



PT PLN (Persero)  
DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN D.I. YOGYAKARTA  
AREA YOGYAKARTA

Jalan : Gedongkuning No.3 Banguntapan Yogyakarta  
Telepon : (0274) 452200 hunting 6 sambungan pesawat  
Kotak Pos : 55198

Facsimile : (0274) 452452  
E-mail : plnjogja@telkom.net Website : www.plndiy.co.id

Nomor : 0043/310/AREAYGK/2014  
Surat Sdr. No. :  
Lampiran : 2 (Dua) lembar  
Sifat : Biasa  
Perihal : Permohonan Ijin penelitian.

18 Juli 2014

Kepada :

Yth. Dekan  
Fak. Psikologi Dan Ilmu Sosial Budaya  
Universitas Islam Indonesia Yogyakarta  
di  
YOGYAKARTA.

Sehubungan dengan surat Saudara :

Nomor : 382/Pjs.Dek/70/Div.Um&RT/V/2014  
Tanggal : 5 Mei 2014  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian  
Nama : SAIFUL BUAMINA  
Mahasiswa/Siswa : F. Psikologi Dan Ilmu Sosial Budaya UII.

Sesuai Surat Edaran PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah Dan D.I. Yogyakarta No. 006.E/7425/PD.II/1994 tanggal 05 Agustus 1994, diberitahukan bahwa permohonan ijin Riset/Penelitian/Survei/mencari Data di PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta mulai bulan Agustus 2014 dapat **disetujui** dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Yang bersangkutan membuat/mengisi Surat Pernyataan dalam rangkap 2 (dua).
2. Semua **data/informasi yang diperoleh selama Pengambilan Data/Penelitian/Survey** hanya dipergunakan untuk kepentingan sekolah/Akademis.
3. Pengaturan waktu dan tempat melaksanakan Survey agar ditentukan bersama antara PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta dengan yang bersangkutan sehingga tidak mengganggu kelancaran pekerjaan.
4. Setelah berakhirnya periode Pengambilan Data/Penelitian dimohon dapat menyampaikan laporan serta presentasi hasil pelaksanaan kegiatan dimaksud.
5. Sebelum pelaksanaan, diharap yang bersangkutan lebih dulu menghubungi Bagian Pelayanan Dan ADM PT PLN (Persero) Area Yogyakarta dengan membawa Surat Pernyataan seperti tersebut diatas.

Demikian harap menjadi maklum.

Tembusan :  
- Bagian Humas.



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SAIFUL BUAMONA  
Alamat : CANDI DUKUH RT 03/ RW 03 SARDOMOHARJO, NGAGLIK, SLEM  
Tempat, Tanggal Lahir : MANGOLI - 07-09-1992  
Sekolah/Fakultas/Universitas : UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
Akademi : FPSB  
Kelas/Tingkat/Semester : VIII (Delapan)  
Bagian/Jurusan : ILMU KOMUNIKASI

dengan ini menyatakan bahwa kami mentaati ketentuan-ketentuan dan syarat-syarat dibawah ini yang dikeluarkan oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta Area Yogyakarta sebagai berikut

