangan Menegah) sesuai dengan volume pekerjaan yang ada di SPK(Surat Perintah Kerja).
5. Melaksanakan tugas-tugas kedinas lainnya sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab.

(7) Supervisor PDKB (pekerjaan dalam keadaan bertengangan).

Supervisor PDKB bertanggung jawab dalam hal mengelola pekerjaan PDKB untuk meningkatkan keandalan, keamanan, mutu dan efisien jaringan distribusi dan tugas pokok dari supervisor PDKB ialah:

1. Merencanakan, Melaksanakan dan mengevaluasi pekerjaan (PDKB)
2. Mengendalikan pelaksanaan pekerjaan PDKB sesuai dengan SOP(Standard Operation Procedure).
3. Mengusulkan surat perintah dalam keadaan bertegangan(SP2B), dan surat penunjukkan pengawasan pekerjaan dalam keadaan bertegangan (SP3B) kepada kepala operasi
4. Melaksanankan inventarisasi, mengusulkan pemeliharaan alat PDKB.

(8) Supervisor TEL (Transaksi Energi Listrik).

Supervisor TEL mempunyai tugas dan wewenag atas kegiatan pemeliharaan meter transaksi untuk akurasi pengukuran pemakaian energi listrik. Tugas pokok dari supervisor TEL antara lain :

1. Memonitori program pemeliharaan meter transaksi oleh meter rusak atau buram.
2. Memonitori pelaksanaan pemasangan Kwh meter dan pemeliharaan AMR.
3. Menyiapkan data pendukung untuk kebutuhan pemeliharaan meter transaksi.

(9) Supervisor Pengendalian Susut.

Supervisor bertanggung jawab atas kegiatan pengendalian susut jaringan, menertipkan PJU (Penerbitan Jalan Umum) reklame liar dan pelaksana P2TL. Tugas pokok dari supervisor pengendalian susut ialah:

1. Memonitori pelaksana penekanan susut, berkordinasi dengan rayon secara berkala.
2. Metenakan, pelaporan perkembangan susut area dan rayon secara berkala.
3. Melakukan updating data PJU secara berkala.
4. Melakukan koordinasi, pengawasan hasil P2TL(Penerbitan Pemakaian Tenaga Listrik) yang telah dilakukan dengan rayon terkait.
5. Melakukan evakuasi kinerja pihak ketiga berdasarkan SLA (Standard Level Agreement)
6. Membuat target operasi serta memonitor pelaksanan P2TL secara rutin.
7. Memastikan kelengkapan P2TL sesuai aturan.

8. Melakukan komunikasi dengan bagian terkait dan Instansi berwenang untuk pelaksanaan P2TL.
9. Melakukan analisa dan evakuasi (ANEV) atas hasil pelaksanaan P2TL.

(10) Supervisor Pemeliharaan Meter Transaksi.

Supervisor pemeliharaan meter transaksi berwenang atas kegiatan pengendalian dan keakurat APP. Rincian tugas pokok adalah

1. Memastikan antara data pelanggan dan APP terkait.
2. Membuat laporan hasil berita acara pemeriksaan.
3. Berkoordinasi dengan bagian terkait tentang kelainan APP.
4. Memvalidasi data kelainan APP.
5. Memeriksa pemakaian energi listrik pelanggan prabayar secara berkala.

(11) Supervisor Pelayanan Pelanggan.

Supervisor pelayanan pelanggan mempunyai tanggung jawab atas terlaksananya fungsi pelayanan pelanggan, administrasi pelanggan, pengelolaan pendapatan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan pengamanan pendapatan. Tugas pokok dari supervisor ialah :

1. Melaksanakan fungsi pelayanan pelanggan sesuai dengan proses bisnis
2. Menyiapkan rencana tingkat mutu pelayanan secara periodik, menindak lanjuti pencapaian TMP.

3. Melaksanakan kegiatan riset pasar, dan menyusun data potensi pasar dan memonitor laporan penagihan lain-lain.

(12) Supervisor Administrasi Umum

Tugas pokok dari supervisor administrasi umum ialah :

1. Mengatur dan mengarahkan kegiatan dibidang anggaran dan keuangan yang meliputi penyusunan rencana anggaran, penetapan anggaran pendapatan dan belanja, pengolaan dana, pengasuransian dan kegiatan perpajakan;
2. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidangnya;
3. Menyusun rencana kegiatan, membagi tugas, membimbing bawahan dan mengevaluasi hasil kerja bawahan;
4. Menyusun program-program distribusi serta membuat laporan seksi pemeliharaan distribusi sebagai petanggung jawaban pelaksanaan;
5. Mengawasi likuiditas perusahaan, mengatus keluar masuknya dana perusahaan sehingga posisi keuangan selalu terjaga dengan baik;
6. Menghitung serta menyusun anggaran untuk biaya operasional;
7. Melaksanakan pembukuan kas *imprest* (operasional) *dank as receipt* (pendapatan) serta membuat laporan secara periode kepada Area Manado.

