

**LAPORAN KERJA PRAKTEK
PT. PLN (PERSERO) ULP BENGKALIS**

**PROSEDUR PENDAFTARAN PELANGGAN
PRABAYAR DAN PASCABAYAR PLN MOBILE**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Kerja Praktek (KP)

**SURYANI
3103191205**



**PROGRAM STUDI TEKNIK ELEKTRONIKA
JURUSAN TEKNIK ELEKTRO
POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS
TAHUN 2021**

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Daftar Isi	ii
Lembaran Pengesahan	iii
Kata Pengantar	iv
Bab 1 GAMBARAN UMUM PT. PLN (PERSERO) ULP BENGKALIS.....	1
1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	1
1.2 Visi Dan Misi Perusahaan	2
1.3 Struktur Organisasi	3
1.4 Ruang Lingkup	4
BAB 2 DESKRIPSI KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTEK (KP)	9
2.1 Spesifikasi Tugas	9
2.2 Target Yang Di Harapkan	9
2.3 Perangkat Lunak/ Keras Yang Di Gunakan.....	18
2.4 Data-Data Yang Diperlukan	18
2.5 Dokumen/File Yang Dihasilkan	19
BAB 3 PROSEDUR PENDAFTARAN PELANGGAN PRABAYAR DAN	
PASCABAYAR PADA PLN MOBILE	20
3.1 PLN Mobile	20
3.2 Aplikasi New PLN Mobile	22
3.3 Perbedaan Antara PLN Mobile Yang Lama Dan New PLN Mobile.....	22
3.5 Cara Login PLN Mobil	23
3.6 Cara Cek Tagihan Listrik Di PLN Mobile	23
.4 Cara Download New PLN Mobile	22
3.7 Fitur Dan Layanan Aplikasi PLN Mobile	24
3.7.1 Fitur Permohonan	24
3.7.2 Fitur Pengaduan	24
3.7.3 Fitur Informasi	25
3.7.4 Fitur Pembayaran	26
3.8 Kelebihan Dan Kekurangan PLN Mobile.....	26
3.8.1 Kelebihan PLN Mobile.....	26

3.8.2 Kekurangan PLN Mobile	26
BAB IV PENUTUP	28
4.1 Kesimpulan	28
4.2 Saran	28
DAFTAR PUSTAKA.....	30



LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN KERJA PRAKTEK (KP)
PT. PLN (PERSERO) ULP RAYON BENGKALIS**

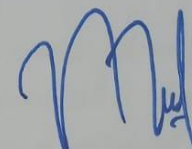
Ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Kerja praktek (KP)

SURYANI
NIM. 3103191205

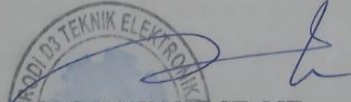
Manager
PT. PLN (PERSERO)
ULP RAYON BENGKALIS



Andiko Bestari
8508010-R2

Dosen Pembimbing
Program Studi D-III Teknik
Elektronika


MARZUAMAN ST.MT
NIP.199003122019031017

Disetujui/Disahkan
Ketua Program Studi D-III Teknik Elektronika


AGUSTIAWAN S.ST.,MT
NIP.198508012015041005



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah SWT,berkat karunianya lah saya dapat menyelesaikan Kerja Praktek (KP). Shalawat serta salam selalu kita hantarkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarganya, para sahabatnya dan para pengikutnya.

Kerja Praktek (KP) ini merupakan salah satu syarat penyelesaian program studi D3-Teknik Elektronika di Politeknik Negeri Bengkalis. Adapun judul dari laporan ini adalah “Prosedur Pendaftaran Pelanggan Prabayar Dan pascabayar Pada PLN *Mobile*”.

Kerja Praktek (KP) ini merupakan salah satu syarat penyelesaian program studi D3-Teknik Elektronika di Politeknik Negeri Bengkalis. Adapun judul dari laporan ini adalah “Prosedur Pendaftaran Pelanggan Prabayar Dan pascabayar Pada PLN *Mobile*”.

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan laporan ini,yaitu:

- 1.Orang tua yang senantiasa memberikan nasehat dan semangat.
- 2.Bapak Johny Custer, S.T., M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bengkalis.
- 3.Bapak Wan M. Faizal, ST., MT selaku Ketua Jurusan Teknik Elektro Politeknik Negeri Bengkalis.
- 4.Bapak Marzuaman, ST., MT selaku dosen pembimbing yang senantiasa sabar dan selalu meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam proses penyusunan laporan ini.
- 5.Bapak Agustiawan, ST., MT selaku ketua prodi D-3 Teknik Elektronika Industri Politeknik Negeri Bengkalis.
- 6.Bapak Andiko Bestari selaku direktur PT.PLN (Persero) ULP Rayon Bengkalis.
- 7.Seluruh dosen program studi D3-Teknik Elektronika Industri yang tidak mungkin untuk disebut satu persatu.

8. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberi dukungan selama kegiatan Kerja Praktek dan pembuatan laporan.

Akhir kata, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya terutama kepada pihak perusahaan apabila selama proses kerja praktek terdapat sikap yang kurang menyenangkan dan dalam penyusunan laporan ini terdapat banyak kesalahan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat pada umumnya bagi para pembaca.



Bengkalis, 15 Oktober 2021

Penulis

SURYANI
NIM.310319120

BAB I

GAMBARAN UMUM PT. PLN (PERSERO) ULP BENGKALIS

1.1 Sejarah Singkat PT. ULP PLN (Persero)

Kelistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, pada saat beberapa perusahaan Belanda, antara lain pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Kelistrikan untuk pemanfaatan umum mulai pada saat perusahaan Swasta Belanda yaitu NV.NIGN yang semula bergerak dibidang gas memperluas usahanya dibidang listrik.

Dengan menyerahnya pemerintah Belanda kepada Jepang dalam Perang Dunia II maka Indonesia dikuasai Jepang dan semua personil dalam perusahaan listrik tersebut diambil oleh orang-orang Jepang. Dengan jatuhnya Jepang ketangan sekutu, dan di proklamasikan kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, maka kesempatan yang baik ini dimanfaatkan oleh pemuda dan buruh listrik dan gas untuk mengambil alih perusahaan-perusahaan listrik dan gas yang dikuasai Jepang pada bulan September 1945 dan di serahkan kepada pemerintah Republik Indonesia.

Sejalan dengan meningkatnya perjuangan bangsa Indonesia untuk membebaskan Irian Jaya dari cengkraman penjajah Belanda maka di keluarkan Undang-Undang No. 86 Tahun 1958 tanggal 27 Desember 1958 tentang nasionalisasi semua perusahaan Belanda, dan peraturan pemerintah No. 18 Tahun 1958 tentang nasionalisasi perusahaan listrik dan gas milik Belanda.