1. Pelaksanaan Penelitian/Kerja Praktek sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan.
  2. Kerja Praktek maksimum 3 (tiga) bulan yang tidak terputus-putus.
  3. PT. PLN (Persero) tidak menyediakan transportasi/penginapan.
  4. PT. PLN (Persero) tidak menyediakan honorarium dalam bentuk apapun.
  5. Menepati jam kerja yang berlaku, yaitu:  
    Hari Senin s/d Kamis : 07.30 – 16.30  
    Hari Jumat : 07.30 – 15.00
  6. Bersedia menanggung segala akibat dari tindakan-tindakan yang kami lakukan berupa kecelakaan-kecelakaan yang menimpa diri kami ataupun pihak lain atau kerusakan alat-alat PT. PLN (Persero).
  7. Bersedia melakukan semua perintah dan petunjuk Pegawai PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta yang ditugaskan untuk membimbing.
  8. Telah memahami ketentuan-ketentuan bekerja dalam ruangan tegangan tinggi maupun pada instalasi listrik.
  9. Telah mengetahui bahaya-bahaya bekerja dalam ruangan dan/atau instalasi mesin.
  10. Membuat laporan harian dalam buku tulis yang ditandatangani oleh atasan/pejabat pembimbing setempat yang kemudian diserahkan kepada PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta sebulan sekali untuk ditandatangani.
  11. Membuat laporan akhir bulan dalam rangkap 3 (tiga) tentang hal-hal yang telah dikerjakan pada hari-hari lalu, yang ditandatangani oleh atasan/pejabat pembimbing setempat. Laporan tersebut kemudian diteruskan kepada PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta untuk disetujui.
  12. Data-data/informasi yang diperoleh hanya dipergunakan untuk kepentingan di lingkungan sekolah/akademi/universitas.
  13. Memberikan 1 (satu) buku hasil riset kepada PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta.
- Apabila ternyata dikemudian hari kami tidak memenuhi ketentuan-ketentuan tersebut diatas, kami bersedia untuk diambil tindakan, yang berakibat juga terhadap Sekolah/Fakultas/Universitas/Akademi.

Yogyakarta, .....

Yang Membuat Pernyataan,



Mengetahui,  
Dekan

Prof. Fauzi S.P.Si M.A

*SAIFUL BUAMONA*  
Saiful Buamona



PT PLN ( Persero )  
DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN D.I. YOGYAKARTA  
AREA YOGYAKARTA

Jalan : Jl.Gedongkuning No.3 Baguntapan Yogyakarta  
Telepon : (0274 ) 452200 hunting 6 sambungan sambungan  
Kotak Pos : 55198

Facsimile : ( 0274 ) 452452  
E-mail : plnjogja@telkom.net Website : www.plndiy.co.id

## SURAT - KETERANGAN

No. : *0043*.Skt/310/AREA.YGK/2014

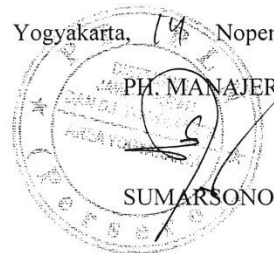
Yang bertanda tangan dibawah ini, Manajer PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta,  
menerangkan bahwa :

Nama : SAIFUL BUAMONA  
NIM : 10321109  
Fakulas : Psikologi Dan Ilmu Sosial Budaya

Adalah Mahasiswa Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, berdasarkan surat  
ijin Penelitian No. 0043/310/AREA.YGK/2014 tanggal 18 Juli 2014 yang  
bersangkutan telah selesai melaksanakan Penelitian di PT. PLN (Persero) Area  
Yogyakarta, mulai bulan Agustus 2014.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, *14* Nopember 2014





PT PLN (Persero)  
DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN D.I.  
YOGYAKARTA  
AREA YOGYAKARTA

Alamat : Jl.Gedongkuning No.3 Yogyakarta  
Telepon : (0274) 452200  
Kode Pos : 55198

Facsimile : ( 0274 ) 452452  
E-mail : -

Website : www.plnjateng.co.id

Nomor : /160/AREA YGK/2014  
Surat Sdr.Nomor :  
Sifat :  
Lampiran :  
Perihal : Pemberitahuan Pemberlakuan Kembali  
Uang Jaminan Langganan.

