

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA
STUDI KASUS LAYANAN REGULER DAN LAYANAN PREMIUM
DI PT PLN UP3 YOGYAKARTA

LAPORAN MAGANG



Disusun Oleh:

Nama: Ade Satrio Ramadhan

No Mahasiswa: 19211054

Program Studi: Manajemen

Program Studi Manajemen Program Diploma III

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2022

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA
STUDI KASUS LAYANAN REGULER DAN LAYANAN PREMIUM
DI PT PLN UP3 YOGYAKARTA**

LAPORAN MAGANG

Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Disusun oleh:

Ade Satrio Ramadhan

19211054

Program Studi Manajemen Program Diploma III

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2022

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA

STUDI KASUS LAYANAN REGULER DAN LAYANAN PREMIUM

DI PT PLN UP3 YOGYAKARTA



Disusun Oleh:

Nama: Ade Satrio Ramadhan

No Mahasiswa: 19211054

Program Studi: Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal: 24 Mei 2022

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Arief Darmawan', is written over a vertical line.

(Arief Darmawan, SE., MM)

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG**

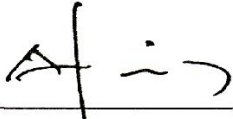
**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA
STUDI KASUS LAYANAN REGULER DAN LAYANAN PREMIUM
DI PT PLN UP3 YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

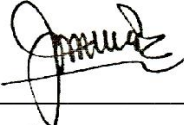
Nama: Ade Satrio Ramadhan
No Mahasiswa: 19211054
Program Studi: Manajemen

Tim Penguji

Arief Darmawan, SE., MM
Ketua


Tanggal: 1 Agustus 2022

Rr. Siti Muslikhah, SE, M.Sc
Anggota 1


Tanggal: 1 Agustus 2022

Mengetahui

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Sri Mulyati, M.Si., CFP., QWP

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 24 Mei 2022

Penulis,



Ade Satrio Ramadhan

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam selalu penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang karena berkat perjuangan beliau telah membawa kita dari zaman kebodohan hingga ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Laporan tugas akhir ini berjudul “IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA STUDI KASUS LAYANAN REGULER DAN LAYANAN PREMIUM DI PT PLN UP3 YOGYAKARTA”, Berlokasi di Jalan Gedongkuning No.3, Pringgolayan, Banguntapan, Kec. Banguntapan, Kab. Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta dengan periode pelaksanaan magang pada tanggal 1 Maret 2022 s/d 1 Juni 2022, Laporan tugas akhir ini berisi mengenai implementasi pelayanan prima yang ada di PLN UP3 Yogyakarta.

Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis tidak lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan baik materil maupun spiritual dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankan penulis dengan kerendahan hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, nikmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
2. Rasulullah Muhammad SAW, sebagai suri tauladan bagi umatnya.

3. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan seluruh kasih sayang, do'a, dan dukungan baik berupa moral maupun materil kepada penulis serta tak henti-hentinya memberikan semangat sehingga membuat penulis termotivasi penuh untuk menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu dengan harapan membanggakan mereka berdua.
4. Ibu Dra. Sri Mulyati, M.Si., CFP., QWP selaku Ketua Program Studi Manajemen Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Arief Darmawan, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, yang dengan sabar memberikan arahan, bimbingan dan masukannya agar bisa menyelesaikan tugas akhir dengan tepat.
6. Ibu Rr. Siti Muslikhah, SE, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang selalu bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan penulis dan senantiasa memberikan bimbingan dan pendampingan semasa saya kuliah Program Studi Manajemen Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
7. Bapak/Ibu Dosen Manajemen Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang telah membekali ilmu sehingga menjadi bekal penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. PLN UP3 Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk magang dan membantu dalam mengerjakan tugas akhir ini.
9. Bapak Deni Muhammad Abrar selaku Manajer Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan sekaligus menjadi Pembimbing magang PLN UP3 Yogyakarta.

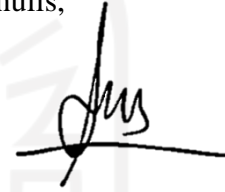
10. Ibu Esthi Wulandari selaku Supervisor Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PLN UP3 Yogyakarta.
11. Bapak/Ibu Karyawan PLN UP3 Yogyakarta, yang telah membekali penulis pengalaman.
12. Dutami Hinggil, yang selalu mendukung, menyemangati dan menasehati penulis selama kuliah dan selama mengerjakan tugas akhir ini.
13. Sahabat dan teman yang telah membantu memberikan ide dan memberi penulis dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Segenap pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
15. *Last but not least, i wanna thank me, i wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off, i wanna thank me for, for never quitting, i wanna thank me for always being a giver and tryna give more than i receive, i wanna thank me for tryna do more right than wrong, i wanna thank me for just being me at all times.*

Sebagaimana manusia lainnya, penulis menyadari segala kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan tugas akhir ini, sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima untuk kemajuan proses belajar penulis kelak dikemudian hari. Semoga dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, serta penulis sendiri.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 24 Mei 2022

Penulis,



Ade Satrio Ramadhan



ABSTRAK

Pelayanan prima saat ini kian menjadi pilihan para pelaku industri, perkantoran dan bisnis dalam menunjang usaha peningkatan produktivitas sehingga dapat meraih hasil sesuai target yang diinginkan. Listrik merupakan sumber energi yang dibutuhkan untuk mengaktifkan atau mengoperasikan alat penunjang kehidupan. Adanya listrik sangat berpengaruh bagi keberlangsungan hidup masyarakat membutuhkan listrik yang stabil dan tidak terjadi pemadaman listrik guna kelancaran pemenuhan pekerjaan mereka terlaksana. Premium service atau layanan premium hadir untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang menginginkan adanya layanan lebih (di atas standar) yang dapat diberikan oleh PLN sehingga secara langsung akan memberikan manfaat bagi pelanggan itu sendiri. Keunggulan menggunakan Premium Service yang ditawarkan PLN di antaranya berupa keandalan listrik layanan premium dari PLN yaitu stabilitas suplai listrik yang terus menerus dan dapat diandalkan tanpa adanya padam dan kemudahan layanan Special Acces.

Kata kunci: Pelayanan Prima, *Premium Service*, dan Listrik

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN.....	ivv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2 Tujuan Magang.....	3
1.3 Target Magang.....	3
1.4 Bidang Magang.....	4
1.5 Lokasi Magang.....	4
1.6 Jadwal Magang.....	5
BAB II: LANDASAN TEORI.....	6

2.1	Manajemen Pemasaran	6
2.1.1	Definisi Pemasaran.....	6
2.1.2	Tujuan Pemasaran	7
2.1.3	Fungsi Pemasaran	8
2.1.4	Strategi Pemasaran.....	9
2.2	Pelayanan.....	10
2.2.1	Definisi Pelayanan	10
2.3	Pelayanan Jasa	11
2.3.1	Definisi Pelayanan Jasa.....	11
2.4	Pelayanan Publik	11
2.4.1	Definisi Pelayanan Publik.....	11
2.4.2	Standar Pelayanan Publik.....	12
2.5	Pelayanan Prima	13
2.5.1	Definisi Pelayanan Prima	13
2.5.2	Manfaat dan Fungsi Pelayanan Prima.....	13
2.5.3	Konsep Dasar Pelayanan Prima	14
2.5.4	Tujuan Pelayanan Prima	16
BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF.....		17
3.1	Data Umum	17
3.1.1	Sejarah Perusahaan.....	17

3.1.2	Profil PT PLN (Persero).....	19
3.1.3	Profil PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta.....	20
3.1.4	Visi, Misi dan Motto Perusahaan.....	21
3.1.5	Struktur Organisasi Perusahaan.....	23
3.1.6	Proses Bisnis PLN.....	29
3.2	Data Khusus.....	30
3.2.1	Implementasi Pelayanan Prima Pada Layanan Reguler dan Layanan Premium Pada PLN UP3 Yogyakarta.....	30
3.2.2	Kendala Yang Ada Pada Layanan Reguler.....	44
3.2.3	Alasan Mengapa Pelanggan Layanan Reguler Harus Beralih Ke Layanan Premium.....	46
BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN.....		51
4.1	Kesimpulan.....	51
4.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....		54
LAMPIRAN.....		56

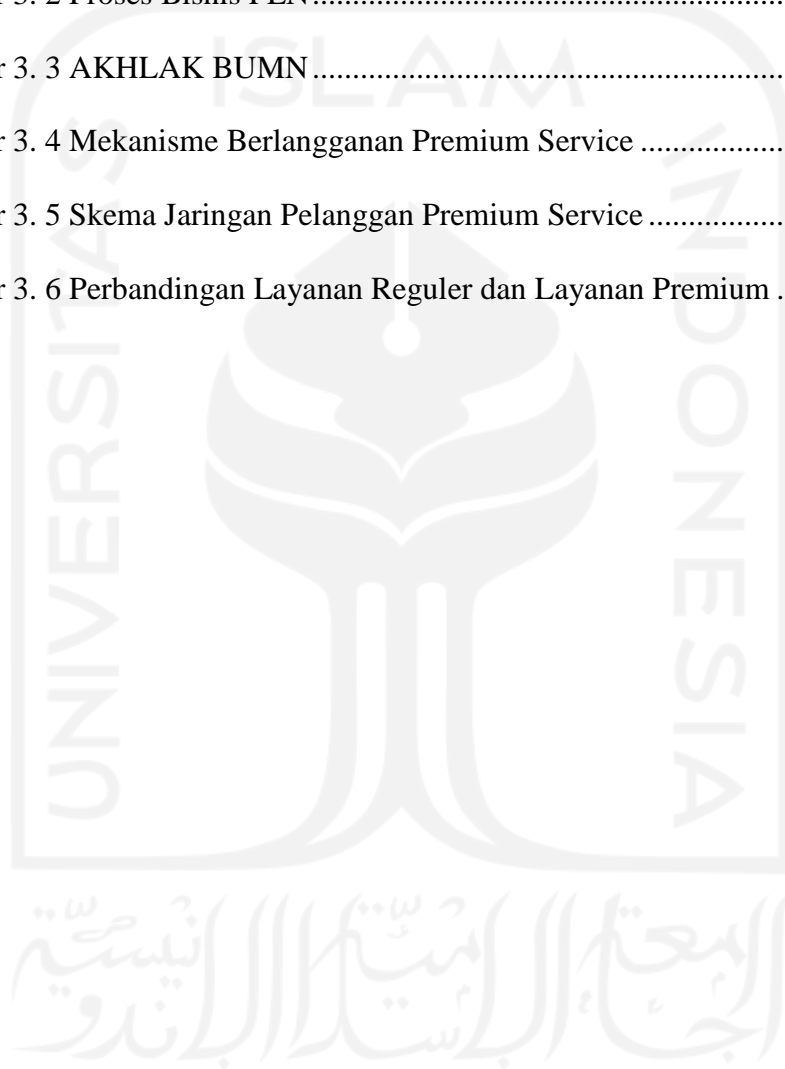
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Magang.....	5
Tabel 3. 1 Matrik Layanan Premium	38
Tabel 3. 2 Komparasi Biaya Penggunaan Genset dan Layanan Premium PLN ...	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Lokasi Magang	4
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	23
Gambar 3. 2 Proses Bisnis PLN.....	29
Gambar 3. 3 AKHLAK BUMN	31
Gambar 3. 4 Mekanisme Berlangganan Premium Service	37
Gambar 3. 5 Skema Jaringan Pelanggan Premium Service	47
Gambar 3. 6 Perbandingan Layanan Reguler dan Layanan Premium	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Bagan Alur Layanan Premium

Lampiran 2: Proses Bisnis Pelayanan Pb/Pd Tm Untuk Tarif Layanan Khusus

Premium Daya ≥ 5 Mva Atau Memerlukan Penyulang Baru

Lampiran 3: Kajian Kelayakan Proyek

Lampiran 4: Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik

Lampiran 5: *Minutes of Meeting*

Lampiran 6: Standar Brosur *Premium Service*

Lampiran 7: Melakukan Probing *Premium Service*

Lampiran 8: Surat Keterangan Magang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Dalam suatu perusahaan atau organisasi banyak melakukan upaya dan strategi yang dapat dilakukan agar suatu bisnis dapat berhasil. Bisnis yang bergerak di bidang jasa tentu erat kaitannya dengan pelayanan karena bersinggungan langsung dengan pelanggan. Penting untuk menerapkan pelayanan prima sebagai standar kualitas layanan jasa yang dapat perusahaan berikan kepada pelanggan. Pelayanan prima saat ini kian menjadi pilihan para pelaku industri, perkantoran dan bisnis dalam menunjang usaha peningkatan produktivitas sehingga dapat meraih hasil sesuai target yang diinginkan.

Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan (Rangkuti, 2017). Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*Excellent Service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik, disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan (Mukarom, H. Z., & Laksana, M. W. 2018). Secara umum pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik yang diberikan oleh suatu layanan dengan berlaku baik serta mempunyai beragam solusi dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan tujuan memberikan kepuasan tersendiri untuk menciptakan loyalitas pada pelanggan agar mereka memiliki kecenderungan untuk kembali menggunakan jasa layanan tersebut.