Sejarah ketenagaan listrik di Indonesia mengalami pasang surut sejalan dengan pasang surutnya perjuangan bangsa, pada 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 Pusat (BPKNIP), Yogyakarta. Penempatan secara resmi tahun 1945 sebagai hari listrik berdasarkan keputusan menteri pekerjaan umum dan tenaga No. 20 tahun 1960, namun kemudian berdasarkan keputusan menteri pekerjaan umum dan tenaga listrik No. 235/KPTS/1975 tanggal 30 September

1975 peringatan hari listrik dan gas digabung dengan hari kebangkitan pekerja umum dan tenaga listrik yang jatuh pada tanggal 3 Desember.

Mengingat pentingnya dan nilai-nilai hari listrik maka berdasarkan keputusan menteri pertambangan dan Energi No. 134/43.PE/1992 pada tanggal 31 Agustus 1992 ditetapkanlah bahwa tanggal 27 Oktober sebagai hari Listrik Nasional. Secara garis besar sejarah perkembangan PLN berdasarkan pembagian-pembagian kurun waktu tertentu dapat dibagi kedalam enam periode, yaitu:

1. Periode Sebelum Tahun 1943

Perusahaan Kelistrikan Indonesia dirintis oleh perusahaan-perusahaan Swasta Belanda, yaitu oleh pabrik-pabrik pengusaha kelistrikan untuk umum yang dinilai menguntungkan, maka bermunculah perusahaan-perusahaan listrik Swasta milik Belanda seperti:

- a. *NV ANIFM*
- b. *NV GRBRO*
- c. *NV OGRML*

2. Periode Tahun 1943-1945

Pada Waktu pendudukan Jepang perusahaan-perusahaan listrik swasta tersebut dikuasai secara keseluruhan oleh Jepang dan dikelola menurut situasi suatu kondisi suatu daerah-daerah tertentu seperti perusahaan Listrik Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sumatra dan lain-lain.

3. Periode Tahun 1945-1966

Perusahaan Listrik Dan Gas disebut dari Jepang dan melalui ketetapan Presiden RI. No. 1/Sd/. 1945 Tanggal 27 Oktober 1945, dibentuk jawatan Listrik dan gas yang berkedudukan di Yogyakarta. Pada masa Agresi Belanda ke-1, perusahaan-perusahaan Listrik yang di bentuk dengan ketetapan Presiden diatas, dikuasai kembali oleh pemiliknya semula Pada Agresi Belanda ke-2 (19 Desember 1948). Sebagian besar kantor-kantor Jabatan listrik dan gas direbut oleh pemerintah *Colonial* Belanda, kecuali daerah Aceh Tahun 1950 Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi Listrik dan gas milik pemerintah *Colonial* Belanda, sedangkan perusahaan Listrik Swasta diserahkan kembali kepada pemiliknya semula hasil

Konferensi Meja Bundar (KMB). Berdasarkan Keputusan Presiden No.163. 3 Oktober 1953 tentang Nasionalisasi Perusahaan Listrik Milik Bangsa Belanda yaitu jika konsesi perusahaan telah berakhir, maka beberapa perusahaan Listrik milik Swasta tersebut diambil dan di gabungkan ke Jawatan tenaga. Di ubah menjadi Perusahaan Listrik Negara melalui surat keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan tenaga No. P.25/45/17 Tanggal 23 September 1959 setelah Dewan Direktur Perusahaan Listrik (DD. PLN) terbentuk.

Berdasarkan Undang-Undang No. 19 Tahun 1996 tentang “Perusahaan Negara” dan melalui peraturan pemerintah RI (Republik Indonesia) No. 67 Tahun 1961 dibentuklah Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN), yang mengelola semua Perusahaan Listrik dan gas, dan berada didalam satu wadah organisasi.

4. Periode Tahun 1967-1985

Dalam Kabinet Pembangunan 1, PLN dan Lembaga masalah ketenagaan (LMK) di alihkan ke departemen PUTL No. 6/PRT/1970. Tahun 1972, PLN ditetapkan sebagai perusahaan umum melalui peraturan pemerintah No. 18. Pemerintah juga memberikan tugas-tugas pemerintah dibidang Kelistrikan Kepada PLN untuk mengatur, membina, mengawasi dan melaksanakan perencanaan umum dibidang Kelistrikan Nasional di samping tugas-tugas sebagian perusahaan. Mengingat kebijaksanaan energi perlu untuk ditetapkan secara Nasional, maka Kabinet pembangunan III dibentuk Departemen pertambangan dan *Energy*, dan PLN serta PGN berpindah lingkungan dari Departemen PUTL ke Departemen dibidang ketenagaan selanjutnya ditangani oleh Direktorat Jendral Ketenagaan (1981). Dalam kabinet pembangunan IV, Ditjen ketenagaan diubah menjadi Ditjen *Listrik Energy* Baru (LEB). Perubahan nama ini untuk memperjelas tugas dan fungsinya yaitu:

- a. Pembinaan Program Kelistrikan
- b. Pembinaan Perusahaan Kelistrikan
- c. Pengembangan Energi Baru

5. Periode Tahun 1967-1985

Dalam Kabinet Pembangunan 1, PLN dan Lembaga masalah ketenagaan (LMK) di alihkan ke departemen PUTL No. 6/PRT/1970. Tahun 1972, PLN ditetapkan sebagai perusahaan umum melalui peraturan pemerintah No. 18. Pemerintah juga memberikan tugas-tugas pemerintah dibidang Kelistrikan Kepada PLN untuk mengatur, membina, mengawasi dan melaksanakan perencanaan umum dibidang Kelistrikan Nasional di samping tugas-tugas sebagian perusahaan. Mengingat kebijaksanaan energi perlu untuk ditetapkan secara Nasional, maka Kabinet pembangunan III dibentuk Departemen pertambangan dan *Energy*, dan PLN serta PGN berpindah lingkungan dari Departemen PUTL ke Departemen dibidang ketenagaan selanjutnya ditangani oleh Direktorat Jendral Ketenagaan (1981). Dalam kabinet pembangunan IV, Ditjen ketenagaan diubah menjadi Ditjen *Listrik Energy* Baru (LEB). Perubahan nama ini untuk memperjelas tugas dan fungsinya yaitu:

- a. Pembinaan Program Kelistrikan
- b. Pembinaan Perusahaan Kelistrikan
- c. Pengembangan Energi Baru

Terlihat bahwa tugas-tugas Pemerintah yang semula di pukul oleh PLN (secara bertahap dikembalikan ke departemen). Sehingga PLN dapat lebih memuaskan fungsinya sebagai Perusahaan.