Yogyakarta, Februari 2014

Kepada Yth.  
PT ANGKASA PURA I  
JL LAKSDA ADISUCIPTO 0 0/0 MGW HARJA 0  
CGAKHAA02300

Sebagai tindak lanjut dari Audit atas Kelayakan Pemungutan dan Pengelolaan Uang Jaminan Langganan s.d. Tahun 2011 pada PT.PLN (Persero) yang dilakukan oleh Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI), salah satu Rekomendasi BPK adalah mengenakan kembali UJL kepada seluruh pelanggan Pascabayar PLN. Pengenaan kembali UJL tersebut diatur sebagai berikut :

1. Bagi permintaan Penyambungan Baru (PB) dan Perubahan Daya (PD) per 1 Juli 2013, langsung dikenakan UJL. Dengan demikian, pelanggan PB dan PD per 1 Juli 2013, selain membayar Biaya Penyambungan juga membayar UJL.
2. Bagi pelanggan yang melakukan Penyambungan Baru (PB) dan Perubahan Daya (PD) periode Januari 2011 hingga Juni 2013, yang pada waktu itu tidak dikenakan UJL, kini dikenakan UJL. Pembayaran bagi pelanggan kelompok (2) ini, dapat dibayar sekaligus atau diangsur. Angsuran secara otomatis masuk tagihan listrik mulai tagihan Januari 2014 s.d Desember 2014 senilai Rp.5.750.000,- (lima juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah) per bulan.
3. Apabila menghendaki dibayar secara tunai sebesar Rp.69.000.000,- (enam puluh sembilan juta rupiah) silahkan konfirmasi menghubungi kantor PT PLN (Persero) setempat
4. Bagi pelanggan yang melakukan Penyambungan Baru (PB) dan Perubahan Daya (PD) sebelum Januari 2011, penyesuaian UJL dilakukan sejak 1 Juli 2013 bila pelanggan mengubah daya, mengubah golongan tarif, terkena P2TL, perubahan nama, pasang kembali akibat pemutusan sementara, pasang kembali akibat bongkar rampung, serta perubahan letak SL.

Demikian disampaikan, atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.

MANAJER

WAHYU BINTORO

2 Periode  
audit 1  
audit 2  
Perubahan

| NO | IDPEL        | NAMA                      | TTD                                    |
|----|--------------|---------------------------|----------------------------------------|
| 1  | 521011441838 | SPUD BRI WIL YK           | <i>[Signature]</i> mukodim             |
| 2  | 521011354127 | PT TAMAN WISATA           | <i>[Signature]</i> Anu                 |
| 3  | 521031252924 | PT. PURI SARON            | <i>[Signature]</i> ABDUL AZIS          |
| 4  | 521031657188 | PT ROSS - IN HOTEL        | <i>[Signature]</i> AHMAD HADI          |
| 5  | 521041021261 | PT. NASMOCO BAHANA MOTOR  | <i>[Signature]</i> Supriyanto          |
| 6  | 521040998901 | PT. MEDIA TRIBUN YOGYA    | <i>[Signature]</i> Paul Hary           |
| 7  | 521040340009 | CV SOLID                  | <i>[Signature]</i> H. H. 2/6/14        |
| 8  | 521040349379 | PERTAMINA UNIT 4          | <i>[Signature]</i> ERO H               |
| 9  | 521050513980 | PT INDOSIARR VISUAL       |                                        |
| 10 | 521061454460 | SOEGIHARTO BUDIMAN        | <i>[Signature]</i> Dedi (S)            |
| 11 | 521061219061 | HOTEL HYATT REGENCY       | <i>[Signature]</i> ALBERT 2/6/14       |
| 12 | 521061722097 | BAMBANG SISWANTO IR       | <i>[Signature]</i> F. Ghaza A          |
| 13 | 521062251006 | PT GARUDA MITRA SEJATI    | <i>[Signature]</i> F. Ghaza A 2/6/14   |
| 14 | 521061214825 | PT ASTRA INTERNATION      | <i>[Signature]</i> Moch. Dufike        |
| 15 | 521061317455 | PT INTI CAKRAWALA CORPORA | <i>[Signature]</i> WAN - S 2/6/14      |
| 16 | 521061248727 | PERUSAHAAN ES             | <i>[Signature]</i> Bismil M. W. 2/6/14 |
| 17 | 521052253806 | SALIM EFENDI              | <i>[Signature]</i> Yenny 2/6/14        |
| 18 | 521072367793 | HOTEL THE 101             | <i>[Signature]</i> kartini             |
| 19 | 521070079225 | HOTEL RADISON             | <i>[Signature]</i> Hermanto.           |
| 20 | 521070091927 | BANK CENTRAL ASIA         | <i>[Signature]</i> Aia 2/5             |
| 21 | 521072270125 | GD TRAINING CENTER UNY    | <i>[Signature]</i> Suparno             |
| 22 | 521072170611 | PT MAKRO INDONESIA        | <i>[Signature]</i> Yuni Icha.          |
| 23 | 521071486058 | THE JAYAKARTA YOGYAKARTA  | <i>[Signature]</i> Rana                |
| 24 | 521070012067 | PT GRAHAWITA SANTIKA      | <i>[Signature]</i> Kunto               |
| 25 | 521070008486 | KERETA API BENGKEL        | <i>[Signature]</i> Damang T            |
| 26 | 521071687049 | GED GALLERIA YK           | <i>[Signature]</i> R. H.               |
| 27 | 521071683072 | APARTEMEN METROPARK       | <i>[Signature]</i> Likan               |
| 28 | 521070007571 | LIPPO BANK                | <i>[Signature]</i> AGUS.               |
| 29 | 521070007419 | PHOENIX HRT HOTEL         | <i>[Signature]</i> Supriyanto          |