Suatu layanan yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat serta industri atau lembaga yang ada di Indonesia ialah listrik, perusahaan satu-satunya di Indonesia yang memberikan layanan dan penyaluran tenaga listrik adalah PLN. PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan perusahaan berbadan hukum berstatus badan usaha milik negara yang berkegiatan usaha pembangkitan, transmisi, distribusi dan jasa lain terkait kelistrikan yang ada di Indonesia.

Disaat ini, listrik sudah lebih dari sekadar kebutuhan bagi rata-rata masyarakat Indonesia dan tidak hanya di lingkungan masyarakat saja melainkan untuk keperluan industri dan lain-lain. Listrik merupakan sumber energi yang dibutuhkan untuk mengaktifkan atau mengoperasikan alat penunjang kehidupan. Adanya listrik tentu sangat berpengaruh bagi keberlangsungan hidup masyarakat terutama untuk industri atau perkantoran seperti pelayanan masyarakat yaitu rumah sakit yang membutuhkan pasokan aliran listrik yang melimpah dan stabil demi memberikan pelayanan dan penanganan terbaik untuk para pasien dan seluruh tenaga kerja medis. Selain pelayanan masyarakat atau perkantoran masyarakat yang bekerja menggunakan komputer dan perangkat gawai lainnya sebagai penunjang pekerjaan mereka membutuhkan listrik yang stabil dan tidak terjadi pemadaman listrik guna kelancaran pemenuhan pekerjaan mereka terlaksana.

Premium service atau layanan premium hadir untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang menginginkan adanya layanan lebih (di atas standar) yang dapat diberikan oleh PLN sehingga secara langsung akan memberikan manfaat bagi pelanggan itu sendiri. Berdasarkan pemikiran tersebut penulis mengambil judul

“IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA STUDI KASUS LAYANAN REGULER DAN LAYANAN PREMIUM DI PT PLN UP3 YOGYAKARTA”.

1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan judul yang diambil oleh penulis berikut ini adalah tujuan magang:

1. Untuk mempelajari implementasi pelayanan prima pada layanan reguler dan layanan premium.
2. Untuk mempelajari kendala yang ada pada layanan reguler beserta solusinya.
3. Untuk mempelajari dan mengetahui alasan mengapa pelanggan layanan reguler harus beralih ke layanan premium.

1.3 Target Magang

Berdasarkan tujuan magang, maka dapat disimpulkan bahwa target magang:

1. Mampu memahami implementasi pelayanan prima pada layanan reguler dan layanan premium.
2. Mampu memahami kendala yang ada pada layanan reguler beserta solusinya.
3. Mampu memahami alasan mengapa pelanggan layanan reguler harus beralih ke layanan premium.

1.4 Bidang Magang

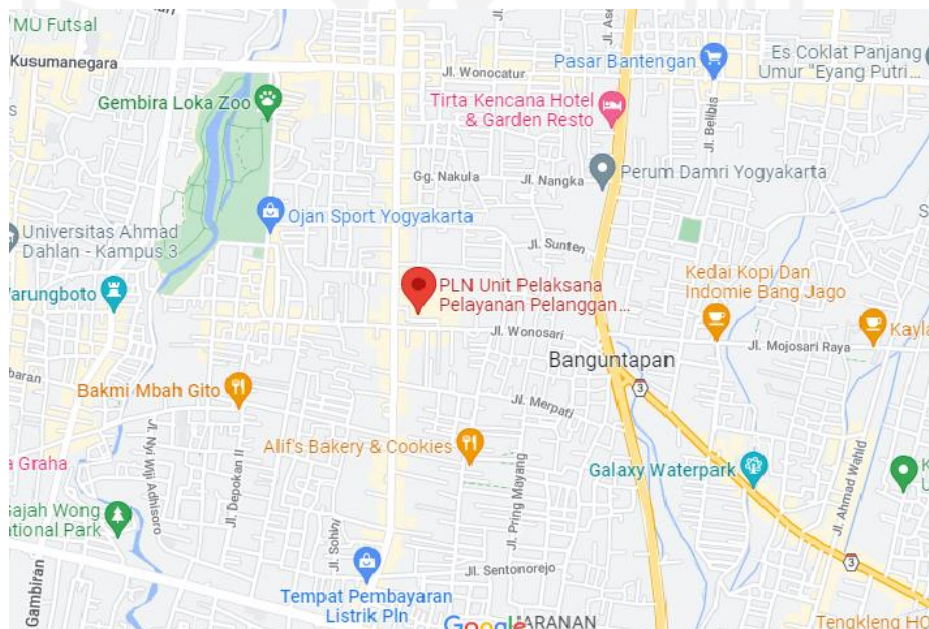
Kegiatan magang dilakukan di PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta pada bidang Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan.

1.5 Lokasi Magang

Kegiatan magang akan dilaksanakan di PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta sebagai berikut:

Alamat: Jalan Gedong kuning No.3, Pringgolayan, Banguntapan, Kec. Banguntapan, Kab. Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55198 (0274) 452200.

Peta lokasi dapat dilihat pada gambar 1.1



Sumber: *Googlemaps*

Gambar 1.1 Peta Lokasi Magang

1.6 Jadwal Magang

Jadwal pelaksanaan magang dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1
Jadwal Pelaksanaan Magang

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survei lokasi magang																				
2	Pelaksanaan kegiatan magang																				
3	Penyusunan literatur																				
4	Pengumpulan data																				
5	Pengolahan data																				
6	Menyusun Laporan Magang dan bimbingan																				
7	Ujian TA dan Ujian Kompetensi																				

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Pemasaran

2.1.1 Definisi Pemasaran

Pemasaran adalah proses menciptakan, mendistribusikan, mempromosikan, dan menetapkan harga barang, jasa dan gagasan untuk memfasilitasi relasi pertukaran yang memuaskan dengan para pelanggan dan untuk membangun dan mempertahankan relasi yang positif dengan para pemangku kepentingan dalam lingkungan yang dinamis (Tjiptono, F., & Diana, A. (2019).

Pemasaran adalah bertemunya penjual dan pembeli untuk melakukan kegiatan transaksi produk barang atau jasa. Sehingga pengertian pasar bukan lagi merujuk kepada suatu tempat tapi lebih kepada aktivitas atau kegiatan pertemuan penjual dan pembeli dalam menawarkan suatu produk kepada konsumen (Laksana, 2019).

Pemasaran adalah salah satu kegiatan dalam perekonomian yang membantu dalam menciptakan nilai ekonomi. Nilai ekonomi itu sendiri menentukan harga barang dan jasa. Faktor penting dalam menciptakan nilai tersebut adalah produksi, pemasaran, dan konsumsi. Pemasaran menjadi penghubung antara kegiatan produksi dan konsumsi (Purba, T. P. & Limakrisna, N. 2017).

Pemasaran merupakan proses dari perusahaan menciptakan nilai untuk pelanggan dan mengembangkan hubungan baik jangka pendek hingga jangka panjang dengan konsumen. Dengan begitu bisa mencapai tujuan mendapatkan nilai dari pelanggan atau konsumen sebagai imbalannya (Armstrong, G., & Kotler, P. 2012).

Berdasarkan pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa pemasaran adalah sebuah proses pengadaan atau pembuatan, menyalurkan, mempromosikan dan menentukan harga barang antara penjual dan pembeli dalam melakukan transaksi yang bernilai ekonomi serta mengembangkan relasi yang baik dengan pelanggan.

2.1.2 Tujuan Pemasaran

Tujuan dari pemasaran adalah untuk menjalin, mengembangkan, dan mengkonsentrasikan hubungan dengan pelanggan untuk jangka panjang dan sedemikian rupa sehingga dapat terpenuhinya tujuan dari masing-masing pihak. Hal ini biasanya dilakukan dengan proses pertukaran dan saling memenuhi (Grönroos, 2016)

Tujuan pemasaran merupakan strategi perusahaan untuk mengetahui serta memahami konsumen dengan baik sehingga produk cocok dengan konsumen. Dengan berkembangnya masyarakat maka keinginan masyarakat berkembang juga (Sunyoto, 2014).

Berdasarkan pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa tujuan pemasaran adalah mempererat hubungan terhadap konsumen dengan

memahami keinginan konsumen agar produk yang ditawarkan cocok dengan selera konsumen yang selalu berkembang.

2.1.3 Fungsi Pemasaran

Fungsi pemasaran menurut (Sudaryono, 2016) adalah sebagai berikut:

1) Fungsi Distribusi Fisik

Suatu produk yang dilakukan dengan mengangkut serta menyimpan produk. Produk diangkut dari produsen sehingga dapat mendekati konsumen yang membutuhkan dengan banyak cara, seperti melalui laut, darat dan udara.

2) Fungsi Pertukaran

Pemasaran menyebabkan pembeli dapat membeli produk dari produsen dengan menukarkan uang dengan produk maupun menukar produk dengan produk untuk dipakai sendiri atau dijual kembali.

3) Fungsi Perantara

Menyampaikan produk dari tangan pertama atau disebut produsen ke tangan pelanggan dapat dilakukan perantara pemasaran yang menghubungkan aktivitas pertukaran dengan distribusi fisik. Aktivitas fungsi perantara antara lain mengurangi risiko, pembiayaan, pencarian informasi serta standarisasi dan penggolongan produk.

2.1.4 Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran pada dasarnya adalah rencana menyeluruh, terpadu dan menyatu di bidang pemasaran, yang memberikan panduan tentang kegiatan yang akan dijalankan untuk dapat tercapainya tujuan pemasaran suatu perusahaan (Assauri, 2017).

Strategi pemasaran adalah proses yang didorong oleh pengembangan strategi dengan mempertimbangkan lingkungan bisnis yang terus berubah dan nilai dari kebutuhan yang diberikan kepada pelanggan. Strategi pemasaran terdiri dari analisis, pengembangan strategi, dan pelaksanaan kegiatan dalam mengembangkan visi tentang pasar yang menarik bagi organisasi, memilih strategi target pasar, menetapkan tujuan, dan mengembangkan, melaksanakan, dan mengelola strategi *positioning* pemasaran untuk memenuhi nilai yang dibutuhkan konsumen di setiap target marketnya (Cravens, D. W., & Piercy, N. F. 2013).

Strategi pemasaran adalah suatu rencana yang menguraikan dugaan suatu perusahaan perihal dampak dari beraneka aktivitas atau program pemasaran terhadap permintaan suatu produk atau jajaran produknya pada pasar sasaran tertentu. Perusahaan bisa menggunakan dua atau lebih teknik pemasaran secara bersamaan, karena setiap jenis program seperti periklanan, promosi penjualan, *personal selling*, layanan pelanggan, atau pengembangan produk mempunyai pengaruh yang berbeda-beda terhadap permintaan. Oleh sebab itu, dibutuhkan mekanisme yang dapat mengkoordinasikan teknik-teknik pemasaran agar teknik tersebut sejalan dan terintegrasi dengan

sinergistik. Mekanisme ini disebut sebagai strategi pemasaran. Umumnya peluang pemasaran terbaik diperoleh dari upaya memperluas permintaan primer, sedangkan peluang pertumbuhan terbaik berasal dari upaya memperluas permintaan selektif (Armstrong, G., & Kotler, P. 2012).

Berdasarkan pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa strategi pemasaran adalah keseluruhan rencana pada bidang pemasaran yang menjabarkan ekspektasi terhadap permintaan konsumen dengan mempertimbangkan lingkungan bisnis yang terus berubah.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan (Kasmir, 2017).

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat (Moenir, 2015).

Pelayanan juga dikatakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar agar masing-masing memperoleh keuntungan dan mendapat kepuasan (Rangkuti, 2017).

Dapat diketahui bahwa pelayanan adalah fasilitas yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan publik

berinteraksi secara langsung dengan orang atau dengan mesin secara fisik untuk memberikan kesenangan kepada pelanggan agar pelanggan puas dan selalu melibatkan upaya manusia (karyawan penyelenggara) beserta peralatan lainnya untuk menjalankan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan.

2.3 Pelayanan Jasa

2.3.1 Definisi Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang diberikan oleh penyedia sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan sebuah sistem tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang bermanfaat bagi penggunanya secara langsung dan memiliki manfaat dalam jangka waktu tertentu. Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk pelayanan yang manfaatnya dapat langsung dirasakan publik atau masyarakat berupa pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan kesehatan, pos, dan lain sebagainya (Ratminto, & Winarsih, A. S. 2015).

2.4 Pelayanan Publik

2.4.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan umum adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu atau 2 orang lebih dengan landasan faktor melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam program usaha pemenuhan kepentingan orang lain sesuai haknya. Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima

kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Moenir, 2015).