6. Periode Tahun 1985 sampai sekarang

Mengingat Tenaga Listrik sangat penting bagi peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara umum serta untuk mendorong peningkatan ekonomi masyarakat secara khusus, dan oleh karena itu usaha penyediaan tenaga listrik, pemanfaatan dan pengelolannya perlu ditingkatkan agar tersedia tenaga tenaga listrik dalam jumlah yang cukup merata dengan mutu pelayanan yang baik. Kemudian dalam rangka peningkatan pembangunan yang berkesinambungan diperlukan upaya-upaya.



Gambar 1.1 Logo PLN

(Sumber: Haikal, 2021)

2.1 Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Rayon Bengkalis

1.2.1 Visi

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

1.2.2 Misi

1. Menjalankan bisnis Kelistrikan dan bidang lain terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan Tenaga Listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan sehingga masyarakat lebih mudah meningkatkan usaha.

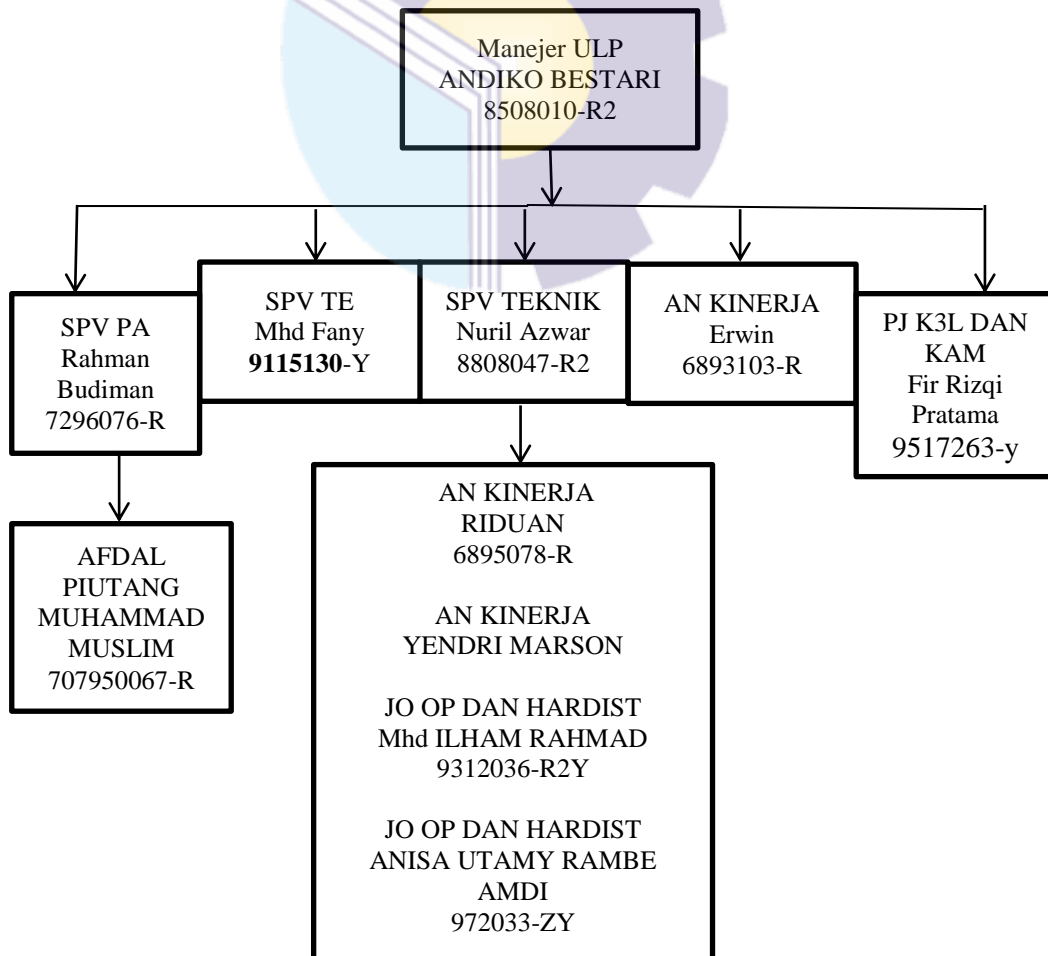
1.2.3 Moto dan Struktur Organisasi

Moto PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis adalah listrik untuk kehidupan yang lebih baik. Sedangkan Struktur organisasi adalah gambaran diri organisasi atau susunan pengurus dalam organisasi berdasarkan kedudukan atau jabatan masing-masing yang disusun berbentuk seperti bagan. Pembentukan struktur organisasi atau instansi serta dengan memperhatikan keterampilan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan mempunyai tujuan yang telah ditetapkan sangat diperlukan oleh perusahaan. Corak atau organisasi akan berpengaruh pada luas sempitnya usaha dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Organisasi adalah untuk menunjukkan hubungan antar atasan dengan bawahan sehingga jelas kedudukan, wewenang akan tanggung jawab setiap masing-masing yang telah di berikan dalam suatu organisasi yang teratur. Adapun dasar organisasi mempunyai ciri-ciri dasar sebagai berikut:

1. Adanya hubungan atau pembagian tugas antar pengurus
2. Adanya tujuan yang hendak dicapai sedangkan tujuan organisasi adalah:
 1. .Memudahkan pimpinan mengawasi dan meminta pertanggung jawaban dari atasan dan bawahan.
 2. .Memudahkan pimpinan mengawasi dan meminta pertanggung jawaban dari atasan dan bawahan
 3. Mengkordinasi kegiatan-kegiatan atasan dan bawahan karena tujuan tertentu.
 4. Mempermudahkan pembayaran tugas untuk masing-masing karyawan.

1.3 Struktur Organisasi PT.PLN.(Persero) ULP Bengkulu



1.4 Ruang Lingkup Perusahaan

PT.PLN (Persero) ULP Bengkalis yang terletak di jalan Antara ,PLTD yang terletak di desa Pangkalan Batang dan sistem pendistribusian tegangan di kantor distribusi yang teletak di jalan Hangtuh.



BAB II

DESKRIPSI KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTEK (KP) PT.PLN (PESERO) ULP BENGKALIS

2.1 Spesifikasi Kegiatan Yang Dilaksanakan

Selama pelaksanaan kerja praktek (KP) di PT.PLN (PESERO) ULP Bengkulu, penulis ditempatkan di kantor PT. ULP PLN (PESERO) ULP Bengkulu di jalan Antara yang dimana kantor ini melayani gangguan 24 jam yang terjadi di lapangan atau dipelanggan.