30/5-2014

S.

02/14

6

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

2/6/14

| NO | IDPEL        | NAMA                      | TTD                     |
|----|--------------|---------------------------|-------------------------|
| 30 | 521070143193 | PT TAHTA MEDAN            | <i>De. Joko Susiti</i>  |
| 31 | 521070213231 | NY INDRIYATI              | <i>Suhorachman</i>      |
| 32 | 521070211141 | TNI AU MESS TRANSIT       |                         |
| 33 | 521072310982 | PT ION INTER EDUCATION    |                         |
| 34 | 521071283342 | HOTEL YOGYA INTERNAS      | <i>sona m. Gilang</i>   |
| 35 | 521071984523 | IR SURACHMAD              | <i>Elughi</i>           |
| 36 | 521071732700 | HOTEL TENTREM             |                         |
| 37 | 521072156520 | YUDA WUAYA / PT NIRWANA K | <i>Mustakim</i>         |
| 38 | 521072120695 | ACHMAD SUPARTO ONGKOWIJAY | <i>Donwizt</i>          |
| 39 | 521072345803 | PT HOTEL ISTANA JAYARAYA  |                         |
| 40 | 521072183779 | CV ATLANTA                | <i>Emang da Murdito</i> |
| 41 | 521072308933 | DIATI NINDIARTO           | <i>TORO (security)</i>  |
| 42 | 521072267227 | DRA SRI NINGSIH           | <i>Almasy</i>           |
| 43 | 521072353640 | PT. EASTPARC HOTEL        | <i>(SHENON.P.)</i>      |
| 44 | 521070488502 | HOTEL AMBARUKMO           |                         |
| 45 | 521070431909 | SAHID GARDEN HOTEL        | <i>da tndah</i>         |
| 46 | 521070134673 | PT. RISS HOTEL INDONESIA  | <i>da Tajur</i>         |
| 47 | 521070130092 | PT ANGKASA PURA I         | <i>Esa Bayuadi P.</i>   |
| 48 | 521070127216 | PERUM TELEKOMUNIKASI      | <i>Wito</i>             |
| 49 | 521072201158 | TRAINING CENTER UIN SUKA  | <i>TU MIZ CAHYA P.W</i> |
| 50 | 521072409178 | PT DELTA MERLINA D P      | <i>Prosetyo Nugroho</i> |
| 51 | 521072187123 | PT PUTRA MATARAM MITRA    |                         |
| 52 | 521071618213 | PT BCA                    | <i>mia 3/6</i>          |
| 53 | 521071661772 | MUSTIKA DRINCESS HTL      | <i>Bartawan</i>         |
| 54 | 521070081699 | BANK TABUNGAN NEGARA      | <i>Kito TUP</i>         |
| 55 | 521072305148 | PT. JONATAN BINTANG UTAMA | <i>Nana (FO)</i>        |
| 56 | 521070409082 | BRI CABANG YOGYA          | <i>Sur Hor jano</i>     |
| 57 | 521070292264 | PERCETAKAN KANISIUS       | <i>ANDHI</i>            |
| 58 | 521072253754 | PT.BUDIARTA MULTI JAYA    |                         |