2.4.2 Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan ketentraman penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan harus diikuti oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum;
- 2) Persyaratan;
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 4) Jangka waktu penyelesaian;
- 5) Biaya atau tarif;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- 8) Kompetensi pelaksana;
- 9) Pengawasan internal;
- 10) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 11) Jumlah pelaksana;

- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguan; dan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana.

2.5 Pelayanan Prima

2.5.1 Definisi Pelayanan Prima

Pelayanan Prima adalah tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang dilakukan.

Pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan berarti pelayanan yang maksimal, atau pelayanan yang terbaik dan merupakan faktor kunci dalam keberhasilan perusahaan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan (Rangkuti, 2017).

2.5.2 Manfaat dan Fungsi Pelayanan Prima

Pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Dengan pelayanan prima, penyedia layanan, pelanggan dan *stakeholder* dalam kegiatan

pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang seharusnya (Mukarom, H. Z., & Laksana, M. W. 2018).

Pelayanan prima menurut (Daryanto & Setyobudi, 2014) berfungsi sebagai:

- 1) Melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat.
- 2) Menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha.
- 3) Menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk atau jasa.
- 4) Memenangkan persaingan pasar.
- 5) Memuaskan pelanggan agar mau berbisnis kembali dengan perusahaan.
- 6) Memberikan keuntungan pada perusahaan.

2.5.3 Konsep Dasar Pelayanan Prima

Keberhasilan dalam mengoptimalkan dan menjalankan pelayanan prima berkaitan erat dengan kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya.

Konsep dasar pelayanan prima awalnya timbul dari kreativitas para pebisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah yang berkembang dalam usaha profit dan non profit (Laurena, 2015).

Konsep pelayanan prima menurut (Barata, 2017) konsep pelayanan prima dibagi menjadi enam yaitu:

- 1) Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan khusus mutlak yang diperlukan untuk mendukung program keunggulan dalam

program pelayanan, termasuk pengembangan kompetensi di bidang pekerjaan, pelaksanaan komunikasi yang efektif, pengembangan motivasi, dan hubungan masyarakat sebagai alat untuk mengembangkan hubungan baik di dalam maupun di luar organisasi.

- 2) Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditekankan ketika berkomunikasi dengan pelanggan, seperti penampilan yang sopan dan harmonis, berpikir positif, perilaku yang sehat dan logis, dan sikap hormat.
- 3) Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang yang dapat mencerminkan kepercayaan dan otoritas orang lain, baik fisik, maupun non fisik.
- 4) Perhatian (*Attention*), adalah kepedulian penuh terhadap klien terkait dengan kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan klien, dan memahami saran dan kritik mereka, termasuk mendengarkan dan memahami.
- 5) Tindakan (*Action*), adalah berbagai tindakan spesifik yang dilakukan oleh pelayanan pelanggan, antara lain mendaftarkan setiap pesanan pelanggan, mendaftarkan kebutuhan pelanggan, memverifikasi kebutuhan pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan mengucapkan terima kasih kepada pelanggan yang menginginkan mereka kembali.
- 6) Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian dan ketidakpuasan pelanggan.

2.5.4 Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan Pelayanan Prima menurut (Rahmayanty, 2017) menjelaskan bahwa terdapat beberapa tujuan pelayanan prima, yaitu:

- 1) Memberikan kepuasan dan kepercayaan konsumen. Kualitas memberi pelanggan dorongan untuk membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan.
- 2) Kemudian adanya pelayanan prima sekaligus menjaga pelanggan, memprioritaskan dan mempertimbangkan semua kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- 3) Serta upaya mempertahankan dan membujuk pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Perusahaan Listrik Negara yang memiliki nama resmi PT PLN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bergerak di bidang ketenagalistrikan yang mengatur dan mengurus mulai dari mengoperasikan pembangkit listrik sampai pada saat melakukan transmisi listrik kepada masyarakat di seluruh wilayah Indonesia. Direktur utama dari PT PLN (Persero) saat ini yaitu Zulkifli Zaini. Tujuan dari PT PLN (Persero) yaitu menyediakan listrik bagi masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip dari Perseroan Terbatas.

Ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan pada akhir abad ke-19, Pada masa itu perusahaan-perusahaan berasal dari Belanda pada bidang pabrik gula dan pabrik teh membangun pembangkit tenaga listrik untuk memenuhi kebutuhan perusahaan sendiri. Di awal Perang Dunia II sekitar tahun 1942-1945 Jepang mengambil alih perusahaan-perusahaan milik Belanda yang berada di Indonesia dikarenakan Belanda telah menyerah kepada Jepang.

Bulan Agustus 1945, Perang Dunia II resmi dibubarkan, dengan berakhirnya perang tersebut Jepang menyatakan menyerah kepada sekutu sehingga proses peralihan kekuasaan kembali terjadi. Para pemuda dan

buruh listrik dengan perantara Delegasi Buruh/ Pegawai Listrik dan Gas bersama Pemimpin KNI Pusat menggunakan kesempatan ini untuk bertemu Presiden Soekarno dengan tujuan menyerahkan perusahaan-perusahaan milik Belanda pada Pemerintah RI. Kemudian Presiden Soekarno pada 27 Oktober 1945, melakukan pembentukan Jawatan Listrik dan Gas dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW dan dinaungi oleh Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga. Selanjutnya, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibentuk 1 Januari 1961 dan dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Hal ini bersamaan dengan diresmikannya 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) dan Perusahaan Gas Negara (PGN) yang masing-masing berfungsi sebagai pengelola listrik negara dan pengelola gas.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 17 menetapkan status Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) yang mempunyai tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum yang ditetapkan pada tahun 1972.

Di tahun 1994, dengan adanya kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyedia listrik, status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

3.1.2 Profil PT PLN (Persero)

PT PLN (Persero) adalah perusahaan yang menjual jasa listrik satu-satunya yang ada di Indonesia. PT PLN (Persero) mempunyai lini bisnis berupa Pembangkitan (*Generation*), Penyaluran (*Transmission*), Distribusi dan Pelayanan Pelanggan (*Distribution and Retail*) Untuk menjalankan bisnisnya PT PLN (Persero) membagi fungsi unit induknya berdasarkan fungsi masing-masing kedalam beberapa unit induk yang memiliki struktur berupa Kantor Pusat PLN, Unit Induk dan/atau Pusat-pusat, Unit Pelaksana, dan Layanan. Untuk pembagian unit-unit PLN dibagi kedalam wilayah untuk mengatur Pembangkitan, Penyaluran dan Pengatur Beban, serta Distribusi. Di bawah ini merupakan Pembagian Unit-unit di bawah PLN (Persero):

1) Kelompok Unit Induk Pembangkitan

Pembagian Unit Induk Pembangkitan antara lain: Unit Induk Pembangkitan Sumatera Bagian Utara berkedudukan di Medan, Unit Induk Pembangkitan Sumatera Bagian Selatan berkedudukan di Palembang dan Unit Induk Pembangkitan Tanjung Jati B berkedudukan di Jebara.

2) Kelompok Unit Induk Transmisi

Pembagian Unit Induk Transmisi antara lain: Unit Induk Transmisi Jawa Bagian Barat berkedudukan di Depok, Unit Induk Transmisi Jawa Bagian Tengah berkedudukan di Bandung, Unit Induk Transmisi Jawa Bagian Timur dan Bali berkedudukan di Sidoarjo.

2) Kelompok Unit Induk Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban

Pembagian Unit Induk Penyaluran dan Pusat Beban antara lain: Unit Pusat Pengatur Beban (UIP2B) berkedudukan di Gandul, Jakarta (Jawa-Bali *Control Center/ JCC*), dan Unit Induk.

3.1.3 Profil PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta

PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta adalah unit di bawah unit induk dan PT PLN (Persero) yaitu Unit Induk Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta (UID). Adapun kantor wilayah kerja PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta berlokasi di Jalan Gedongkuning No.3, Pringgolayan, Banguntapan, Kec. Banguntapan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Proses bisnis PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan (UP3) Yogyakarta adalah untuk melayani ketenagalistrikan yang meliputi pelayanan pelanggan, layanan teknik, dan transaksi energi. Pada kantor wilayah kerja PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta terdapat loket pembayaran yang berguna sebagai tempat pembayaran rekening listrik dan penambahan daya listrik pelanggan. PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta membawahi beberapa ULP (Unit Layanan Pelanggan) yang ada di setiap daerah. Unit-unit tersebut antara lain: ULP Kalasan, ULP Sleman, ULP Sedayu, ULP Wonosari, ULP Yogyakarta kota, ULP Wates, ULP Bantul.

3.1.4 Visi, Misi dan Motto Perusahaan

Berikut adalah Visi, Misi dan Motto Perusahaan PT PLN (Persero).

1. VISI

“Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.”

Penjabaran visi:

1) Perusahaan Listrik

Perusahaan memiliki bisnis utama berupa penyediaan tenaga listrik dengan tetap mengembangkan bisnis di sepanjang rantai nilai ketenagalistrikan mulai dari energi primer, pembangkitan, transmisi, distribusi, dan penjualan untuk mendukung sustainabilitas industri ketenagalistrikan di Indonesia.

2) Terkemuka se-Asia Tenggara

Perusahaan mampu menyediakan tenaga listrik dengan standar kualitas pelayanan kelas dunia sehingga menjadikan Indonesia sebagai pilihan investasi utama di Asia Tenggara. Pelayanan kelas dunia yang dimaksud diharapkan dapat diwujudkan pada tahun 2024 di mana menjadi *Top 20 World Bank getting electricity rank*.

3) Nomor Satu Pilihan Pelanggan

Perusahaan merupakan pilihan utama pelanggan karena kualitas dan pelayanan yang diberikan sehingga konsumen menjadi loyal.

4. Solusi Energi

Perusahaan dapat memberikan nilai kepada pelanggan berupa solusi total terhadap setiap permasalahan terkait energi, sehingga perusahaan harus mampu mengantisipasi berbagai tantangan usaha, peluang, serta konsisten dalam pengembangan standar kerja.

2. MISI

- 1) Berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham dalam menjalankan proses bisnis.
- 2) Tenaga listrik dijadikan media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- 3) Tenaga listrik diupayakan dapat mendorong kegiatan ekonomi.
- 4) Melakukan aktivitas usaha yang berwawasan lingkungan.

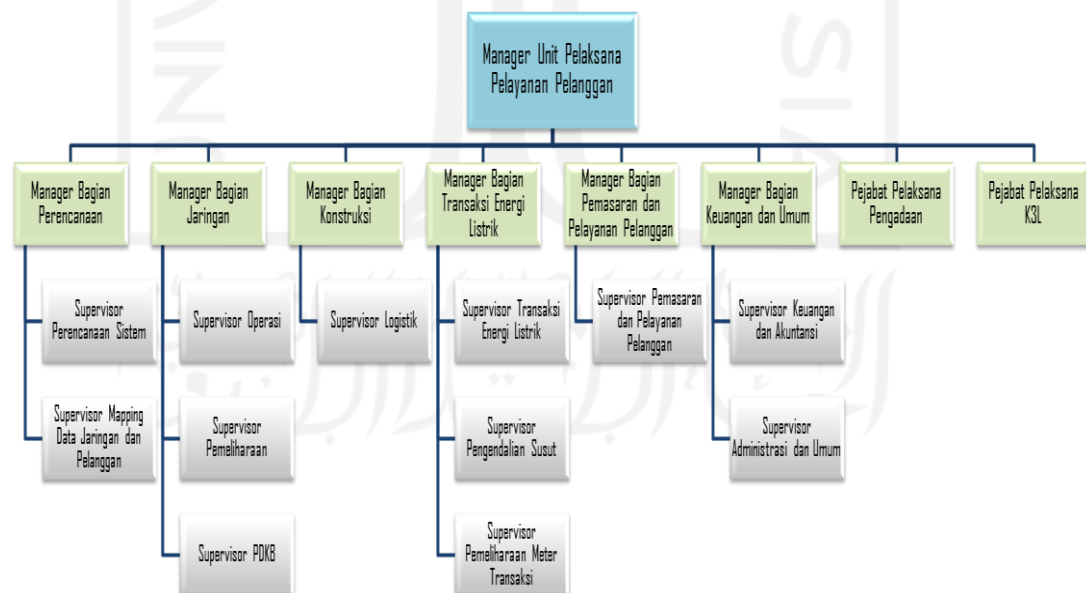
3. MOTTO

“Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik”.

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

1. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta

Pada PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta melakukan perincian penugasan dan pengelompokan kegiatan kerja yang dibebankan kepada setiap bidang, agar setiap bidang dapat melakukan tugas dengan baik dan benar. Semua bidang di PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta berada di bawah pimpinan Manajer. Setiap bidang dipimpin oleh seorang Manajer Bidang dengan supervisor dan beberapa orang staf. Semua itu dapat dilihat di dalam struktur organisasi yang disusun sedemikian rupa sebagai perwujudan tanggung jawab dan hubungan antar bidang yang dapat dilihat pada gambar 3.1.