2.2 Deskripsi kerja Praktek (KP)

Kegiatan harian pada minggu pertama bulan juli 2021;

1. Pada hari pertama melaksanakan kerja praktek. melakukan *breffing* bersama anggota PT. PLN (Persero) Rayon Bengkulu penulis diberikan bekal tentang segala pekerjaan di PT. PLN (Persero) ULP. Rayon Bengkulu. Tahap pengenalan diri dihari pertama kepada seluruh staf-staf Di PT. PLN (Persero) Rayon Bengkulu. Menginput data pelanggan di aplikasi PLN mobile adalah aplikasi pengaduan dan keluhan terpandu (APKT) dan aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T). Dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar 2.1 Briffing

(Sumber: Dokumentasi penulis, 2021)



*Gambar 2.1 menginput data di pln mobile
(Sumber: dokumentasi penulis, 2021)*

2. Kegiatan pada minggu pertama pada hari kedua melaksanakan kerja praktek melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN (Persero)ULP Bengkalis.pada hari kedua turun kelapangan perjalanan menuju ke PT pertamina persero Sei Pakning untuk mengecek dan mengawasi pemasangan kabel tanah.



*Gambar 2.2 pemasangan kabel tanah
(Sumber: dokumentasi penulis, 2021)*

1. Kegiatan pada minggu pertama hari ketiga melaksanakan kerja praktek melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN(Persero) ULP Bengkalis.pada hari ketiga menginput data pada pln mobile dan turun lapangan bersama tim P2TL melakukan pengecekan cos v pada trafo yang berada di prapat tunggal.



Gambar 2.3 Pengecekan cos v

(Sumber: dokumentasi penulis, 2021)

2. Kegiatan pada minggu pertama pada hari ke empat melaksanakan kerja praktek.melakukan *breffng* bersama anggota PT.PLN(Persero) ULP Bengkalis.pada hari keempat turun lapangan bersama tim P2TL melakukan pergantian kwh meter ke rumah pelanggan yang berada di wonosari.



Gambar 2.4 pergantian Kwh meter

(Sumber: dokumentasi penulis, 2021)

3. Kegiatan pada minggu pertama hari ke lima melaksanakan kerja praktek.melakukan briefing bersama anggota PT.PLN (Persero)ULP Bengkalis.pada hari ke lima turun lapangan bersama tim P2TL melakukan pergantian kwh meter dirumah pelanggan yang berada di jalan Branch, Selatbaru.



Gambar 2.5 pergantian Kwh meter

(Sumber: dokumentasi penulis, 2021)

Kegiatan harian pada minggu ke dua bulan Juli 2021;

- a. Kegiatan minggu kedua pada hari pertama dibulan juli melaksanakan kerja praktek.Melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN(Persero)ULP Bengkalis.Pada hari pertama minggu ketiga hanya menginput data di pln mobile.



Gambar 2.6 menginput data di pln mobile

(Sumber: dokumentasi penulis, 2021)

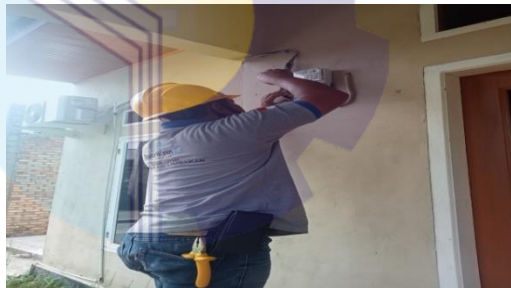
2. Kegiatan minggu kedua pada hari kedua di bulan juli melaksanakan kerja praktek.Melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN(Persero)ULP Bengkalis. Pada hari kedua turun lapangan bersama Tim P2TL melakukan pergantian Kwh meter dirumah pelanggan yang berada di selat baru dan di pambang.



Gambar 2.7 pergantian Kwh meter

(Sumber: dokumentasi penulis,2021)

3. Kegiatan minggu kedua pada hari ketiga di bulan juli melaksanakan kerja praktek.melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN (Persero) ULP Bengkulu.Pada hari ketiga turun lapangan bersama tim P2TL melakukan pergantian kwh meter dirumah pelanggan yang berada di jalan pembangunan.



Gambar 2.8 Pergantian Kwh meter

(Sumber: dokumentasi penulis, 2021)

4. kegiatan minggu kedua pada hari ke empat di bulan juli melaksanakan kerja praktek.melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN(Perseu)ULP Kegiatan minggu keempat pada hari pertama dibulan agustus melaksanakan kerja praktek.Melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN(Persero)ULP Bengkulu. Pada hari keempat turun lapangan bersama tim P2TL melakukan pergantian kwh meter dirumah pelanggan dan melakukan pengecekan modem ditambah udang yang berada di desa pambang.



*Gambar 2.9 pergantian Kwh meter
(Sumber: dokumentasi penulis, 2021)*



*Gambar 2.10 pengecekan modem
(Sumber: dokumentasi penulis, 2021)*

5. kegiatan minggu kedua pada hari ke lima di bulan juli melaksanakan kerja praktek.melakukan *breifing* bersama anggota PT.PLN(Perseo)ULP Kegiatan minggu keempat pada hari pertama dibulan agustus melaksanakan kerja praktek.Melakukan *breefing* bersama anggota PT.PLN(Persero)ULP Bengkalis. Pada hari keempat turun lapangan bersama tim P2TL melakukan pergantian kwh meter dirumah pelanggan yang berada di desa prapat tunggal.



*Gambar 2.11 pengaktifan Kwh meter
(Sumber: dokumentasi penulis, 2021)*

Kegiatan harian pada minggu ke tiga bulan Juli 2021;

2. Kegiatan minggu ke tiga pada hari pertama melaksanakan kerja praktek.melakukan briffing bersama anggota PT PLN(Persero) ULP.Bengkalis.Pada hari pertama hanya mengisi data pelanggan di aplikasi pln mobile dan penjelasan materi tentang komponen-komponen tentang trafo oleh menejer PLN.
3. Kegiatan minggu ke tiga pada hari kedua melaksanakan kerja praktek.melakukan briffing bersama anggota PT PLN (Persero) ULP.Bengkalis.Pada hari kedua hanya mengisi data pelanggan di aplikasi pln mobile.
4. Kegiatan minggu ke tiga pada hari ketiga melaksanakan kerja praktek.melakukan briffing bersama anggota PT. PLN(Persero) ULP.Bengkalis.pada hari **ketiga** hanya menginput data pelanggan di aplikasi pln mobile.

Kegiatan harian pada minggu ke Empat bulan Agustus 2021;

1. Kegiatan minggu kedua pada hari pertama di bulan agustus melaksanakan kerja praktek.Melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN(Persero)ULP Bengkulu. Pada hari kedua turun lapangan bersama Tim P2TL melakukan pergantian Kwh meter dirumah pelanggan yang berada diprapat tunggal.



*Gambar 2.12 pergantian Kwh meter
(Sumber: dokumentasi penulis, 2021)*

2. Kegiatan minggu keempat pada hari ketiga di bulan Agustus melaksanakan kerja praktek. melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN (Persero) ULP Bengkulu. Pada hari ketiga hanya menginput data di *dipln mobile*.