| NO | IDPEL        | NAMA                       | TTD                                   |
|----|--------------|----------------------------|---------------------------------------|
| 59 | 521071842884 | PT BANK EXIM               | <i>[Signature]</i>                    |
| 60 | 521072185392 | PT MULIA CITRA ABADI       | <i>[Signature]</i> / SAPTO . P        |
| 61 | 521071637069 | PT BDN                     | <i>[Signature]</i> ARSTRI A           |
| 62 | 521072263753 | GEDUNG CINEMA XXI          | <i>[Signature]</i> HASRIB H           |
| 63 | 521071948886 | PT ALFA RETAILINDO         | <i>[Signature]</i> RESU               |
| 64 | 521071819308 | HOTEL NOVOTEL              | <i>[Signature]</i> Eka . P . 23/11/14 |
| 65 | 521071797668 | SISWANTO                   | <i>[Signature]</i> Kipri              |
| 66 | 521070603091 | BANK PEMB DAERAH           | <i>[Signature]</i>                    |
| 67 | 521071564722 | AQUILA PRAMBANAN HTL       | <i>[Signature]</i> SATIRIO . P        |
| 68 | 521070731898 | RD BDN                     | <i>[Signature]</i>                    |
| 69 | 521082457951 | SRI WARDANI                | <i>[Signature]</i> ELVI 1/6/14        |
| 70 | 521080027155 | PD PERC NEGERI PRAP        | <i>[Signature]</i> 23/11/14           |
| 71 | 521080126592 | TOKO RAMAI                 |                                       |
| 72 | 521080873632 | SENTRAL TELPON OTOM        | <i>[Signature]</i>                    |
| 73 | 521082164041 | HENKI                      | <i>[Signature]</i> NIA . 23/5-14      |
| 74 | 521080006690 | P N PANTJA BRATA           |                                       |
| 75 | 521080001441 | NV GRAND HOTEL             |                                       |
| 76 | 521082434168 | EVI YULIASTUTI             |                                       |
| 77 | 521082499242 | SURYA HARTONO              | <i>[Signature]</i> John 28/5/14       |
| 78 | 521080365081 | MIROTA BATIK               |                                       |
| 79 | 521082317185 | PT LOJI SURYA ADITAMA      |                                       |
| 80 | 521080950079 | HOTEL GARUDA               |                                       |
| 81 | 521081620081 | MATAHARI DEPT STORE        |                                       |
| 82 | 521082403127 | PT. ARCH HOUSE             | <i>[Signature]</i> SOFIE 2/5/14       |
| 83 | 521082490018 | IR. GIAN TORO PAMUNGKAS. N | <i>[Signature]</i> DSAH . 3/6         |
| 84 | 521082530995 | HOTEL GRAGE JOGJA          | <i>[Signature]</i>                    |
| 85 | 521080767469 | GUDANG PLN CAB YK          |                                       |
| 86 | 521082096816 | RAMAYANA DEPT STORE        |                                       |
| 87 | 521080137586 | HOTEL MUTIARA              |                                       |