Sumber: Data Perusahaan

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Perusahaan

2. Deskripsi Tugas Pokok dan Fungsi

Berikut merupakan pemaparan mengenai tugas dan tanggung jawab tiap-tiap jabatan di PT PLN (Persero) UP3 Yogyakarta:

1) Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan

Berikut ini merupakan tugas dan tanggung jawab manajer unit pelaksana pelayanan pelanggan, antara lain:

- a. Membuat rencana teknis sesuai dengan tujuan perusahaan.
- b. Melakukan analisis kerja unit yang mengacu pada ketentuan yang berlaku di PT PLN (Persero) pusat.
- c. Memberikan arahan pada supervisor layanan pelanggan dan supervisor administrasi.
- d. Melakukan pengendalian terhadap aktivitas penanganan pencurian, penagihan, dan pemeliharaan.
- e. Mengupayakan pengurangan susut *Kilo Watt Hour* secara teknis maupun non teknis dengan cara melekatkan pengendalian kegiatan penagihan pencurian tenaga listrik secara terpadu.
- f. Menganalisis laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan untuk mengetahui hambatan dan usaha penyesuaiannya.
- g. Melakukan evaluasi data statistik yang berkaitan dengan perkembangan daerah setempat.
- h. Menyusun laporan secara berkala.

2) Manajer Bagian Perencanaan dan Evaluasi

Berikut ini merupakan tugas dan tanggung jawab manajer bagian perencanaan dan evaluasi, antara lain:

- a. Memonitor rekonsiliasi data Data Induk Jaringan (DIJ).
- b. Memonitor *master plan* pengembangan jaringan tenaga listrik.
- c. Memonitor pelaksanaan kegiatan survey, data entri, dan proses pemutakhiran Data Induk Jaringan (DIJ).
- d. Memonitor laporan.
- e. Memonitor peta geografis jaringan tenaga listrik 20 kV pendukung Program Rencana Kerja (PRK).
- f. Memonitor Data Induk Jaringan (DIJ) distribusi berbasis geografis (GIS).

3) Manajer Bagian Jaringan

Berikut ini merupakan tugas dan tanggung jawab manajer bagian jaringan, antara lain:

- a. Melakukan koordinasi pengendalian serta pengawasan teknik.
- b. Merancang acuan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi yang efisien.
- c. Melaksanakan kegiatan proyek.
- d. Membuat *basic communication* pihak pengguna jasa
- e. Melakukan evaluasi atas pekerjaan proyek dari pihak jasa manajemen konstruksi.

4) Manajer Bagian Konstruksi

Berikut ini merupakan tugas dan tanggung jawab manajer bagian konstruksi, antara lain:

- a. Berkoordinasi dengan departemen terkait untuk mengontrol kecepatan penyambungan.
- b. Mengatur pelaksanaan pekerjaan instalasi gardu distribusi untuk konstruksi kubikel.
- c. Membuat jadwal rencana kerja untuk personel operasi sesuai dengan pekerjaan proyek utama
- d. Mengevaluasi serta merumuskan kinerja bidang
- e. Mengelola pelaksanaan pekerjaan jaringan untuk pengendalian konstruksi gardu distribusi.
- f. Melakukan koordinasi terhadap tenaga asing, administrasi, kontrak dan berita pembayaran.
- g. Melakukan koordinasi terhadap aktivitas pengadaan serta pengendalian sarana kerja.

5) Manajer Bagian Transaksi Energi Listrik

Berikut ini merupakan tugas dan tanggung jawab manajer bagian transaksi energi listrik antara lain:

- a. Menjaga untuk pengawasan pelaksanaan proteksi dan pemeliharaan sistem pengukuran.
- b. Mengkoordinasikan pemantauan dan pengendalian teknologi dan manajemen dengan manajemen konstruksi unit layanan

- c. Menyusun dan mengembangkan komunikasi dasar dengan pengguna layanan dan semua pemangku kepentingan.
- d. Mengalokasikan pengendalian mutu, ketertiban biaya, dan ketepatan waktu pelaksanaan proyek pada setiap konstruksi dan jasa manajemen konstruksi yang akan dilaksanakan
- e. Mengevaluasi rekomendasi perbaikan pekerjaan proyek dari manajemen konstruksi hingga proses perubahan dari sisi konstruksi.

6) Manajer Bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan

Berikut ini merupakan tugas dan tanggung jawab manajer bagian pemasaran dan pelayanan pelanggan, antara lain:

- a. Melakukan evaluasi penyerapan anggaran fungsi Pelayanan dan Administrasi sesuai Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP).
- b. Memberikan supervisi dan pengendalian atas kegiatan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Melakukan peningkatan mutu pelayanan.
- d. Melakukan *monitoring* pemeliharaan data arsip.
- e. Melakukan evaluasi proses administrasi pelanggan.
- f. Melakukan evaluasi dan pengendalian terhadap piutang pelanggan.
- g. Mengevaluasi data pendapatan.

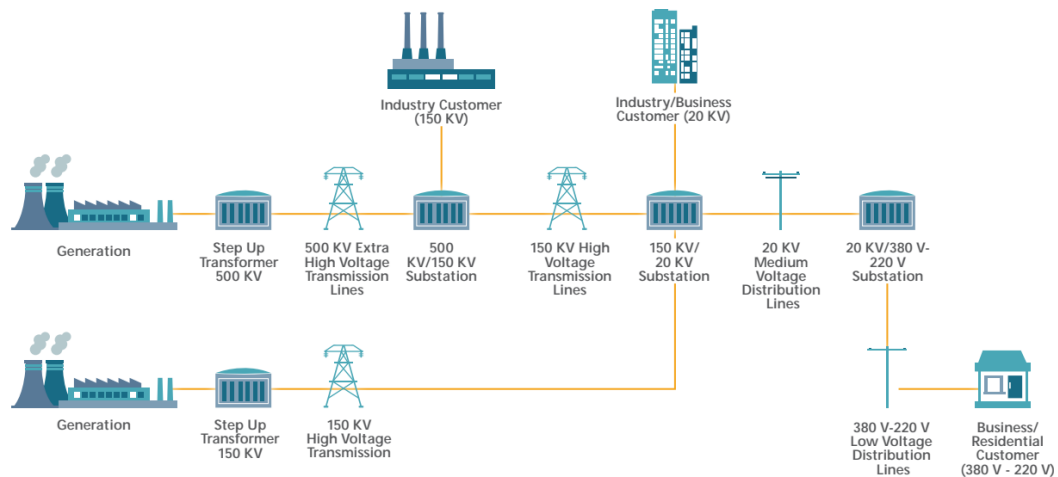
- h. Melakukan penyesuaian atas keputusan listrik sementara, pembongkaran, piutang yang masih diragukan, dan bentuk pengusulan peniadaan piutang.

7) Manajer Bagian Keuangan, SDM, dan Administrasi

Berikut ini merupakan tugas dan tanggung jawab manajer bagian keuangan, SDM, dan Administrasi, antara lain:

- a. Mengelola peningkatan Integritas Layanan Publik (ILP) dan peningkatan hubungan masyarakat.
- b. Berkoordinasi serta mengevaluasi pengelolaan tenaga kerja, kegiatan administrasi umum, SDM, dan pelanggan.
- c. Verifikasi dan konfirmasi kelengkapan transaksi pembayaran.
- d. Mengkoordinir dan pengelolaan anggaran investasi, anggaran operasional, anggaran kas dan pendapatan.
- e. Mengembangkan persyaratan rencana pendidikan dan pelatihan serta mengevaluasi hasil pembelajaran.
- f. Melakukan pengendalian operasional atas kendaraan dinas, gedung perkantoran, dan perawatan gedung
- g. Mengkoordinasikan proses pelanggaran disiplin pegawai.
- h. Melakukan penilaian dan evaluasi fasilitas, sarana kerja, tunjangan kecelakaan kerja dan permohonan SPPD.

3.1.6 Proses Bisnis PLN



Sumber: Data Perusahaan

Gambar 3. 2 Proses Bisnis PLN

1. Pembangkitan (*Generation*)

Sampai dengan akhir tahun 2020, PLN mengendalikan, memiliki, dan mengoperasikan sekitar 70% kapasitas pembangkitan di Indonesia. PLN juga menjadi pembeli tunggal listrik yang diproduksi oleh IPP termasuk listrik dari energi terbarukan. Secara total, PLN mengoperasikan pembangkit listrik dengan kapasitas lebih dari 63.336 MW.

2. Penyaluran (*Transmission*)

Hingga akhir 2020, PLN menguasai dan mengoperasikan 100% jaringan transmisi di Indonesia, yang membentang hingga mencapai total panjang 61.334 kilometer sirkuit (kms), dan total kapasitas gardu induk 150.038 Mega Volt Ampere (MVA).

3. Distribusi dan Pelayanan Pelanggan

PLN mengontrol dan mengoperasikan 100% jaringan distribusi di Indonesia. Di akhir 2020, kami memiliki jaringan distribusi sepanjang 1.006.265 kms untuk melayani 79 juta pelanggan kami di seluruh nusantara.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Implementasi Pelayanan Prima Pada Layanan Reguler dan Layanan Premium Pada PLN UP3 Yogyakarta

1. Layanan Reguler

Layanan pada PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) sudah diatur dalam Permen ESDM No 18 tahun 2019 tentang perubahan atas peraturan menteri energi dan sumber daya mineral nomor 27 tahun 2017 tentang tingkat mutu pelayanan dan biaya yang terkait dengan penyaluran tenaga listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero). Selain mengacu pada Permen ESDM No. 18 tahun 2019 penulis menemukan pelayanan prima atas konsep pelayanan prima pada PT PLN UP3 Yogyakarta yaitu:

- 1) Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang bidang kerja yang ditekuni dalam hubungan ke dalam dan ke luar perusahaan. Kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawan PLN UP3 Yogyakarta sesuai dengan

posisi/jabatannya, Secara keseluruhan PLN UP3 Yogyakarta juga memiliki kemampuan yang sangat mumpuni untuk melayani pelanggan.

2) Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan dengan bersikap menghargai. PLN termasuk perusahaan BUMN yang mempunyai program “AKHLAK” dalam program tersebut menyatakan contoh sikap atau perilaku seperti:

- a. Jujur dan dapat dipercaya,
- b. Disiplin dalam mematuhi aturan dan kebijakan perusahaan,
- c. Disiplin hadir tepat waktu, dan
- d. Konsisten antara ucapan dan tindakan sesuai dengan norma dan aturan yang berlaku.

Program “AKHLAK” dapat dilihat pada gambar 3.3.



Sumber : Data Perusahaan

Gambar 3. 3 AKHLAK BUMN

- 3) Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik. Dari segi penampilan PLN mempunyai peraturan untuk berpakaian baju kantor secara formal dengan menggunakan warna baju yang sudah ditetapkan, serta seragam seperti seragam BUMN dan batik dipakai pada hari atau pada acara tertentu.
- 4) Perhatian (*Attention*), adalah kepedulian penuh kepada pelanggan. Berdasarkan pandangan penulis, bentuk perhatian yang diberikan oleh PLN UP3 Yogyakarta yaitu dengan mengunjungi organisasi atau perusahaan untuk melakukan pemeliharaan, *Probing* dan memberikan *doorprice* ketika perusahaan pelanggan ulang tahun .
- 5) Tindakan (*Action*), adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Sebagai satu-satunya perusahaan penyedia tenaga listrik tentu PLN memiliki tim pelayanan teknik yang siap siaga untuk memperbaiki dan mengatasi masalah terkait listrik yang terjadi di masyarakat.
- 6) Tanggung jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Tanggung jawab dalam akhlak mempunyai perilaku seperti:
 - a. Mengambil keputusan dengan risiko yang terukur,
 - b. Menyelesaikan pekerjaan secara tuntas dan akurat, dan

- c. Berani menanggung konsekuensi atas tindakan atau/dan keputusan yang dibuat.

2. Layanan Premium (*Premium Service*)

Dalam pelaksanaannya *Premium Service* atau layanan premium pada PT PLN (Persero) harus dikelola dengan baik dan benar mulai dari awal memetakan potensi calon pelanggan premium hingga akhirnya secara sistem telah resmi menikmati layanan premium agar tujuan utama meningkatkan pelayanan pelanggan dan pendapatan dapat terwujud. Berikut adalah petunjuk pelaksanaan *Premium Service*:

1) Tujuan

Untuk memastikan agar perencanaan, evaluasi dan pelaksanaan Layanan Premium dilaksanakan secara tepat, efektif, efisien, dan standar.

2) Ruang Lingkup

Petunjuk Pelaksanaan ini mencakup kegiatan Mekanisme Permohonan Layanan Premium yang dimulai dari perencanaan, evaluasi dan pelaksanaan di lingkungan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta, yang diperuntukkan bagi Pelanggan Pasang Baru (PB) atau Penambahan Daya (PD) dan/atau proses migrasi menjadi Layanan Premium yang menginginkan keandalan suplai listrik yang lebih baik dari layanan reguler atau layanan premium sebelumnya dan berlaku untuk tarif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3) Kriteria

Pada dasarnya, Layanan Premium dipasarkan secara *Business to Business (B to B)* yang memberi nilai tambah kepada pelanggan berupa peningkatan keandalan pasokan listrik dan memberikan tambahan pendapatan bagi PT PLN (Persero).