Berdasarkan penjelasan dari struktur organisasi yang telah digambarkan dengan deskripdi pekerjaan dan tanggung jawab masing-masing. Oleh sebab itu terkait dengan tugas dan kinerja seorang Manajer

Area. Maka itu berikut akan di jelaskan daftar nama–nama Manajer Area sejak tahun 1961 hingga sekarang.

1) Bennard Nico Wenas	1961 – 1976
2) N. Ekosaputra, BEE	1977 – 1982
3) Ir. Lilik Safrudin Ismail	1982 – 1986
4) Ir. Djoewarsa Wirasenjaya	1986 – 1992
5) Ir. Djoko Muljanto	1992 – 1993
6) Ir. Ferdinand Siahaan	1993 – 1998
7) Ir. Parluhutan Samosir	1998 – 2000
8) Ir. Santoso Januwarsono	2000 – 2003
9) Ir. Herru Sumaryanto	2003 – 2006
10) Mae Politon, ST.	2006 – 2008
11) Ir. Bastian Pongajow,ST.	2008 – 2010
12) Ir. Frangky Mewengkang, MA.	2010 – 2011
13) Frans Lisi	2011 – 2013
14) Yarid Pabisa	2013 – Sekarang.

Perusahaan Listrik Negara memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya terdiri dari golongan karyawan tetap dan karyawan *out sourcing* (pegawai kontrak) yang rinciannya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5:Penggolongan Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado & Rayon Tersebar

No	Golongan	Jumlah (orang)
1	Karyawan Tetap	221
2	Karyawan <i>Out Sourcing</i>	208
Jumlah		429

Sumber : PT. PLN Area Manado, 2015.

Berdasarkan tabel 1 diatas jumlah karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado sebanyak 429 orang Dengan komposisi jumlah karyawan tetap 221 orang atau 52% dari total karyawan dan sisanya 48% atau 208 orang adalah karyawan *Out Sourcing* untuk tenaga kerja Administrasi, Instalatur dan CS. Pegawai *Out Sourcing* disebut juga pegawai kontrak yaitu pegawai yang bekerja sesuai dengan perjanjian kerja dengan jangka waktu tertentu.

Data karyawan tetap diatas ada data karyawan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado sebanyak 221 orang yang terbagi atas PLN Suluttenggo, Area Manado, Rayon Manado Utara, Rayon Manado selatan, Rayon Paniki, Rayon Bitung, Rayon Airmadidi, Rayon Tomohon, Rayon Tondano, Rayon Kawangkoan, Rayon Ratahan, Rayon Amurang, dan Rayon Motoling.

Tabel 6: Data Karyawan Tetap Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado & Rayon Tersebar.

Golongan	Tingkat Pendidikan	Jumlah Karyawan
A. Karyawan Tetap	SD	1 Orang
	SMP	11 Orang
	SMA	151 Orang
	D3	26 Orang
	S1	30 Orang
	S2	1 Orang

Sumber : PT. PLN Wilayah SuluttenggoArea Manado, 2015.

Dari data tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa data karyawan berdasarkan tingkat pendidikan pada PT. PLN Rayon Manado Utara terbagi atas karyawan tetap dengan pendidikan SD 1 Orang, SMP 11 Orang, SMA 151 orang, D3 26 orang, S1 30 orang dan S2 1 Orang.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang termasuk dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN), maksud dan tujuan dalam mendirikan suatu perusahaan PT. PLN (Persero) ialah untuk menyediakan suatu barang dan jasa yang bermutu tinggi dan bersaing kuat mencapai kegiatan oprasional perusahaan tersebut.

Dalam hal ketenagalistrikan ada beberapa kegiatan–kegiatan perusahaan sesuai dengan UU No.30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan dan berdasarkan anggara dasar perusahaan tersebut maka, akan di jelaskan ada beberapa kegiatan usaha perusahaan :

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang mencakup pembangkitan tenaga listrik, penyaluraan tenaga listrik, distribusi tenaga listrik, perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik,

pengembangan penyediaan tenaga listrik, dan penjualan tenaga listrik kepada konsumen.