*Gambar 2.12 menginput data di *dipln mobile**
(Sumber: dokumentasi penulis, 2021)

3. Kegiatan minggu keempat pada hari ke tiga di bulan Agustus melaksanakan kerja praktek. Melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN(Persero)ULP Bengkulu. Pada hari kedua turun lapangan bersama tim P2TL melakukan pergantian kwh meter di rumah pelanggan yang berada di tameran.



Gambar 2.13 pengaktifan kwh meter.
(Sumber: dokumentasi penulis, 2021)

5. Kegiatan minggu keempat pada hari empat di bulan Agustus melaksanakan kerja praktek. melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN (Persero) ULP Bengkulu. Pada hari ketiga hanya menginput data di *dipln mobile*.
6. Kegiatan minggu keempat pada hari ke lima di bulan Agustus melaksanakan kerja praktek. melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN (Persero) ULP Bengkulu. Pada hari ketiga hanya menginput data di *dipln mobile*.

Kegiatan harian minggu ke lima dibulan Agustus;

1. Kegiatan minggu ke lima pada hari pertama melakukan kerja praktek. Melaksanakan briefing bersama anggota PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis. Pada hari pertama turun kelapangan bersama anggota PLN untuk melakukan pengawasan pembersihan jaringan yang ada di Teluk Lancar.



*Gambar 2.14 Pembersihan jaringan
(Sumber: dokumentasi penulis, 2021)*

2. Kegiatan minggu kelima pada hari ke dua melaksanakan kerja praktek. melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN (Persero) ULP Bengkalis. Pada hari kedua hanya menginput data dipln mobile.
3. Kegiatan minggu kelima pada hari ke tiga melaksanakan kerja praktek. melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN (Persero) ULP Bengkalis. Pada hari kedua hanya menginput data dipln mobile.

Kegiatan harian minggu ke enam pada bulan Agustus 2021;

1. Kegiatan minggu ke enam pada hari ke pertama melaksanakan kerja praktek. melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN (Persero) ULP Bengkalis. Pada hari kedua hanya menginput data dipln mobile.
2. Kegiatan minggu ke enam pada hari ke kedua melaksanakan kerja praktek. melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN (Persero) ULP Bengkalis. Pada hari kedua hanya menginput data dipln mobile.
3. Kegiatan minggu ke enam pada hari ke ketiga melaksanakan kerja praktek. melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN (Persero) ULP Bengkalis. Pada hari kedua hanya menginput data dipln mobile.

4. Kegiatan minggu ke enam pada hari ke empat melaksanakan kerja praktek. melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN (Persero) ULP Bengkulu.Membongkar gudang kwh meter dan memisahkan jenis kwh meter.
5. Kegiatan minggu ke enam pada hari ke lima melaksanakan kerja praktek. melakukan *breffing* bersama anggota PT.PLN (Persero) ULP Bengkulu.Pada hari kedua hanya menginput data dipln mobile.

2.3 Target Yang Diharapkan

Target yang diharapkan saat pelaksanaan Kerja Praktek (KP) berdasarkan Sertifikasi kegiatan yang dilaksanakan adalah sebagai berikut.

- a. Selama kerja praktek saya dapat melihat mengetahui dan memahami secara langsung penerapan ilmu yang didapatkan di bangku kuliah.
- b. Dapat mengetahui permasalahan-permasalahan yang timbul di PT. PLN (PERSERO) Rayon Bengkulu serta mencari solusi penyelesaiannya.
- c. Belajar disiplin dan bermasyarakat sesuai dengan tuntutan di dunia kerja.
- d. Agar bisa membiasakan diri bekerja secara profesional.

2.4 Perangkat Lunak atau Keras Yang Digunakan

Adapun perangkat lunak dan keras yang digunakan untuk melakukan kegiatan kerja praktek (KP) di PT.PLN (PERSERO) Rayon Bengkulu

1. Perangkat Lunak

- a. *Wireles finder (WIFI)* yang digunakan untuk mencari materi yang berkaitan dengan judul (KP) kerja praktek yang diambil.
- b. *PLN Mobile* yang digunakan untuk menginput data pelanggan.

2. Perangkat Keras

- a. Tang ampere
- b. Tes pen
- c. Kwh Meter
- d.Mcb
- e. Tang biasa
- f.Obeng + (Plus)
- g.Tangga

2.5 Data-data Yang Dibutuhkan

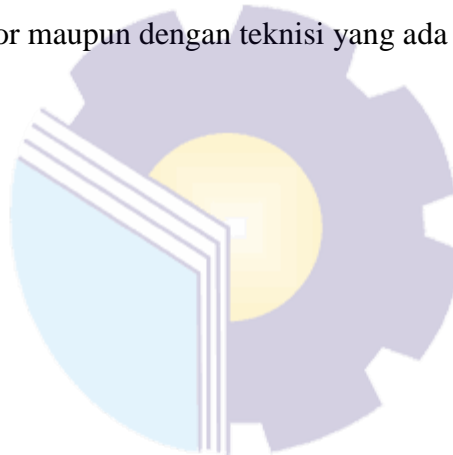
Disini saya membutuhkan data-data dalam kelancaran penyusunan laporan kerja praktek yaitu; Data sejarah singkat perusahaan, Data struktur organisasi perusahaan, data kegiatan harian departemen *electrical*.

1. Observasi

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati langsung terhadap semua kegiatan yang berlangsung, baik melalui praktek maupun dengan memperhatikan setiap teknisi yang sedang praktek pada PT PLN(PERSERO) Rayon Bengkalis.

2. Interview

Merupakan metode pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung baik dengan supervisor maupun dengan teknisi yang ada diruang lingkup distribusi.



BAB III

PROSEDUR PENDAFTARAN PELANGGAN PRABAYAR DAN PASCABAYAR PADA PLN MOBILE

3.1 PLN Mobile

PLN mobile adalah suatu aplikasi mobile cosumer self service berbasis android yang terhubung dengan layanan online terpusat pengaduan keluhan pada gangguan listrik. Aplikasi terintegrasi yang memadukan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi ini diluncurkan pada 31 Oktober 2016 di Kantor Pusat PLN, Jakarta, bertepatan dengan hari Listrik Nasional ke-71 saat itu. Hadirnya aplikasi ini diharapkan bisa meningkatkan kualitas layanan yang selama ini diakses masyarakat. Sebagai contoh, masyarakat mesti menghubungi call center PLN di nomor 123 buat mengetahui berapa besar tagihan listrik yang mesti dibayar. Namun, kini cek tagihan listrik lebih praktis dilakukan lewat aplikasi (Nanda, 2017).