| NO | IDPEL        | NAMA                      | TTD                   |
|----|--------------|---------------------------|-----------------------|
| 88 | 521082199297 | TERMINAL GIWANGAN         | <i>A. Heru P.</i>     |
| 89 | 521081610033 | MELIA HOTEL PUROSANI      |                       |
| 90 | 521081804438 | MALIOBORO MALL            |                       |
| 91 | 521081630049 | BRONGTO HOTEL             | <i>Hunza 28 05 05</i> |
| 92 | 521082243574 | RUANG KOTAK LT1 KEC GONDO |                       |
| 93 | 521081563228 | PASAR BERINGHARJO         |                       |
| 94 | 521081557451 | BERINGHARJO C/PT CB4      |                       |
| 95 | 521082271813 | MSC YOGYAKARTA            | <i>05 15 15</i>       |
| 96 | 521080017436 | TANTO RAHARJO             |                       |
| 97 | 521081932541 | PT PESONA WISATA BVI      |                       |
| 98 | 521082396915 | PT. WAHANARIA CEMERLANG   | <i>Feri B.S</i>       |
| 99 | 521012171610 | PT TIGA RAKSA SATRIA      | <i>gt 5.6.15 P</i>    |



Menerangi Negeri  
Dengan Kemandirian  
Produk Bangsa

Rabu, 29 Januari 2014  
Pukul 10.00 - 11.00 WIB  
Megaswara 93.8 FM

f PLN Jogja @pln\_jogja

*Topik :*  
**PENAWARAN JASA & PENJUALAN  
PERALATAN HEMAT LISTRIK  
dan (UJL) UANG JAMINAN LANGGANAN**

**Narasumber :**

1. Sukarniasih (Pelayanan Pelanggan)
2. Dian Putri (Humas)

**PLN**  
bersih  
**NO SUAP!**

www.plnbersih.com



PT. PLN (Persero)  
Distribusi Jateng & Yogyakarta  
Area Yogyakarta

**93.8FM**  
**megaswara**  
**JOGJAKARTA**



**Talk Radio Megaswara FM**  
**Tanggal 29 Januari 2014**

**Nara Sumber:**

Sukarniasih (Pelayanan Pelanggan PLN Area Yogyakarta)  
Dian Putri (Humas PLN Area Yogyakarta)

**Topik :**

**PENAWARAN JASA & PENJUALAN PERALATAN HEMAT LISTRIK**  
**UJL (Uang Jaminan Langganan)**

---

**Penawaran Jasa & Penjualan Peralatan Hemat Listrik**

1. Dibeberapa kejadian diberitakan bahwa warga masyarakat/pelanggan listrik ditawari atau "dipaksa" membeli peralatan tambahan maupun penghemat listrik oleh orang yang mengatas namakan PLN, bagaimana tanggapan bapak?
2. Peralatan apa saja yang disediakan oleh PLN, dan peralatan apa saja yang bukan menjadi tanggung jawab PLN ?
3. Bagaimana dengan penawaran produk-produk atau peralatan hemat energi yang beredar di pasaran ?
4. Apa yang harus dilakukan masyarakat ketika ada orang yang mengatas namakan atau "oknum" PLN melakukan hal serupa ? Kemana harus melaporkan kalau ada kejadian atau kasus penipuan tsb?

**UJL (Uang Jaminan Langganan)**

Saya dengar akhir-akhir ini sering terjadi komplain mengenai penarikan kembali UJL (Dibacakan salah satu complain)

1. Terkait hal tersebut, mohon penjelasan sebenarnya seperti apa peraturan tentang UJL?
2. Siapa sajakah yang dikenakan biaya UJL?
3. Bagaimana penarikan UJL dilaksanakan pada pelanggan?
4. Tadi sudah sempat disinggung sebelumnya bahwa ada penarikan UJL kembali, apa latar belakangnya?