2. Menjalankan usaha penunjang tenaga listrik yang mencakup konsultasi ketenagalistrikan, pembagunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan, dan pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.
3. Menjalankan kegiatan-kegiatan lainnya yang mencakup kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk kepentingan tenaga listrik, pemberian jasa operasi dan pengaturan pada pembangkitan, transmisi, distribusi serta retail tenaga listrik, kegiatan perindustrian perangkat keras dan lunak di bidang ketenagalistrikan dan peralatan lain terkait dengan tenaga listrik, kerja sama dengan pihak lain atau badan penyelenggara bidang pembagunan, operasional, telekomunikasi dan informasi terkait dengan ketenagalistrikan.

4.2 HASIL ANALISIS

4.2.1 Keadaan Responden

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado dengan sampel yaitu pelanggan yang pernah melakukan permohonan penambahan daya listrik khusus pada rayon paniki. Berdasarkan data yang diperoleh, maka berikut ini akan menguraikan gambaran umum responden penelitian yang dapat dilihat sebagai berikut :

1. Komposisi Responden Berdasarkan Umur

Berikut ini adalah data responden berdasarkan umur yang dilihat dari pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado berupa tabel :

Tabel 7: Komposisi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	< 20 Tahun	5	10
2	20-29 Tahun	15	30
3	30-39 Tahun	17	34
4	40-49 Tahun	7	14
5	> 50 Tahun	6	12
Jumlah		50	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Tahun 2015

Berdasarkan tabel 3 diatas, terlihat bahwa umur responden dengan rentang antara 20 – 29 tahun berjumlah 15 pelanggan serta 30-39 tahun berjumlah 17 responden atau 34 % dari jumlah responden yang ada, itu berarti bahwa jumlah pelanggan yang membayar tagihan listrik rata rata berada pada umur 20- 39 tahun sebanyak 64%

Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini adalah data responden berdasarkan jenis kelamin yang dilihat dari pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado berupa tabel :

Tabel 8 ; Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	33	66
2	Perempuan	17	34
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data oleh Peneliti, 2015

Sesuai dengan uraian tabel 4 di atas maka berdasarkan jenis kelamin dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan dalam penelitian ini adalah yang berjenis kelamin laki-laki adalah 33 % atau sebanyak 66 orang. . Kemungkinan hal ini dikarenakan laki-laki yang sering melakukan penambahan daya listrik ke PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado.

2. Komposisi Responden berdasarkan Pekerjaan

Berikut ini adalah data responden berdasarkan umur yang dilihat dari pelanggan pada PT Sriwijaya Air Distrik Manado berupa tabel :

Tabel 9 : Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	10	20

2	Swasta	10	20
3	Pengusaha	30	60
4	Lain-lain	0	0
Jumlah		50	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Tahun 2015

Berdasarkan tabel 5 di atas, responden dengan pekerjaan PNS berjumlah 10 responden atau 20 % dari jumlah responden yang ada, responden dengan pekerjaan Swasta 10 responden atau 20 % dari jumlah responden yang ada, responden dengan pekerjaan Pengusaha 30 responden atau 60 % dari jumlah responden yang ada dan responden dengan pekerjaan lain-lain 0 responden atau 0 % dari jumlah responden yang ada. Dilihat dari tabel ternyata Pengusaha lebih banyak melakukan penambahan daya listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado karena mereka tergantung pada penggunaan listrik untuk kegiatan bisnisnya.

4.2.2 Biaya Penambahan daya Listrik

Sumber penetapan biaya penambahan daya tenaga listrik dapat dihitung biaya penambahan daya tenaga listrik yang berasal dari :

- a. Biaya penyambungan baru

Biaya penyambungan baru adalah biaya yang harus dibayar oleh calon pelanggan untuk memperoleh penyambungan tenaga listrik atau biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan untuk penambahan daya.

Maksud dari penjelasan biaya penyambungan diatas adalah setiap pelanggan yang akan melakukan perubahan daya termasuk tambah daya maupun pemasangan baru maka dikenakan biaya penyambungan.