Syarat-syarat calon pelanggan yang dapat dilayani dengan Layanan Khusus Premium:

- a. Semua pelanggan dan calon pelanggan PLN yang menginginkan keandalan suplai listrik yang lebih baik dari layanan regular atau layanan premium sebelumnya.
- b. Semua pelanggan dan calon pelanggan PLN yang memenuhi ketentuan Kelayakan Operasi, Finansial dan Risiko.

Dalam rangka optimalisasi Anggaran Investasi sehubungan dengan adanya pandemi Covid19, maka untuk penyambungan pelanggan Premium diberikan kebijakan khusus sebagai berikut:

- a. Layanan ini diprioritaskan kepada pelanggan yang secara sistem sudah siap dan tidak banyak memerlukan biaya investasi;
- b. Diutamakan bagi pelanggan yang saat ini benar-benar mendesak menggunakan tenaga listrik dengan tingkat keandalan yang lebih tinggi, contoh: Rumah Sakit rujukan pasien Covid-19, Kantor Pemerintahan, dan UMKM yang memproduksi logistik selama masa Covid-19;

- c. Jangka waktu pengembalian investasi Layanan Premium paling lama 5 (lima) tahun sejak pelanggan ditetapkan sebagai Pelanggan Premium.

4) Pelaksanaan

Agar dalam pelaksanaan memperoleh pelanggan premium sesuai dengan tahapan dan kelengkapan dokumen yang diperlukan, maka tahapan awal hingga akhir pelayanan permohonan Layanan Premium dijelaskan seperti berikut:

- a. *Priority Account Executive (PAE)* dan/atau Manajer Bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan (MBag SarPP) melakukan pemetaan pelanggan PB/PD yang berpotensi untuk dapat dilayani dengan Layanan Premium;
- b. *Priority Account Executive (PAE)* melaksanakan probing dan evaluasi terhadap hasil probing serta berkoordinasi dengan Manajer Bagian Perencanaan (MBag Ren) terkait pelanggan/calon pelanggan yang telah diprobing dan sepakat untuk dilayani dengan Layanan Premium berdasarkan kesepakatan awal dengan calon pelanggan Premium;
- c. AE, MBag SarPP, MBag Ren dan Manajer Bagian Jaringan (MBag Jar) berkoordinasi terkait kesiapan dan rencana peningkatan keandalan jaringan yang akan menyuplai calon pelanggan Premium;

- d. MBag Ren menyusun kajian operasi, finansial dan risiko (Kajian Kelayakan Proyek/KKP) serta menyampaikan kepada MBag SarPP;
- e. Jika KKP memenuhi kelayakan maka MBag SarPP dan AE menyusun Proposal Penawaran Layanan Premium;
- f. AE dan/atau MBag SarPP melaporkan hasil penawaran Layanan Premium kepada Manajer UP3 (MUP3) untuk mendapatkan persetujuan;
- g. AE dan/atau MBag SarPP melakukan presentasi penawaran proposal detail Layanan Premium kepada pelanggan;
- h. Jika pelanggan menyetujui proposal Layanan Premium, maka disusun dalam *Minutes of Meeting (MoM)*, menandatangani Berita Acara Kesepakatan Premium;
- i. MUP3 menyampaikan surat permohonan persetujuan Layanan Premium dilengkapi dokumen administrasi dan KKP ke Unit Induk Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta (UID JTY);
- j. Tim Layanan Premium UID JTY melakukan evaluasi kelayakan usulan dan membuat Rekomendasi Persetujuan Layanan Premium;
- k. UID JTY menerbitkan surat Persetujuan Layanan Premium kepada UP3;
- l. UP3 memproses PJBTL dan/atau Addendumnya;
- m. Pelanggan melakukan pembayaran BP/JL Perubahan Daya (PD) dan/atau Penyambungan Baru (PB);

- n. UP3 melaksanakan pekerjaan peningkatan keandalan jaringan dan proses administrasi yang terkait;
- o. Unit Layanan Pelanggan (ULP) melaksanakan Mutasi (Perubahan Data Pelanggan/PDL);
- p. UP3 melaporkan hasil Mutasi PDL Pelanggan Premium kepada UID JTY setiap akhir bulan ke Bidang Pemasaran dan Manajemen Pelanggan UID JTY.

Bagan Alur Layanan Premium dapat dilihat pada Lampiran 1;

Proses Bisnis Pelayanan PB/PD TM Untuk Tarif Layanan Khusus Premium Daya ≥ 5 Mva Atau Memerlukan Penyulang Baru dapat dilihat pada Lampiran 2; dan

Mekanisme Berlangganan *Premium Service* dapat dilihat pada gambar 3.4.



Sumber: Data Perusahaan

Gambar 3. 4 Mekanisme Berlangganan *Premium Service*

5) Matrik Premium Service

Matrik layanan premium sebagaimana diatur dalam Persetujuan Direksi PT PLN (Persero) Komite Direktur Niaga Tentang Matrik Layanan Premium Bagi Pelanggan Tegangan Menengah atau Tegangan Tinggi Nomor 005.K/KOMITE-NIAGA/DIR/2014 tanggal 28 Agustus 2014 dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3. 1
Matrik Layanan Premium

NO	URAIAN	PLATINUM	GOLD	SILVER	BRONZE
1.	Load Curtailment Pengurangan daya sementara bila sistem PLN krisis	Tidak	Urutan Terakhir	Tidak	Urutan Terakhir
2.	Pemasangan UFR Kemungkinan padam otomatis bila sistem PLN krisis	Tidak	Urutan Terakhir	Tidak	Urutan Terakhir
3.	Paralel pembangkit milik Pelanggan	100%*)	100%*)	Tidak	Tidak
4.	Pengurangan tagihan bila terjadi pemadaman	Ya	Ya	Ya	Ya
5.	Pengurangan tagihan bila terjadi pengurangan daya (Load Curtailment)	Ya	Tidak	Ya	Tidak
6.	Selisih Tarif Dengan Reguler **)	130	105	55	30
7.	Jam Nyala Minimum	200	235	110	110

6) Kajian Kelayakan

Setiap penyambungan PB/PD/Ubah Tarif Layanan Premium harus dilengkapi dengan Kajian Kelayakan Operasi (KKO), Kajian Kelayakan Finansial (KKF), dan Kajian Risiko. Dokumen yang dilampirkan dalam usulan Layanan Premium ke UID Jawa Tengah & DIY adalah:

- a. Kajian Kelayakan Operasi (KKO) dengan status Layak;
- b. Kajian Kelayakan Finansial (KKF) dengan status Layak;

- c. Kajian Risiko yang berisi: identifikasi risiko, tingkat risiko, rencana penanganan risiko (mitigasi risiko);
- d. Rencana Anggaran Biaya (RAB);
- e. Surat permohonan Layanan Premium dari pelanggan;
- f. *Minutes of Meeting* (MoM) atau Kesepakatan Layanan Premium;
dan;
- g. *Single Line Diagram* (SLD) rencana peningkatan keandalan pasokan.

a) Kajian Kelayakan Operasi

Selain harus memenuhi tingkat keandalan pasokan sebagaimana ketentuan Layanan Premium, maka khusus permohonan PB/PD Premium dengan daya tersambung ≥ 5 MVA atau yang memerlukan Penyulang 20 kV baru, maka dalam rangka menjaga tingkat keandalan sistem, pembebanan sistem, dan koordinasi sistem proteksi di jaringan 20 kV, maka diberlakukan kebijakan adanya rekomendasi kelayakan operasi yang diterbitkan oleh Unit Pelaksana Pengatur Distribusi (UP2D) Jawa Tengah & D.I.Yogyakarta. Berdasarkan Rekomendasi Operasi tersebut, maka proses PB/PD Premium tersebut di atas dapat dilaksanakan.

b) Kajian Kelayakan Finansial

Dalam hal kelayakan finansial, maka jangka waktu (*payback period*) Layanan Premium ditetapkan kurang dari 5 (lima) tahun. Hal ini diatur dalam Surat Edaran Direksi PT PLN (Persero) nomor 002.E/DIR/2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Prosedur Penerbitan, Pelaksanaan, dan

Pelaporan Surat Ketetapan Anggaran Investasi (SKAI) Penyambungan Konsumen. Jangka waktu perjanjian Layanan Premium ditetapkan minimal lebih besar dari perhitungan *Payback Period* atas investasi yang timbul atau minimal selama 2 (dua) tahun untuk hasil perhitungan *Payback Period* yang lebih kecil dari 2 (dua) tahun, dan dituangkan dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (PJBTL).

c) Kajian Risiko

Kajian Risiko Layanan Premium yang dibuat harus memuat:

- a. Identifikasi risiko;
- b. Penyebab risiko;
- c. Dampak risiko; dan
- d. Rencana penanganan risiko (mitigasi risiko).

7) Kebijakan Layanan *Premium Service*

Dalam pelaksanaan proses memperoleh pelanggan premium maka Unit diberikan pedoman kebijakan sesuai surat PLT Direktur Utama PT PLN (Persero) Nomor 1026/AGA.01.01/01000/2019 tanggal 18 November 2019 perihal Kebijakan Layanan Khusus adalah sebagai berikut:

- a. Untuk 6 bulan pertama, dapat diberlakukan Jam Nyala sebesar 40 Jam, kemudian untuk bulan ke 7 (tujuh) dan selanjutnya mengikuti ketentuan Matrik Layanan Premium;
- b. Diberikan SLA dengan TMP pada indikator Lama Gangguan dan Jumlah Gangguan yang lebih baik dari SLA deklarasi TMP di SLK (Satuan Layanan Kelistrikan) setempat atau lokasi konsumen;

- c. Rekening Minimum sesuai Peraturan Menteri ESDM Nomor 28 tahun 2016 adalah $40 \text{ Jam Nyala} \times \text{Daya Tersambung (kVA)} \times \text{Biaya Pemakaian}$.
- d. Jangka waktu perjanjian Layanan Premium/Kawasan Layanan Khusus ditetapkan minimal lebih besar dari perhitungan *Payback Period* atas investasi yang timbul atau minimal selama 2 (dua) tahun untuk hasil perhitungan *Payback Period* yang lebih kecil dari 2 (dua) tahun, dan dituangkan dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (PJBTL).

8) Kewenangan Persetujuan

Persetujuan Layanan Premium menjadi kewenangan Direktur Regional sesuai Regional masing-masing dalam hal ini adalah Direktur Regional Jawa, Madura, dan Bali, namun dalam rangka percepatan pelayanan kepada pelanggan, maka pemberian persetujuan Layanan Premium kewenangannya dilimpahkan kepada General Manajer UID Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta berdasarkan:

- a. Surat Direktur Bisnis Regional Jawa Bagian Tengah PT PLN (Persero) Nomor 0017/AGA.01.01/DITREG-JBT/2018 tanggal 10 Januari 2018 perihal Pelimpahan Kewenangan Persetujuan Layanan Premium. Pelimpahan kewenangan tersebut diberikan dari Direktur Regional Jawa Bagian Tengah kepada General Manajer Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta dengan ketentuan:
 - a) Layanan Premium dipasarkan secara *business to business (B to B)* yang memberi nilai tambah kepada pelanggan berupa

peningkatan keandalan pasokan listrik dan memberikan tambahan pendapatan bagi PT PLN (Persero);

- b) Pada prinsipnya sepanjang Layanan Premium yang dimohonkan pelanggan masih sesuai dan termasuk dalam Matrik Layanan Premium yang ditentukan dalam PERSETUJUAN DIREKSI 005/2014, maka PERSETUJUAN DIREKSI 005/2014 yang akan berlaku;
 - c) Jika pelanggan memohon Layanan Premium tidak sesuai Matrik Layanan Premium maka permohonan diteruskan ke KDIVOR-JBT untuk kajian lebih lanjut.
- b. Nota Dinas General Manajer No 00046/AGA.01.01/GM/2019 tanggal 21 November 2019 perihal Pelimpahan Kewenangan Persetujuan Layanan Premium. Pelimpahan kewenangan tersebut diberikan dari General Manajer UID Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta kepada Senior Manajer Unit Induk Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta dengan ketentuan:
- a) Layanan Premium dipasarkan secara *business to business (B to B)* yang memberi nilai tambah kepada pelanggan berupa peningkatan keandalan pasokan listrik dan memberikan tambahan pendapatan bagi PT PLN (Persero);
 - b) Pada prinsipnya sepanjang Layanan Premium yang dimohonkan pelanggan masih sesuai dan termasuk dalam

Matrik Layanan Premium yang ditentukan dalam PERSETUJUAN DIREKSI 005/2014;

- c) Jika pelanggan memohon Layanan Premium tidak sesuai Matrik Layanan Premium maka permohonan diteruskan ke KDIVOR-JBT untuk kajian lebih lanjut.