Ucapan review dan salam penutup pada pendengar





 **PLN Jogja**  **@pln\_jogja**

**13**  
Maret 2014

**JogjaFamily**  
100.9 FM

**Pukul 10.00 WIB**

**Topik :**

**UANG JAMINAN LANGGANAN  
& LISTRIK PADAM**

**INTERAKTIF •**

Telp. (0274) 551009  
SMS. 0815 7860 1009

**Narasumber :**

1. Sukarniasih (Pelayanan Pelanggan)
2. Kardiman Paulus (Humas)
3. Dian Putri. T (Humas)



**PT PLN (Persero)**  
**Distribusi Jateng & Yogyakarta**  
**AREA YOGYAKARTA**



[www.plnbersih.com](http://www.plnbersih.com)

## Talk Radio Jogja Family Tanggal 13 MARET 2014

**Nara Sumber:**

|                     |                                           |
|---------------------|-------------------------------------------|
| Sukarniasih         | (Pelayanan Pelanggan PLN Area Yogyakarta) |
| Bp. Kardiman Paulus | (Humas PLN Area Yogyakarta)               |
| Dian Putri          | (Humas PLN Area Yogyakarta)               |

**Topik :**

**UANG JAMINAN LANGGANAN (UJL) & LISTRIK PADAM**

---

**UJL (UANG JAMINAN LANGGANAN)**

1. Apa itu Uang Jaminan Langganan? Terkait hal tersebut, mohon penjelasan sebenarnya apa peraturan tentang UJL.
2. Siapa sajakah yang dikenakan biaya UJL?
3. Apa yang dimaksud pelanggan regular?
4. Mengapa hanya pelanggan regular saja yang dikenakan UJL?
5. Bagaimana penarikan UJL dilaksanakan kepada pelanggan?

**LISTRIK PADAM**

1. Mengapa akhir - akhir ini listrik sering mati?
2. Apa itu Pemadaman dan Gangguan, serta penyebab gangguan
3. Kemana dan dimana masyarakat bisa mendapatkan informasi pemadaman?
4. Kemana masyarakat bisa melaporkan gangguan & apa syarat-syarat yang harus di lengkapi?
5. Bagaimana peran masyarakat untuk meminimalisir Gangguan?

Ucapan review dan salam penutup pada pendengar

**Sebelum penutup :**

- Himbauan pemasangan Alat Peraga Kampanye (APK)
- COP (Umur Piutang)



**PT PLN (PERSERO)**

**KEPUTUSAN DIREKSI PT PLN (PERSERO)**

**NOMOR : 424 /K/DIR/2013**

**TENTANG**

**UANG JAMINAN LANGGANAN (UJL)  
PT PLN (PERSERO)**

**DIREKSI PT PLN (PERSERO)**

- Menimbang** :
- a. bahwa sebagai pelaksanaan dari Pasal 8 Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 09 Tahun 2011 tentang Ketentuan Pelaksanaan Tarif Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara yang terkait Uang Jaminan Langganan, maka dipandang perlu menetapkan pengaturan mengenai Uang Jaminan Langganan (UJL);
  - b. bahwa UJL tidak diberlakukan bagi Pelanggan yang mengajukan penyambungan baru dan Pelanggan yang mengajukan penambahan daya terhitung sejak tanggal 1 Januari 2011 berdasarkan Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 617/K/ DIR/2010 tanggal 21 Desember 2010 tentang Uang Jaminan Langganan;
  - c. bahwa dengan dikeluarkannya Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 617/K/ DIR/2010 sebagaimana dimaksud dalam huruf b diatas, maka bagi Pelanggan yang mengajukan penyambungan baru dan Pelanggan yang mengajukan penambahan daya sebelum tanggal 1 Januari 2011 perlu mendapat perlakuan yang sama dengan mendapat pengembalian UJL yang telah dibayar sebagaimana diatur dalam Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 1026/K/ DIR/2011 tanggal 23 Juni 2011 tentang Pengembalian Uang Jaminan Langganan (UJL);
  - d. bahwa pelaksanaan pengembalian UJL sebagaimana dimaksud dalam huruf c di atas ditunda pelaksanaannya berdasarkan Surat Direktur Utama Nomor 0378/033/DIRUT/2011 tanggal 18 Oktober 2011;
  - e. bahwa berdasarkan Laporan Hasil Pemeriksaan atas Kelayakan Pemungutan dan Pengelolaan Uang Jaminan Langganan s.d Tahun 2011 pada PT PLN (Persero) oleh Auditorat Utama Keuangan Negara VII Nomor : 35/AUDITAMA VII/PDIT/3/2013, tanggal 19 Maret 2013, maka Badan Pemeriksa Keuangan merekomendasi PT PLN (Persero) untuk mengenakan kembali Uang Jaminan Langganan;
  - f. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, c, d dan e di atas, perlu menetapkan Keputusan Direksi PT PLN (Persero) tentang Uang Jaminan Langganan (UJL) PT PLN (Persero).
- Mengingat** :
- 1. Undang-Undang RI Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara;
  - 2. Undang-Undang RI Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
  - 3. Undang-Undang RI Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan;
  - 4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero);
  - 5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 45 Tahun 2005 tentang Pendirian, Pengurusan, Pengawasan, Pembubaran Badan Usaha Milik Negara;
  - 6. Peraturan Pemerintah RI Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik;
  - 7. Peraturan ...