Untuk menetapkan perhitungan biaya perubahan tambah daya yang diminta pelanggan maka ditetapkan rumus sebagai berikut :

$$\text{BP} = \text{Selisih Daya} \times \text{Tarif Biaya Penyambungan}$$

Misalnya pelanggan memiliki daya semula 450VA dan ingin menambah menjadi 900VA. Maka yang pertama dihitung adalah selisih dari daya tersebut, seperti dari 900VA ke 450VA maka selisihnya adalah 450VA, kemudian selisih daya tersebut yaitu 450VA dikalikan dengan tarif biaya penyambungan yaitu Rp 937 sebagai ketentuan pembayaran yang telah ditentukan sesuai dengan daya tarifnya. Maka penyelesaiannya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Biaya penyambungan} &= (\text{Daya Akhir} - \text{Daya Awal}) \times \text{Tarif BP} \\ &= (900\text{VA} - 450\text{VA}) \times \text{Rp } 937,- \\ &= (450\text{VA}) \times \text{Rp } 937,- \\ &= \text{Rp } 421.650,-\end{aligned}$$

b. Uang Jaminan Langgan (UJL)

Menurut PT. PLN (Persero) dalam bukunya yaitu tata usaha langganan mengemukakan bahwa uang jaminan adalah uang yang harus dibayar oleh pelanggan yang merupakan pembayaran dimuka atas pemakaian daya dan energi listrik. Uang jaminan langganan pelanggan tersebut itu ada yaitu berasal dari pertama kali pelanggan melakukan pemasangan baru mempunyai suatu ikatan dengan PT. PLN (Persero).

Tujuan uang jaminan langganan tersebut adalah merupakan suatu ikatan kontrak daya antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan, karena kontrak daya yang dikenakan diminta oleh pelanggan. Dan uang jaminan langganan tersebut dapat diambil kembali oleh pihak yang bersangkutan setelah diperhitungkan dengan rekening listrik dan semua hutang kepada PT. PLN (Persero) yang belum dilunasi apabila pelanggan tersebut tidak menjadi pelanggan PT. PLN (Persero).

Dalam perhitungan uang jaminan langganan maka PT. PLN (Persero) menetapkan rumus pada tambahan daya adalah sebagai berikut :

$$\text{UJL} = \text{Daya Akhir} \times \text{Tarif Uang Jaminan Langganan}$$

Keterangan :

Daya Akhir yaitu daya baru yang diminta oleh pelanggan

Dalam perhitungan misalkan seorang pelanggan memiliki daya listrik semula adalah 450VA dan pelanggan tersebut ingin menambahkan daya listriknya menjadi 900VA, maka yang lebih dahulu dilihat adalah daya akhir langganan sebesar 900VA. Kemudian pada

akhir tersebut dikalikan dengan tarif uang jaminan langganan sebesar Rp 72 sesuai dengan ketentuan tarifnya, maka hasilnya adalah Rp 64.800,- atau diuraikan dalam rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Uang Jaminan Langganan (UJL)} &= \text{Daya Akhir} \times \text{Tarif UJL} \\
 &= 900\text{VA} \times \text{Rp } 72 \\
 &= \text{Rp } 64.800,-
 \end{aligned}$$

Berarti apabila pelanggan menginginkan tambah daya, maka pelanggan harus membayar uang jaminan langganan sebesar Rp 64.800,-

c. Biaya materai

Selain biaya penyambungan pelanggan juga harus membayar biaya materai sebesar Rp 7.000 sebanyak satu buah.

Berarti bila pelanggan menginginkan tambah daya dari daya 450VA menjadi 900VA maka pelanggan harus membayar sebesar :

$$\begin{aligned}
 \text{Biaya penyambungan (450VA} \times \text{Rp } 937) &= \text{Rp } 337.500,- \\
 \text{Uang Jaminan Langganan (UJL) (900VA} \times \text{Rp } 72) &= \text{Rp } 64.800,- \\
 \text{Biaya materai} &= \text{Rp } 7.000,- \\
 &\underline{\hspace{1.5cm}} \\
 &= \text{Rp. } 343.500,-
 \end{aligned}$$

Dari hasil diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk pelanggan yang baru ketika akan memasang sambungan baru dapat langsung melihat biaya atau tarif penetapan yang telah dihitung berdasarkan perhitungan biaya penyambungan sebagai berikut :

Tabel Perhitungan Biaya Penyambungan Baru Keperluan Bisnis (TarifFB)