9) Pemberian Kompensasi

Kompensasi bagi pelanggan Premium diberikan sesuai Ketentuan yang diatur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (PERMEN ESDM) Nomor 18 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT PLN (Persero).

Kompensasi kepada pelanggan Premium diberikan dalam hal realisasi Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) pelayanan tenaga listrik di atas besaran yang ditetapkan untuk indikator mutu pelayanan:

- a. Lama gangguan; dan
- b. Jumlah gangguan;

Besaran kompensasi yang diberikan kepada pelanggan Premium berdasarkan notulen rapat pembahasan besaran TMP tahun 2021 tanggal 27 Januari 2021 mengacu pada SPJBTL dan dikecualikan dari ketentuan PERMEN ESDM Nomor 18 Tahun 2019 Pasal 6B huruf a dan huruf b.

10) Standar Brosur *Premium Service*

Dalam rangka keseragaman format materi sosialisasi Layanan Premium di seluruh Unit, maka dibuat standar format sosialisasi dalam bentuk brosur. Standar brosur yang ditetapkan dan berlaku di seluruh wilayah UID Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta adalah sebagaimana dalam Lampiran 3.

3.2.2 Kendala Yang Ada Pada Layanan Regular

Kendala pada layanan regular untuk pelanggan PLN UP3 Yogyakarta berdasarkan hasil wawancara dengan *Counterpart* kendalanya merupakan seringnya padam dalam waktu satu tahun. Padam artinya hilangnya aliran listrik ke pelanggan dengan durasi di atas 60 detik. Padam biasanya terjadi karena faktor eksternal dan kesalahan dari pelanggan atau pengguna listrik meskipun terkadang padam juga bisa terjadi karena pemadaman secara terpusat yang dilakukan oleh PLN semisal ada kerusakan atau perawatan berkala pada perangkat penghubung tenaga listrik. Berikut ini penyebab terjadinya padam:

- 1) Padam karena faktor eksternal
 - a. Faktor fenomena alam

Fenomena alam yang bisa menyebabkan mati listrik antara lain petir, hujan badai disertai angin, banjir, kebakaran hutan, gempa bumi dsb. Banjir dan gempa bumi tak jarang terjadi di wilayah-wilayah tertentu. Ketika terjadi banjir pihak PLN secara sigap langsung mematikan aliran

listrik hingga terjadi padam untuk keamanan masyarakat agar tidak tersengat aliran listrik. Gempa bumi dapat merusak perangkat jaringan listrik diakibatkan oleh guncangan yang terjadi saat gempa.

b. Faktor lain

Beberapa faktor lain yang dapat menyebabkan padam di antaranya kendaraan yang menabrak tiang listrik atau kabel listrik, berikutnya ada hewan seperti ular atau tikus yang menggerogoti kabel jaringan, dan gangguan lain seperti pohon tumbang, penggalian tanah yang terdapat kabel jaringan transmisi bawah tanah PLN serta layangan yang tersangkut pada tiang-tiang juga pada kabel jaringan yang kemudian semuanya berujung pada gangguan jaringan listrik.

2) Padam karena kesalahan pengguna

a. Penggunaan listrik yang tinggi

Apabila penggunaan listrik di rumah melampaui atau melebihi kapasitasnya, rumah tersebut akan mengalami mati listrik secara otomatis sehingga pengguna perlu mematikan beberapa perangkat elektronik yang memakan daya besar. Tak hanya di rumah, penggunaan listrik yang tinggi di suatu wilayah juga akan memicu sistem pemadaman otomatis dari pembangkit listrik agar terhindar dari kerusakan.

b. Korsleting listrik

Korsleting listrik atau hubungan pendek arus listrik dapat terjadi jika ada dua kabel positif dan negatif yang terbuka dan saling bersentuhan,

dengan sengaja maupun tidak. Korsleting ini dapat menyebabkan rumah tersebut mengalami mati listrik.

3) Padam karena pemadaman terpusat

Pemadaman ini umumnya dilakukan apabila PLN ada keperluan untuk melakukan perawatan dan pemeriksaan alat distribusi listrik dan penyalur daya secara berkala. Umumnya pihak PLN akan memberikan informasi apabila akan terjadi pemadaman secara terpusat agar masyarakat bisa bersiap dan menyelesaikan berbagai keperluan penting sebelum terjadi pemadaman listrik sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.

3.2.3 Alasan Mengapa Pelanggan Layanan Reguler Harus Beralih Ke Layanan Premium.

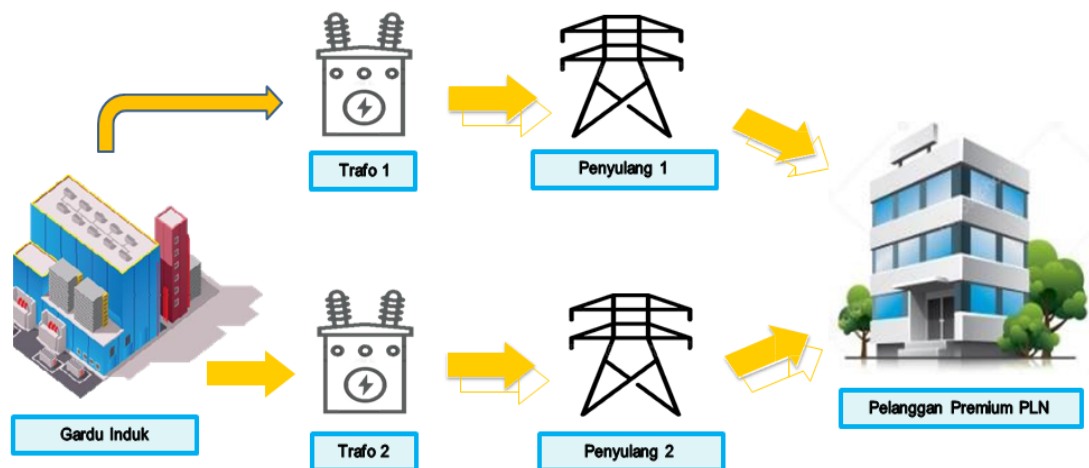
1. Keunggulan berlangganan *Premium Service*.

Sesuai dengan namanya *Premium Service* mempunyai keunggulan untuk memberikan nilai tambah kepada pelanggan berupa peningkatan keandalan pasokan listrik.

Keandalan listrik layanan premium dari PLN berupa stabilitas suplai listrik yang terus menerus dan dapat diandalkan tanpa adanya padam. PLN menyediakan pasokan listrik yang bersumber dari dua penyulang sekaligus. Skema jaringan pelanggan premium dapat dilihat pada gambar 3.5.

Secara teknis, ketika salah satu *feeder* atau penyulang mengalami gangguan, dengan adanya *System Automatic Switch Change Over* maka secara otomatis beralih ke penyulang yang kedua untuk memasok suplai

listrik konsumen *Premium Service*. Proses transisinya pun sangat cepat hanya memakan waktu 0,03 detik saja, sehingga tidak sampai membuat alat-alat elektronik padam.



Sumber: Data Perusahaan

Gambar 3. 5 Skema Jaringan Pelanggan *Premium Service*

Selain keandalan suplai listrik terus menerus tanpa padam PLN juga memberikan kompensasi berupa pengurangan tagihan apabila terjadi padam. Padam adalah hilangnya aliran listrik ke pelanggan dengan durasi di atas 60 detik. Kompensasi padam diberikan bila salah satu atau kedua kondisi berikut terjadi, yaitu ketika :

- a. Terjadi padam di atas 2 (dua) kali dalam 1 (satu) bulan,
- b. Terjadi Padam dengan total durasi di atas 70 (tujuh puluh) menit dalam 1 (satu) bulan.

Rumus kompensasi:

$$35\% \times E\text{-Min (40 Jam nyala)} \times \text{Tarif LWBP Premium}$$

Rekening Minimum sesuai Peraturan Menteri ESDM Nomor 28 tahun 2016 adalah sebesar 40 jam nyala x daya tersambung x biaya pemakaian.

Dari segi pelayanan jika ada pertanyaan atau masalah terkait *Premium Service* bisa langsung bertemu dengan manajer atau tim *AE* dan kunjungan/pemeliharaan ke pelanggan secara periodik.

2. Efisiensi berlangganan *Premium Service*

Kebutuhan akan pasokan listrik suatu perusahaan dari berbagai macam industri sangat besar. Mesin dan alat yang digunakan untuk menunjang aktivitas perusahaan membutuhkan daya yang besar sehingga memakan biaya yang tidak sedikit. Selain mengandalkan suplai listrik yang bersumber dari PLN perusahaan umumnya masih menggunakan tenaga listrik dari pembangkit listrik tenaga diesel (PLTD) yang membutuhkan bahan bakar berupa solar.

Penggunaan solar sebagai bahan bakar mesin produksi perusahaan menelan biaya produksi cukup besar dengan menggunakan *Premium Service* perusahaan dapat menekan biaya produksi dan berpotensi meningkatkan laba perusahaan. Sebagai contoh pada tabel 3.2 adalah perbandingan antara penggunaan genset dan layanan premium PLN:

Tabel 3. 2 Komparasi Biaya Penggunaan Genset dan Layanan Premium PLN

GENSET		PREMIUM PLN	
Harga Solar AKR Juni 2019	= Rp 8.900	Tarif WBP	= Rp 1.608,67
Cost Spare part/hari	= Rp 252.362	Tarif LWBP	= Rp 1.090,78
Cost Midlive/hari	= Rp 482.112	Lap Pemakaian kWh PLN (Tangki Formalin 4 & 2) selama 15 hari	= 59.727 kWh
Lap kwh Pemakaian Genset (Tangki Formalin 4 & 2) selama 15 hari	= 59.184 kWh	Pemakaian kWh PLN/jam (59.272 kWh : 15 hari : 24 jam)	= 165,91 kWh
Lap Pemakaian Solar selama 15 hari	= 17.472 Liter	Biaya Pemakaian kWh WBP PLN/bulan (Rp 1.608,67 x 165,91 kWh x 4 jam x 30 hari)	= Rp 32.027.011
Pemakaian Solar/bulan (17.472 Liter : 15 hari x 30 hari)	= 34.944 Liter	Biaya Pemakaian kWh LWBP PLN/bulan (Rp 1.090,78 x 165,91 kWh x 20 jam x 30 hari)	= Rp 108.581.695
Biaya Solar/bulan (Rp 8.900 x 34.944 liter)	= Rp 311.001.600	Total Biaya PLN/bulan (Rp 32.027.011 + Rp 108.581.695)	= Rp 140.608.706
Total Biaya Pemakaian Genset/bulan (Rp 333.035.820 + ((Rp 252.362+Rp 482.112)x30 hari))	= Rp 333.035.820		

Penghematan Biaya Produksi = Rp 192.427.114

Sumber: Data Perusahaan

Perbandingan biaya pada tabel 3.2 merupakan simulasi dari penggunaan mesin industri kimia pada perusahaan di bidang *Adhesive*. Terlihat dengan menggunakan *Premium Service* perusahaan melakukan penghematan biaya produksi yang cukup besar. Hal ini tentu sangat efisien untuk menekan biaya produksi perusahaan.

3. Perbandingan Layanan Reguler dan *Premium Service*

Pada dasarnya layanan reguler diatur dalam Permen ESDM No 18 tahun 2019 tentang perubahan atas peraturan menteri energi dan sumber daya mineral nomor 27 tahun 2017 tentang tingkat mutu pelayanan dan biaya yang terkait dengan penyaluran tenaga listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) sedangkan layanan premium sebagaimana diatur dalam:

1) PERMEN ESDM NO 18 TAHUN 2019

Perubahan atas PERMEN ESDM NO 27 TAHUN 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan biaya yang terkait dengan penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT PLN (Persero).

2) PERMEN ESDM NO 19 TAHUN 2019

Perubahan atas No. 28 Tahun 2016 tentang Tarif Tenaga Listrik yang disediakan oleh PT PLN (Persero).

3) PERDIR NO 005.K/KOMITE-NIAGA/DIR/2014

Tentang Matrik Layanan Khusus Premium.

Perbandingan layanan reguler dan layanan premium dapat dilihat pada gambar 3.6.

