

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penulisan .....	5
1.4 Manfaat Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Prosedur .....	7
2.2 Pengertian Biaya.....	8
2.3 Penggolongan Biaya .....	9
2.3.1 Berdasarkan Fungsi Pokok Perusahaan.....	9
2.3.2 Berdasarkan Periode Akuntansi .....	9
2.3.3 Berdasarkan Pengaruh Manajemen Terhadap Biaya .....	10
2.3.4 Karakteristik Biaya Dihubungkan Dengan Keluarannya .....	10
2.3.5 Pengaruh Perubahan Volume Kegiatan Terhadap Biaya .....	11
2.3.6 Berdasarkan Objek yang Dibiayainya.....	12
2.4 Fungsi Pelayanan Pelanggan .....	12
2.5 Jenis Golongan Tarif Rumah Tangga .....	13

2.6 Sumber Penetapan Biaya Penyambungan Baru Pra Bayar PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang.....	13
2.6.1 Pengertian Uang Jaminan Langganan (UJL) .....	13
2.6.2 Tarif Tenaga Listrik (TTL) .....	14
2.6.3 Pengertian Biaya Penyambungan Baru .....	19
2.6.4 Isi Ulang Listrik (Pulsa Listrik/ Token/ <i>Voucher</i> ) .....	19
2.6.5 Biaya Materai .....	21
2.7 Listrik Prabayar .....	21
2.8 Listrik Pintar .....	22
2.8.1 Pengertian Listrik Pintar.....	23
2.8.2 Keuntungan Listrik Pintar .....	24
2.8.3 Stroom Listrik Pintar .....	25
2.8.4 Beli Listrik Isi Ulang.....	26
2.8.5 Pembelian Pulsa Listrik (Token Isi Ulang).....	26
2.8.6 Pembelian Pulsa Listrik ATM.....	27
2.9 Sertifikat Laik Operasi (SLO) .....	30
2.9.1 Pengertian Sertifikat Laik Operasi (SLO).....	30
2.9.2 Proses Pengajuan Sertifikat Laik Operasi (SLO) PPILN.....	31
2.9.3 Dokumen Pengajuan Sertifikat Laik Operasi (SLO).....	33
2.10.Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).....	33
2.11.Hak dan Kewajiban Pelanggan Listrik Prabayar .....	34
2.9.4 Hak Pelanggan.....	34
2.9.5 Kewajiban Pelanggan.....	35

### **BAB III METODE PENULISAN**

3.1 Sumber Data .....	36
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.3 Gambaran Umum Perusahaan .....	37
3.3.1 Sejarah Berdirinya PT (Persero) PLN .....	37
3.3.2 Internalisasi Perusahaan .....	38
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	39
3.4.1 Manager Area.....	39

3.4.2 Asisten Manager Jaringan .....	41
3.4.3 Asisten Manager Transaksi Energi .....	42
3.4.4 Asisten Manager Pelayanan dan Administrasi.....	44
3.5 Kegiatan Usaha.....	45
3.6 Penerapan Nilai-Nilai .....	49
3.7 Bisnis PLN.....	52

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Pengajuan Permohonan Penyambungan Baru (PB) .....	54
4.1.1 Prosedur Penetapan Biaya Penyambungan Baru (PB).....	54
4.1.2 Hal Menjadi Tanggung Jawab PLN .....	55
4.1.3 Hal Diluar Tanggung Jawab PLN .....	56
4.1.4 Perhitungan Biaya Penyambungan Baru Tarif Rumah Tangga	56
4.1.5 Proses Pelayanan Gangguan.....	57
4.1.5.1 <i>Via Contact Center</i> .....	57
4.1.5.2 <i>Via Email</i> .....	58
4.2 Penilaian Jumlah Pelanggan 2013-2014 PT PLN (Persero)	
Area Tanjung Karang .....	58
4.3 Pola Penyelesaian Terjadinya Penyelesaian Jumlah Pelanggan	
Pra Bayar .....	61

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran .....	63

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**