GOLONGAN TARIF	DAYA	BIAYA YANG DIKINAKAN (Rp)		
	(VA)	BP	UJL	JUMLAH
B-1/ TR (220 V 1FASA)	900	421.000	112.500	382.500
USAHA/BISNIS KECIL	1.300	843.000	162.500	552.500
s/d SEDANG	2200	2.062.000	275.000	935.000
(450 VA 2200VA)				
B-2/TR (220 V1 FASA)	3.500	3.391.500	497.000	1.722.000
USAHA/BISNIS	4.400	4.263.600	624.800	2.164.800
MENENGAH				
(2201 VA 200 KVA)	5,500	5.329.500	781.000	2.706.000
	7.700	1.925.000	1.093.400	3.018.400
	11.000	2.750.000	1.562.000	4.312.000
	13.900	3.475.000	1.973.800	5.448.800
	17.600	4.400.000	2.499.200	6.899.200
	22.000	5.500.000	3.124.000	8.624.000
B-2/TR (380V3 FASA)				
USAHA/BISNIS				
MENENGAH	6.600	6.395.400	937.200	3.247.200
(6600 VA s.d 200 KVA)	10.600	10.271.400	1.505.200	5.215.200
	13.200	12.790.800	1.874.400	6.494.400
	16.500	5.775.000	2.343.000	8.118.000
	s/d			
	197000			
B-3 / TM (20 KV 3 FASA)	210.000	52.500.000	24.570.000	77.070.000
USAHA/BISNIS BESAR	235.000	58.750.000	27.495,000	86.245.000
(DIATAS 200 KVA)	240.000	60.000.000	28.080.000	88.080.000
	345.000	86.250.000	40.365.000	126.615.000
dst.nya				
TARIF BP DAN UJL (Rp)				

URAIAN BIAYA				
		B1	B2	B3
PENYAMBUNGAN/BP :	(Rp./VA)	300,00	350,00	250,00
UANG JAMINAN				
PELANGGAN/UJL :	(Rp./VA)			
a.	450 VA s.d5500 VA	130		
b.	6600 VA s.d 200 KVA		165	
c.	diatas 200 KVA			200

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulutenggo Area Manado, maka dapat disimpulkan bahwa dengan menganalisis biaya penambahan daya listrik dapat dihitung berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan sesuai perhitungannya yaitu bersumber dari Biaya Penyambungan (BP) ditambah Uang Jaminan Langganan (UJL) yang sesuai dengan penambahan daya yang diinginkan pelanggan dengan golongan daya yang berbeda-beda dan tambah juga dengan Bea Materai.

5.2 SARAN

Untuk meningkatkan kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulutenggo Area Manado maka disarankan perlu dilakukan perbaikan pada hal-hal sebagai berikut :

1. Penetapan biaya penambahan daya listrik lebih diperhatikan kembali sehingga dapat dijangkau oleh pelanggan yang akan melakukan permohonan penambahan daya listrik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sulutenggo Area Manado.

2. Untuk indikator dari biaya penambahandayalistrikyaitu daya tanggap, empaty dan keandalan perlu ditingkatkan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado.
3. Perusahaan sebaiknya memperkenalkan lebih banyak mengenai cara mencari informasi tentang biaya penambahandayalistrik di internet di zaman yang modern ini agar pelanggan dapat dengan mudah mendapatkaninformasi penambahandayalistrik.

DAFTAR PUSTAKA

Batinggi, A. Badu Ahmad. 2013. **Manajemen Pelayanan Publik**. Yogyakarta: Andi

Gaspersz, V. 1997. **Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa**. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Griffin, Jill. 2003. **Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan**. Penerbit Erlangga. Jakarta.

Hansen & Mowen. 2001. **Manajemen Biaya**, Edisi bahasa Indonesia, Buku Dua, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

Henry Simamora. 2002. **Akuntansi Manajemen**. Jakarta: Salemba Empat

Mulyadi. 2005. **Akuntansi Biaya**, edisi ke-6. Yogyakarta: STIE YKPN.

Nasution. 2004. **Manajemen Jasa Terpadu**. Jakarta: Ghalia Indonesia

Nasution, MN. 2005. **Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)**. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Sugiyono. 2004. **Metode Penelitian Bisnis**. Bandung: Alfabeta

Supriyono. 2000. **Akuntansi Biaya**, Buku 1, edisi dua. Yogyakarta: BPFE

Tjiptono, F. dan Diana, A. 2003. **Total Quality Management**. Yogyakarta: Andi Offset.

<http://winapedia.blogspot.com/2013/03/pengertian-rasionalisasi.html#ixzz3k8KjciuP>

<http://www.artikata.com/arti-347095-rasionalisasi.html>

<http://rastodio.com/mana.../pengertian-pelanggan-customer.html>