REGULER	PREMIUM
Diskon pengurangan tagihan**	Diskon pengurangan tagihan*
Call Center	<i>Account Executive / Special Access</i>
UFR (padam otomatis) tetap dipasang	UFR (padam otomatis) tidak dipasang / urutan terakhir
	NO PADAM
	Keandalan, kecepatan, kemudahan layanan

*]Mengacu pada SPJBTL Premium Service

**]Mengacu pada PERMEN ESDM No.27 Tahun 2017

Sumber: Data Perusahaan

Gambar 3. 6 Perbandingan Layanan Reguler dan Layanan Premium

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan program magang yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Layanan Reguler dan Layanan Premium di PLN UP3 Yogyakarta. Penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi pelayanan yang dilakukan pada PLN UP3 Yogyakarta diatur dalam Permen ESDM No 18 tahun 2019 tentang perubahan atas peraturan menteri energi dan sumber daya mineral nomor 27 tahun 2017 tentang tingkat mutu pelayanan dan biaya yang terkait dengan penyaluran tenaga listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero). Selain mengacu pada Permen ESDM No. 18 tahun 2019 penulis menemukan pelayanan prima atas konsep pelayanan prima pada PT PLN UP3 Yogyakarta yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Serta pelayanan prima berupa keandalan, kecepatan, dan kemudahan layanan yang terdapat pada Layanan Premium.
2. Kendala yang dialami oleh pelanggan layanan reguler terutama bagi industri seperti rumah sakit, dan perusahaan-perusahaan manufaktur adalah seringnya padam apapun penyebabnya. Hal ini menyebabkan terhambat atau tertundanya aktivitas produksi maupun pelayanan yang dilakukan oleh industri terkait. Upaya yang dilakukan umumnya menggunakan genset untuk membangkitkan kembali aliran listrik yang terhenti namun, penggunaan genset memakan dana

yang tidak sedikit dan untuk menghidupkan mesin produksi ataupun perangkat kepentingan layanan membutuhkan waktu yang cukup lama.

3. Keunggulan menggunakan *Premium Service* yang ditawarkan PLN di antaranya berupa keandalan listrik layanan premium dari PLN yaitu stabilitas suplai listrik yang terus menerus dan dapat diandalkan tanpa adanya padam dan kemudahan layanan *Special Access* akan langsung bertemu dengan manajer untuk konsultasi terkait pelayanan PLN yang dibutuhkan pelanggan serta melakukan kunjungan/pemeliharaan ke pelanggan secara periodik.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan mengenai Layanan Reguler dan Layanan Premium pada PLN UP3 Yogyakarta. Penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Mengadakan edukasi dan pemahaman kepada pelanggan layanan reguler maupun layanan premium dengan menuturkan serta menjelaskan Permen ESDM No 18 tahun 2019 tentang perubahan atas peraturan menteri energi dan sumber daya mineral nomor 27 tahun 2017 tentang tingkat mutu pelayanan dan biaya yang terkait dengan penyaluran tenaga listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) dengan harapan pelanggan dapat mengerti dan toleransi terhadap gangguan-gangguan serta proses penanganan terkait masalah padam listrik dan sebagainya.
2. Solusi dari kendala yang dikeluhkan pelanggan layanan reguler terutama industri yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan dan yang terkait dengan pelayanan kepentingan dan kebutuhan publik adalah berlangganan Layanan Premium.

3. Pentingnya aturan secara tertulis tentang pelayanan prima dalam Layanan Reguler sebagai standar pelayanan yang menjadi acuan karyawan dalam melayani pelanggan. Contohnya ketepatan dan kecepatan keluhan-keluhan pelanggan, walaupun hanya masalah sederhana, serta evaluasi standar pelayanan secara reguler dan melakukan evaluasi setiap tahunnya sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.



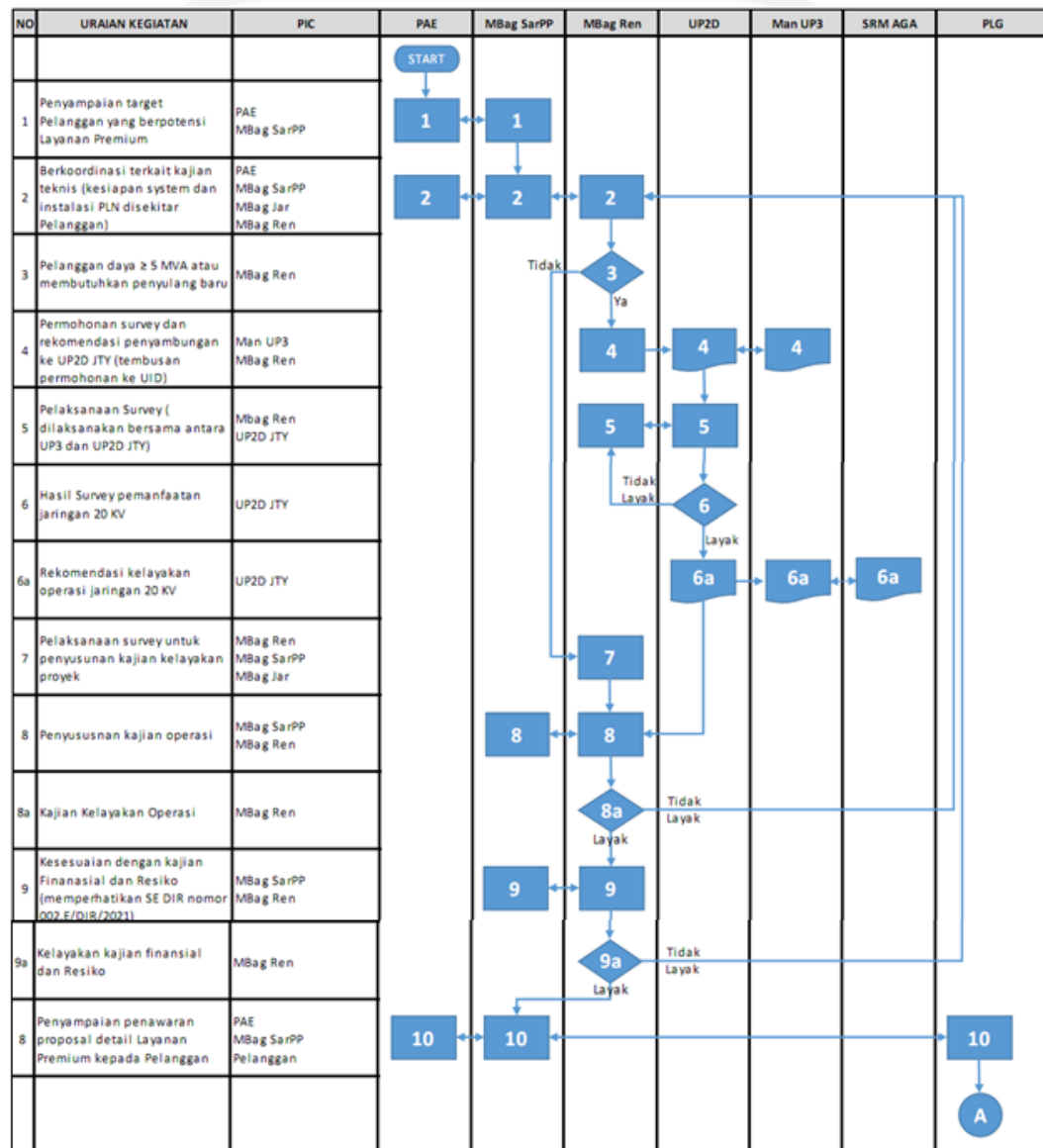
DAFTAR PUSTAKA

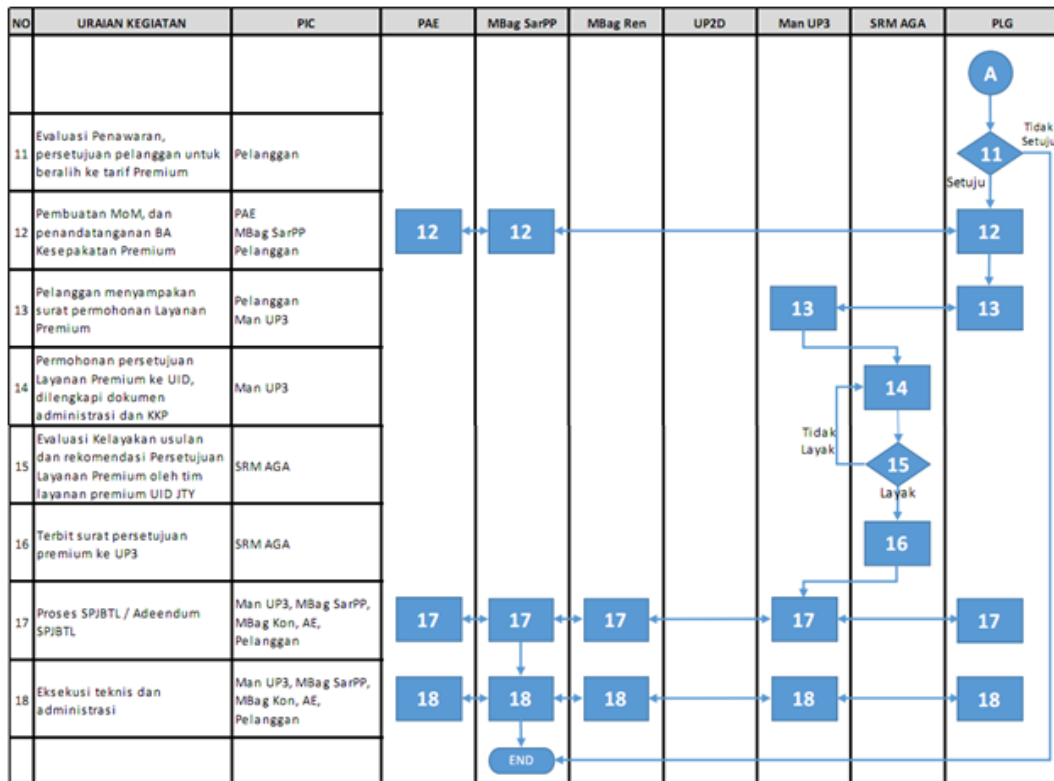
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran: Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan*. Jakarta: Prenhalindo.
- Assauri, S. (2017). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: Rajawali Perss.
- Barata, A. A. (2017). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Cravens, D. W., & Piercy, N. F. (2013). *Strategic Marketing*. New York: McGraw Hill.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta: Gava Media.
- Grönroos, C. (2016). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond,Ltd.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafito Persada.
- Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. Depok: Khalifah Mediatama.

- Laurena, D. J. (2015). *Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Di Surabaya*, 19.
- Limakrisna, H. N., & Purba, T. P. (2017). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Aplikasi dalam Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, H. Z., & Laksana, M. W (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rahmayanty, N. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellent: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Andi.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Bagan Alur Layanan Premium





Lampiran 2: Proses Bisnis Pelayanan Pb/Pd Tm Untuk Tarif Layanan

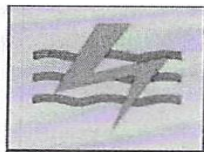
Khusus Premium Daya ≥ 5 Mva Atau Memerlukan Penyulang Baru

NO	AKTIFITAS	PROSES				KET
		PLG	UP3	UID	UP2D JTY	
1	PERMOHONAN PELANGGAN					Surat permohonan pelanggan
2	PEMBERITAHUAN KE CALON PELANGGAN BAHWA PERMOHONAN SUDAH DITERIMA DAN DITINDAKLANJUTI					Respon kepada pelanggan bahwa permohonan pelanggan diterima
3	KAJIAN KELAYAKAN OPERASI PENYAMBUNGAN JARINGAN 20 KV					Untuk memastikan tingkat keandalan sistem, pembebanan sistem, dan koordinasi sistem proteksi
4	KLARIFIKASI PERMOHONAN & SURVEY LOKASI					Diperlukan untuk melihat lokasi pelanggan dan kondisi keandalan jaringan di lokasi pelanggan, disertai dengan notulen (MoM, blanko survey, dll)
5	PENYUSUNAN KKP (KKO, KKF, KKR)					Hasil berupa KKP
6	PENYAMPAIAN KESIMPULAN HASIL KKP KEPADA PELANGGAN DISERTAI NOTULEN DAN BA KESEPAKATAN TTG LAYANAN PREMIUM					Feed back kepada pelanggan terhadap hasil KKP, dilanjutkan dengan MoM (berisi info layanan premium, jadwal pembayaran, konstruksi dan penyambungan) dan BA Kesepakatan
7	PERMOHONAN PERSETUJUAN LAYANAN PREMIUM KE UID					Surat Pengantar dari UP3 dilengkapi : 1. Surat permohonan pelanggan 2. MoM 3. KKP 4. BA Kesepakatan
8	EVALUASI KKP					Bila memerlukan penjelasan lebih lanjut, UID dapat mengundang UP3
9	PERSETUJUAN LAYANAN PREMIUM DARI GM					Surat Persetujuan
10	PENERBITAN AGENDA DAN REGISTER					Proses input layanan premium TUL I-01
11	PJBTL					Penyusunan & penandatanganan
12	PEMBAYARAN BPJL					
13	PROSES PENYAMBUNGAN					Sesuai TMP Penyambungan
14	PEREMAJAAN DATA LANGGANAN					Sesuai TMP Penyambungan
15	MONITORING & EVALUASI					