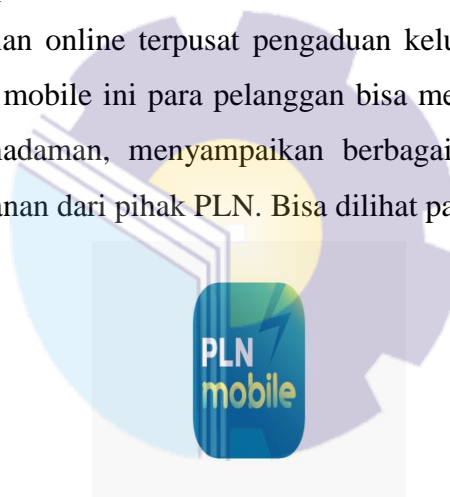
Aplikasi mobile yang dibangun oleh PT. PLN yang bertujuan untuk memberikan pelayanan listrik melalui mobile aplikasi playstore. PLN Mobile memiliki beberapa layanan yaitu informasi, cek tagihan, penyediaan listrik, pengaduan, dan contact center. Aplikasi PLN Mobile belum bisa mencapai tujuannya dalam memberikan kemudahan pelayanan mobile, karena banyaknya keluhan pengguna pada user review playstore terkait navigasi atau penggunaan aplikasi yang sulit. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi usability untuk mengetahui permasalahan usability pada antarmuka aplikasi PLN Mobile (Lestari dan kawan-kawan, 2019).

Dari aplikasi ini pula, masyarakat bisa mendapat informasi mengenai pemakaian listrik, Dari mendapat informasi adanya pemadaman listrik hingga menyampaikan keluhan yang dialami selama menggunakan layanan PLN. Listrik merupakan salah satu kebutuhan pokok yang digunakan setiap hari. Setiap manusia menggunakan listrik untuk berbagai kebutuhan mulai dari penerangan, kebutuhan industri, komunikasi, dan kegiatan lainnya. Di bumi ini listrik sudah hamper menerangi setiap sudut daerahnya, jika diperhatikan pada malam hari di dataran tinggi, beribu-ribu lampu berwarna

menyala dengan aliran listrik menghiasi berbagai sudut kota. Di Indonesia sendiri listrik adalah satu-satunya perusahaan yang dikelola oleh PT. PLN (Persero) dalam naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengontrol, menyediakan, dan melayani kebutuhan listrik masyarakat.

Sebagai perusahaan yang menjual produk dan jasa, PT. PLN (Persero) harus memberikan pelayanan terbaik agar dapat menciptakan kepuasan. Kepuasan pelanggan merupakan syarat untuk perusahaan bertahan dan merupakan hal yang sangat penting sebagai terbentuknya pencitraan yang baik bagi perusahaan (Azis, 2019).

PT. PLN (Persero) menciptakan sistem online yaitu PLN 2 mobile sebagai upaya PLN untuk meningkatkan pelayanan dan komunikasi dengan para pelanggan. PLN mobile adalah suatu aplikasi mobile customer self service berbasis android yang terhubung dengan layanan online terpusat pengaduan keluhan pada gangguan listrik. Adapun kelebihan PLN mobile ini para pelanggan bisa mendapatkan segala informasi mulai dari jadwal pemadaman, menyampaikan berbagai keluhan kelistrikan, serta memantau respon pelayanan dari pihak PLN. Bisa dilihat pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Aplikasi PLN Mobile

(Sumber: Zulham, 2021)

3.2 Aplikasi New PLN Mobile

Pada Juni 2020 lalu, PLN baru merilis aplikasi PLN terbaru yang merupakan hasil pengembangan dari aplikasi terdahulunya. Adanya aplikasi ini diharapkan para pengguna bisa menikmati pengalaman berbeda saat hendak melakukan segala layanan dan fitur berkaitan dengan penggunaan listrik.

Mengenai perubahan yang terjadi hanya terlihat dari tampilan aplikasinya, sementara untuk fitur-fiturnya tidak ada yang berbeda dari aplikasi yang lama, yaitu fitur pengecekan tagihan hingga fitur pembayaran.

Selain itu, pengguna juga mendapatkan informasi-informasi mengenai layanan listrik yang ada di Indonesia, termasuk informasi pemadaman listrik bila terjadi gangguan. Bila dibandingkan dengan aplikasi yang lama, jelas aplikasi terbaru ini lebih mudah untuk digunakan.

3.3 Perbedaan Antara PLN Mobile Yang Lama Dan New PLN Mobile

Jika dilihat dari fungsi dan fitur-fiturnya, antara aplikasi yang lama dan yang baru tidaklah berbeda, hanya saja tampilan aplikasinya yang baru lebih modern dan lebih ringan untuk digunakan.

3.4 Cara Download New PLN Mobile

Aplikasi PLN terbaru ini sudah bisa diunduh secara gratis di seluruh perangkat iOS ataupun android. Dengan aplikasi ini, diharapkan masyarakat dalam mengetahui layanan mengenai penggunaan listrik dengan cepat dan efisien.

Adapun tata cara download new PLN mobile sangatlah mudah:

1. Cukup masuk ke aplikasi store bagi pengguna iOS maupun google play store bagi pengguna android.
2. Lalu search PLN mobile dan unduh secara gratis.

3.5 Cara Login PLN Mobile

Setelah aplikasi terpasang di smartphone, buka aplikasi tersebut buat melakukan cara login PLN mobile. Di halaman aplikasi yang terbuka tersebut nantinya ada pilihan “Daftar” yang harus diklik agar bisa mendaftarkan diri.

Begitu pilihan Daftar diklik, pengguna diminta memasukan:

1. Masukkan Nama lengkap.
2. Masukkan IDPEL/Nomor Meter.
3. Jika tombol periksa diklik, maka lokasi persil akan muncul secara otomatis sesuai alamat KTP.
4. Foto KTP melalui aplikasi PLN Mobile
5. Selfi bersama KTP.
6. Masukkan nomor handphone yang aktif digunakan.
7. Registrasi E-mail atau lakukan integrasi G-mail.

8. Buat password login aplikasi sebanyak 6 digit.
9. Ketik ulang password yang sebelumnya telah dimasukkan.

Setelah melakukan semua langkah cara login PLN mobile di atas, pengguna sudah bisa sepenuhnya memakai aplikasi PLN.

3.6 Cara Cek Tagihan Listrik Di PLN Mobile

Sebagaimana yang telah disebutkan di atas, fitur cek tagihan listrik menjadi salah satu keuntungan yang bisa dinikmati masyarakat dengan menggunakan PLN mobile. Berikut ini adalah langkah-langkah cek tagihan listrik di aplikasi milik PLN:

1. Buka aplikasi PLN mobile yang telah terpasang di smartphone.
2. Kemudian pilih menu Informasi.
3. Selanjutnya, pilih menu Informasi Tagihan dan Token Listrik.
4. Masukkan ID Pelanggan atau Nomor Meter Anda.
5. Setelah semuanya terisi, pilih **Cek Tagihan**.
6. Semua informasi tagihan listrik ataupun transaksi pembelian token ditampilkan PLN Mobile.

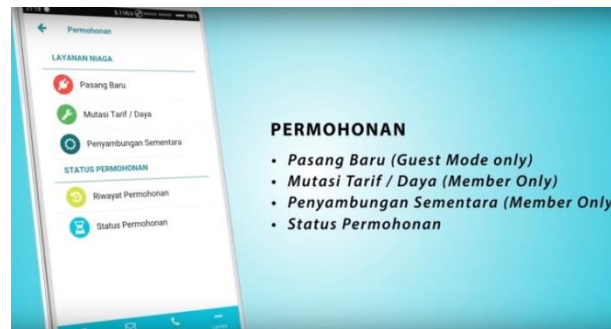
3.7 Fitur Dan Layanan Aplikasi PLN Mobile

Selain cek tagihan listrik yang menjadi lebih cepat dan mudah, banyak keuntungan lainnya yang bisa masyarakat peroleh dari aplikasi keluaran PT PLN ini.

Keuntungan-keuntungan ini disajikan secara jelas lewat fitur-fitur yang disediakan. Berikut ini sejumlah fitur dari aplikasi PLN yang memberikan banyak keuntungan.

3.7.1 Fitur Permohonan

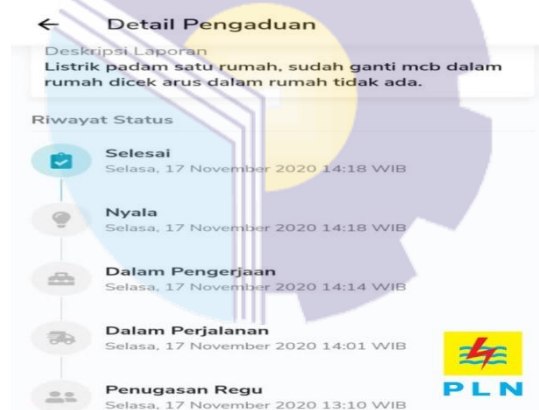
Dalam fitur ini, sejumlah permohonan bisa diajukan ke PLN. Ada tiga permohonan yang sejauh ini bisa diajukan pelanggan, dari permohonan pasang baru, permohonan mutasi tarif/daya, hingga permohonan Penerangan Sementara (PESTA). Seperti yang dilihat pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Fitur permohonan PLN Mobile
(Sumber: Zulham, 2021)

3.7.2 Fitur Pengaduan

Di PLN Mobile setiap pelanggan dipermudah dalam menyampaikan keluhan yang dirasakan. Kalau dulu menyampaikan keluhan itu mesti menghubungi call center, kini keluhan bisa disampaikan secara online yang notabene lebih praktis lewat aplikasi. Seperti yang dilihat pada Gambar 3.3

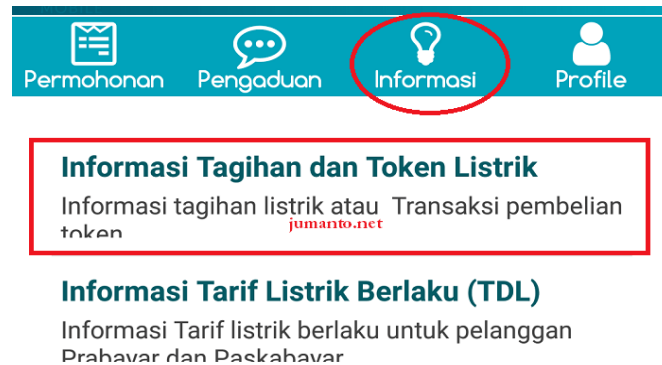


Gambar 3.3 Fitur pengaduan PLN Mobile
(Sumber: Zulham, 2021)

3.7.3 Fitur Informasi

Dalam fitur PLN mobile yang satu ini, banyak sekali hal yang pelanggan bisa dapatkan. Pelanggan dapat peroleh informasi tagihan dan token listrik, informasi tarif listrik berlaku, simulasi pasang baru, simulasi Perubahan Daya, hingga Simulasi Penerangan Sementara. Ada juga menu Informasi Kompensasi Tingkat Mutu Pelayanan yang diharapkan bisa mempermudah masyarakat buat mengetahui besaran ganti rugi yang diterima akibat padamnya listrik yang

menjadi kesalahan PLN. Seperti yang dilihat pada Gambar 3.4



*Gambar 3.4 Fitur informasi PLN Mobile
(Sumber: Zulham, 2021)*

3.7.4 Fitur Pembayaran

Fitur aplikasi PLN ini memberikan manfaat untuk mengetahui besaran biaya yang sebaiknya disiapkan terkait layanan PLN yang dipergunakan. Pada fitur ini pelanggan bisa mengecek informasi total tagihan dengan memasukkan Nomor Booking yang telah diberikan PLN. Selain tahu besaran biaya, pelanggan juga diberi petunjuk apa saja metode pembayaran yang bisa dipilih. Sejauh ini pilihan metode pembayaran yang tersedia antara lain Layanan Satu Pintu (LSP), bayar melalui Bank Mandiri, hingga transfer antarbank. Dengan fitur ini, tidak perlu antri di Kantor PLN untuk melakukan pembayaran tagihan. Cukup bermodalkan ponsel pintar dan jaringan internet, proses pembayaran sudah bisa dilakukan. Seperti yang dilihat pada Gambar 3.5



*Gambar 3.5 Fitur pembayaran PLN Mobile
(Sumber: Zulham, 2021)*

3.8 Kelebihan Dan Kekurangan PLN Mobile

Kelebihan PLN Mobile

1. Pemakaian listrik lebih terkendali.
2. Tanpa ada sanksi denda pemutusan.
3. Tanpa dikenakan denda keterlambatan.
4. Tanpa ada pencatatan meter.
5. Pembelian disesuaikan kemampuan.
6. Tidak ada masa aktif (aktif selama Kwh masih tersisa)
7. Privasi tidak terganggu.
8. Tidak dikenakan biaya beban bulanan.

Kekurangan PLN Mobile

1. Anda harus mengingat kapan terakhir membeli pulsa listrik.
2. Bisa mati sewaktu-waktu karena pulsa habis.
3. Anda dituntut untuk telaten menyimpan struk token pembayaran.

PT. PLN (Persero), meluncurkan aplikasi yang dapat diunduh melalui telepon pintar, dengan nama “PLN Mobile” untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Aplikasi di Google Play Store tersebut merupakan produk inovasi PLN bekerja sama dengan anak perusahaan PT. Indonesia Comnet Plus. Layanan bagi pelanggan menjadi lebih maksimal. Sejumlah fitur dalam aplikasi “PLN Mobile” antara lain cek tagihan dan riwayat token, simulasi permohonan pasang baru/perubahan daya/penyambungan sementara, permohonan pasang baru/perubahan daya/penyambungan sementara, informasi tarif listrik terkini, dan cek status pengaduan.