Lampiran 3: Kajian Kelayakan Proyek

KAJIAN KELAYAKAN PROYEK PERUBAHAN LAYANAN KE TARIF PREMIUM SILVER BANK INDONESIA

SEMARANG, JANUARI 2019



PT PLN (PERSERO)
UNIT INDUK DAERAH JAWA TENGAH & DIY
UP3 SEMARANG

KAJIAN KELAYAKAN PROYEK PERUBAHAN LAYANAN KE TARIF PREMIUM SILVER BANK INDONESIA

DAFTAR ISI

- A. UMUM
 - 1. Data Proyek
 - 2. Latar Belakang
 - 3. Layanan Konsumen Tegangan Menengah
 - 3.1 Matrik Layanan
 - 3.2 Tarif
 - 4. Data Pelanggan
 - 5. Biaya Investasi
- B. KAJIAN KELAYAKAN FINANSIAL (KKF)
 - 1. Metodologi
 - 2. Asumsi-asumsi yang digunakan
 - 3. Analisis Kelayakan Finansial
 - 4. Kesimpulan KKF
- C. KAJIAN KELAYAKAN OPERASIONAL (KKO)
- D. KAJIAN KELAYAKAN RESIKO (KKR)

LEMBAR PENGESAHAN

KAJIAN KELAYAKAN PROYEK

No. Ref.: /KKP/UP3.SMG/2019

A. UMUM

1. Data Proyek

Nama Plg. : BANK INDONESIA
 Lokasi : Jl. Imam Bardjo No. 4 Semarang
 Kapasitas / Daya : 2180 kva
 Sumber Pasokan : GI SIMPANGLIMA
 Lingkup proyek : Beralih ke Layanan Tarif Premium Silver

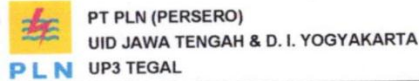
2. Latar Belakang

Kantor Bank Indonesia Semarang yang berlokasi di Jl. Imam Bardjo, SH No. 4, yang dibangun di atas tanah seluas 22.220 m² dengan luas bangunan 5.522 m², sedangkan luas lantai gedung perkantoran adalah 18.288 m² (8 lantai). Pada tanggal 23 Mei 1994, Kantor Bank Indonesia Semarang secara resmi menempati gedungnya yang baru di Jl. Imam Bardjo, SH No.4 Semarang, yang peresmianya dilakukan oleh Gubernur Bank Indonesia saat itu, Prof. DR. Soedrajad Djihadono.

Saat ini Bank Indonesia sudah menjadi pelanggan PLN daya: P2/ 2180 kva. Listrik sangat penting untuk mendukung kinerjanya, Maka dari itu Bank Indonesia menghendaki layanan dengan keandalan lebih dari PLN yaitu berupa layanan premium Silver.

Kajian kelayakan proyek ini dibuat untuk memenuhi syarat pengajuan layanan.

Lampiran 4: Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik



SURAT PERJANJIAN JUAL BELI TENAGA LISTRIK

Antara

**PT PLN (PERSERO)
UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN TEGAL**

Dengan

**CV. DOK ABADI
ID PELANGGAN : 522521698281**

Tentang

PELAYANAN PASANG BARU TARIF PREMIUM SILVER (LI3) DAYA 690.000 VA

NOMOR : 011 .PJ/AGA.01.01/030600/2020

Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (selanjutnya disebut 'Perjanjian') ini dibuat dan ditandatangani di Tegal, pada hari Senin tanggal 11 bulan Mei tahun Dua ribu Dua Puluh (2020), oleh dan antara :

1. **PT PLN (Persero)**, suatu Perseroan Terbatas, berkantor Pusat di Jakarta, yang didirikan berdasarkan Akta Nomor 169 tanggal 30 Juli 1994, dibuat di hadapan Sutjipto, S.H., Notaris di Jakarta, yang diubah beberapa kali, terakhir melalui Akta Nomor 09 tanggal 20 Januari 2015, yang dibuat di hadapan Lenny Ishak, S.H., Notaris di Jakarta, yang dalam hal ini diwakili oleh **MOSES ALLO**, dalam kapasitasnya selaku Manager PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Tegal, berkedudukan di Jalan Pemuda Nomor 9 Tegal, berdasarkan Surat Kuasa General Manager PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & DIY Nomor 0005.SKu/SDM.08.01/DJTY/2019 tanggal 21 Februari 2019, oleh karena itu sah bertindak untuk dan atas nama PT PLN (Persero), selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**;

2. **CV. DOK ABADI**, Dalam hal ini diwakili oleh **MUHAMMAD NURSIDIK** sebagai Pemilik CV. Dok Abadi, berkantor di Ds. Maribaya KM. 9, Kab. Tegal, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA secara sendiri-sendiri disebut PIHAK dan secara bersama-sama disebut PARA PIHAK.

Menerangkan terlebih dahulu hal-hal sebagai berikut:

1. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor : 33 Tahun 2014 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara;
2. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor : 08 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 33 Tahun 2014 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara;
3. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor : 28 Tahun 2016 tentang Tarif Tenaga Listrik yang disediakan oleh Perusahaan Perseroan PT Perusahaan Listrik Negara (Persero);
4. Surat Direktur Utama PT PLN (Persero) Nomor 3540/162/DIRUT/2014, tanggal 16 Desember 2014 perihal Implementasi Tarif Tenaga Listrik Permen ESDM No. 31 Tahun 2014;

Paraf PIHAK PERTAMA	
Paraf PIHAK KEDUA	

Lampiran 5: Minutes of Meeting

Minutes of Meeting		Date	16 Maret 2022													
		Time	10.00 - selesai													
		Place	UP3 Yogyakarta													
Attendees :		Note Taker	Esthi Wulandari													
Agenda	Pembahasan Permohonan Perubahan Daya S2/197000 VA menjadi S3K/555000 VA ID Pelanggan 521012245295 a.n "RSIY-PDHI" YOGYAKARTA	Presenter :	Esthi Wulandari													
Pembahasan :																
Menindaklanjuti surat dari Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI nomor 184/KS 4.1/III/2022 tanggal 25 Februari 2022 perihal Permohonan Perubahan Daya S2/197000 VA menjadi S3K/555000 VA, telah dikoordinasikan mengenai :																
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelanggan menyatakan menghendaki Perubahan Daya S2/197000 VA menjadi S3K/555000 VA . 2. Permohonan sesuai point 1 (satu), mengacu pada kebijakan investasi dan standard konstruksi yang berlaku saat ini dapat disetujui. 3. Biaya Penyambungan yang harus dibayarkan sesuai tarif yang berlaku saat ini adalah sebagai berikut : <table style="margin-left: 20px; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>BP Standar</td> <td>=</td> <td>Rp. 225.898.000,-</td> </tr> <tr> <td>Jaminan Langganan</td> <td>=</td> <td>Rp. 75.210.000,-</td> </tr> <tr> <td>Biaya Meterai</td> <td>=</td> <td>Rp. 10.000,-</td> </tr> <tr> <td>Jumlah</td> <td>=</td> <td>Rp. 301.118.000,-</td> </tr> </table> <p>Nilai di atas belum termasuk Administrasi Bank.</p> 4. Biaya – biaya yang tercantum di atas adalah sesuai dengan ketentuan yang berlaku saat ini, apabila di kemudian hari sebelum calon pelanggan melakukan pembayaran terdapat perubahan ketentuan yang berlaku, maka Biaya yang ditetapkan dapat mengalami perubahan. Perubahan ini akan dikomunikasikan lebih lanjut sebelum calon pelanggan melakukan pembayaran. 5. PLN menawarkan Layanan Premium Silver, dan akan dikomunikasikan terlebih dahulu dengan management. 6. Kesiapan dari sisi pelanggan yang harus dipersiapkan oleh pelanggan adalah sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a. Rumah Cubicle sesuai standard : Proses Pembangunan, diperkirakan Siap pada awal April 2022. b. Trafo dan Instalasi Pelanggan : diperkirakan Siap pada awal April 2022. c. SLO TM dan SLO TR : Belum Ada dan diperkirakan akan Siap pada pertengahan April 2022 7. Calon Pelanggan menginformasikan memerlukan realisasi penambahan daya pada bulan Mei 2022 dan siap melakukan pembayaran biaya penyambungan pada Pelanggan akan mengikuti ketentuan yang berlaku termasuk perubahan biaya pada waktu tersebut. Pelanggan sudah dijelaskan dan paham mengenai Tingkat Mutu Pelayanan Hari Layanan PBPD TM PLN termasuk syarat-syarat penyambungan yang harus disiapkan dari sisi pelanggan. 8. PLN akan melakukan penyalaaan dalam rentang waktu Tingkat Mutu Pelayanan dari Pembayaran, jika persyaratan dari sisi pelanggan terpenuhi, yaitu : <ol style="list-style-type: none"> a. Rumah Cubicle telah siap. b. Instalasi pelanggan dan hal-hal yang harus disiapkan oleh calon pelanggan sudah siap. c. Memiliki SLO TM dan SLO TR. d. Melakukan pembayaran Biaya Penyambungan. <p>Apabila PLN telah siap melakukan penyalaaan namun penyalaaan tidak dapat dilakukan karena kebelumsiapan pelanggan, maka akan dilaksanakan mekanisme BP Titipan, permohonan akan dibatalkan dan calon pelanggan harus melakukan pembayaran Biaya Penyambungan ulang untuk mengaktifkan permohonan, dan Biaya Penyambungan yang sudah masuk BP Titip akan direstitusi setelah pelanggan membayar Biaya Penyambungan yang baru dan permohonan Pasang Baru dinyalakan.</p> 9. Titik-titik lokasi penanaman tiang dan penarikan jaringan telah disepakati sesuai dengan gambar perencanaan PLN. Apabila terdapat kendala Ijin Penanaman Tiang dan perlu potong-potong pohon yang mengganggu jaringan, maka penyelesaiannya merupakan tanggungjawab pelanggan. 10. PLN memerlukan Focotopy KTP penanggungjawab, NPWP Instansi serta SLO TR untuk penerbitan nomor register. 					BP Standar	=	Rp. 225.898.000,-	Jaminan Langganan	=	Rp. 75.210.000,-	Biaya Meterai	=	Rp. 10.000,-	Jumlah	=	Rp. 301.118.000,-
BP Standar	=	Rp. 225.898.000,-														
Jaminan Langganan	=	Rp. 75.210.000,-														
Biaya Meterai	=	Rp. 10.000,-														
Jumlah	=	Rp. 301.118.000,-														
Tanda tangan :																

Lampiran 6: Standar Brosur *Premium Service*

PLN PREMIUM
"Quality is Our Priority"

Layanan premium merupakan inovasi layanan dari PLN untuk memenuhi kebutuhan khusus pelanggan. Layanan ini memberikan keunggulan berupa keandalan pasokan listrik yang lebih baik.

Kenapa harus Premium?

- ✓ Garansi keandalan pasokan listrik
- ✓ Kenyamanan dalam menjalankan bisnis
- ✓ Kompensasi pengurangan tagihan*
- ✓ Pendampingan oleh Account Executive

*Apabila pelanggan tidak sesuai dengan TGA yang telah ditetapkan

PLN PREMIUM
Layanan Dengan Berbagai Kemudahan dan Menawarkan Kenyamanan Bagi Kebutuhan Listrik Anda

www.pln.co.id

PLATINUM

BENEFIT

- Jaminan bebas padam
- Jaminan bebas pengurangan daya
- 100% diskon pembangkit
- Pengurangan tagihan, apabila terjadi pemadaman
- Pengurangan tagihan, apabila terjadi pengurangan daya

+130
Rp/kWh

Jam Nyala Minimum
200 Jam nyala

GOLD

BENEFIT

- Dikenakan padam urutan terakhir
- Pengurangan daya urutan terakhir
- 100% diskon pembangkit
- Pengurangan tagihan, apabila terjadi pemadaman

+105
Rp/kWh

Jam Nyala Minimum
235 Jam nyala

SILVER

BENEFIT

- Jaminan bebas padam
- Jaminan bebas pengurangan daya
- Pengurangan tagihan, apabila terjadi pemadaman
- Pengurangan tagihan, apabila terjadi pengurangan daya

+55
Rp/kWh

Jam Nyala Minimum
110 Jam nyala

BRONZE

BENEFIT

- Dikenakan padam urutan terakhir
- Pengurangan daya urutan terakhir
- Pengurangan tagihan, apabila terjadi pemadaman

+30
Rp/kWh

Jam Nyala Minimum
110 Jam nyala

الجمهورية الإسلامية اندونيسية

Lampiran 7: Melakukan Probing *Premium Service*



UID JAWA TENGAH DAN D. I. YOGYAKARTA
UP3 YOGYAKARTA

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

PH.MANAGER



AGUS SALIM

Tembusan :
- ULP-Yogya Kota



Jl. Gedongkuning No. 3, Banguntapan, Bantul
T (0274) 452200 (Hunting) F (0274) 452452 W www.pln.co.id

Paraf _____ 9