Dengan adanya PLN mobile para pelanggan merasa terbantu sebab jika ada keluhan khususnya gangguan rumah akan lebih efektif menggunakan PLN mobile. PLN mobile harus memenuhi Service Level Agreement (SLA) yang telah ditentukan PLN yaitu time respon (waktu yang dimulai dari laporan diterima sampai petugas tiba di lokasi gangguan) 30 menit dan time recovery (waktu yang dihitung dalam gangguan) 70 menit sudah tercatat secara sistematis pada aplikasi PLN mobile. Hal ini memberi kepastian waktu pada pelanggan untuk menyelesaikan keluhan, namun hal tersebut masih saja menjadi persoalan sebab setiap hari masih ada pelanggan yang melaporkan adanya gangguan rumah.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Penerapan PLN Mobile merupakan sebuah aplikasi yang memberikan manfaat dan kemudahan bagi pelanggan, dan juga memudahkan petugas PLN dalam mengatasi apa yang diajukan oleh pelanggan. Dalam hal ini juga memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi seputar tagihan pembayaran rekening listrik. Proses transaksi yang dilakukan oleh pelanggan di PLN Mobile ini membuat pegawai lebih efektif dan efisien dalam melakukan pekerjaannya.

Seperti contohnya: pelanggan dapat melakukan berbagai macam transaksi seperti melakukan transaksi pembayaran, pelanggan melakukan pendaftaran pasang baru, pendaftaran perubahan tarif/daya, dan pelanggan bisa melihat berapa tagihan yang harus dibayar. Pelanggan hanya bisa membayar pada pihak-pihak yang telah bekerja sama dengan pihak PLN seperti Bank Mandiri, Bank BCA, dan ATM Bersama. Jika pelanggan sudah menunggak lebih dari 2 bulan, maka pelanggan tidak bisa melakukan pembayaran melalui PLN Mobile

Pelanggan harus datang ke kantor PLN yang sesuai dengan domisili pelanggan tersebut untuk membayar semua tunggakan. Setelah tunggakan sudah lunas, maka pelanggan sudah bisa melakukan proses pembayaran melalui PLN Mobile untuk bulan berikutnya. PLN Mobile sudah ada sejak tahun 2016 sampai sekarang dan PLN selalu mengupdate informasi terbaru aplikasinya agar memberikan informasi yang lebih jelas kepada pelanggan.

4.2 Saran

Dari hasil pengamatan Magang yang telah dilaksanakan penulis di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Barat menyarankan pihak PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Barat, antara lain yaitu:

1. Selalu mengikuti perkembangan teknologi dan selalu mengupdate fitur-fitur yang tersedia di aplikasi tersebut yang semakin memudahkan pelanggan. Selain

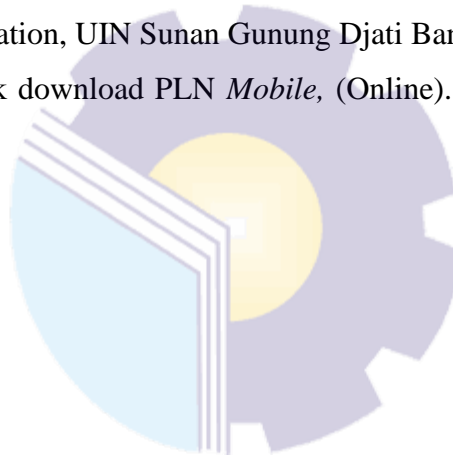
mengikuti perkembangan teknologi, pihak PLN juga dapat memperluas media pemberian informasi, sehingga pelanggan sangat mudah untuk mendapatkan informasi.

2. Diharapkan semua pelanggan PT. PLN (Persero) dapat menggunakan aplikasi PLN Mobile dan mengerti akan menggunakannya yang berguna bagi pelanggan untuk melakukan berbagai transaksi.



DAFTAR PUSTAKA

- Nanda, F. S. (2017). *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pelaksanaan PLN Mobile di PT. PLN (Persero) Area Pekalongan Rayon Pekalongan Kota)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Lestari, P. A., Aknuranda, I., & Herlambang, A. D. (2019). Evaluasi Usability Pada Antarmuka Pengguna Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode Evaluasi Heuristik. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer - eISSN, 2548, 964X*.
- Azis, M. (2019). *Sosialisasi pelayanan masyarakat PT. PLN melalui PLN Mobile* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).
- Zulham, R. (2021). Link download *PLN Mobile*, (Online). www.pln.co.id, diakses 8 Februari 2021.



Lampiran 1


PENILAIAN DARI
PERUSAHAAN KERJA
PRAKTEKPT.PLN
(PERSERO) ULP RAYON
BENGKALIS

Nama : SURYANI
NIM : 3103191205
Program Studi : D-III Teknik Elektronika
Politeknik Bengkalis

No.	Aspek Penilaian	Bobot	Nilai
1.	Disiplin	20%	90
2.	Tanggung- jawab	25%	85
3.	Penyesuaian diri	10%	88
4.	Hasil Kerja	30%	87
5.	Perilaku secara umum	15%	85
Total Jumlah (1+2+3+4+5)		100%	86,9

Keterangan :
Nilai : Kriteria
81 – 100 : Istimewa
71 – 80 : Baik sekali
66 – 70 : Baik
61 – 65 : Cukup Baik
56 – 60 : Cukup
Catatan :

Bengkalis, 08 oktober 2021


Andiku Bestari
8508010-R2

Lampiran 2

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : SURYANI

Tempat /Tgl. Lahir : Renak Dungun 06 Oktober 2001

Alamat : Pulau Merbau

Telah melakukan Kerja Praktek pada perusahaan kami, PT. PLN (PERSERO) ULP RAYON BENGKALIS sejak tanggal 05 Juli 2021..... sampai dengan 31 Agustus 2021 sebagai tenaga Kerja Praktek (KP)

Selama bekerja di perusahaan kami, yang bersangkutan telah menunjukkan ketekunan dan kesungguhan bekerja dengan baik.

Surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Demikian agar yang berkepentingan maklum.

Bengkalis, 08 oktober 2021


Andhito Bestari
8508010-R2

Manager PT. PLN (PERSERO)
ULP RAYON BENGKALIS




POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS

Sertifikat


PT. PLN (PERSERO)
UP3 DUMAI
ULP BENGKALIS

Dengan ini menyatakan bahwa :

SURYANI
NIM. 3103191205

Dari :

POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS

Telah Mengikuti :

“Praktek Kerja Lapangan”

yang dilaksanakan oleh Jurusan Teknik Elektro Politeknik Negeri Bengkalis
di PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis

Bengkalis, 12 Oktober 2021


Manager ULP Bengkalis

ANDIKO BESTARI