## PT PLN (PERSERO)

### KEPUTUSAN DIREKSI PT PLN (PERSERO)

NOMOR: 418.K/DIR/2012

#### TENTANG

#### PEDOMAN PELAKSANAAN KOMUNIKASI PERUSAHAAN

#### DIREKSI PT PLN (PERSERO)

- Menimbang :
- a. bahwa komunikasi berperan penting pada upaya pencapaian kinerja perusahaan;
  - b. bahwa untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat diperlukan komunikasi yang dinamis berlandaskan pada nilai-nilai Budaya Perusahaan dan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*);
  - c. bahwa dengan diberlakukannya Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) berdampak pada semakin besarnya tuntutan publik terhadap transparansi perusahaan;
  - d. bahwa Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 227.K/DIR/2005 tentang Pedoman Pelaksanaan Komunikasi Perusahaan PT PLN (Persero) dianggap sudah tidak sesuai lagi dengan kondisi Perusahaan saat ini dan perlu disempurnakan;
  - e. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, c dan d di atas, perlu menetapkan Keputusan Direksi PT PLN (Persero) tentang Pedoman Pelaksanaan Komunikasi Perusahaan.
- Mengingat :
- 1. Undang-undang RI Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara;
  - 2. Undang-undang RI Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
  - 3. Undang-undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  - 4. Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - 5. Undang-undang RI Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan;
  - 6. Peraturan Pemerintah RI Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk (Perum) Listrik Negara menjadi Perseroan (Persero);
  - 7. Peraturan Pemerintah RI Nomor 45 Tahun 2005 tentang Pendirian, Pengurusan, Pengawasan dan Pembubaran Badan Usaha Milik Negara;
  - 8. Peraturan Pemerintah RI Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 14 Tahun 2006 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
  - 9. Peraturan Pemerintah RI Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik;
  - 10. Peraturan Menteri Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-01/MBU/2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan Yang Baik (*Good Corporate Governance*) Pada Badan Usaha Milik Negara;
  - 11. Anggaran Dasar PT PLN (Persero);
  - 12. Keputusan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor KEP-58/MBU/2008 jis Keputusan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara KEP-252/MBU/2009 dan Keputusan Menteri Negara Badan Usaha Milik Negara Nomor KEP-224/MBU/2011 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota-Anggota Direksi Perseroan (Persero) Listrik Negara;
  - 13. Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 001.K/030/DIR/1994 tentang Pemberlakuan Peraturan Sehubungan Dengan Pengalihan Bentuk Hukum Perusahaan,

## DAFTAR PERTANYAAN

Pelaksanaan program yang dilakukan dalam pengelolaan isu dan penanganan krisis tentunya membutuhkan perencanaan dan strategi yang efektif, strategi tersebut yaitu **manajemen isu** merupakan serangkaian tata cara dalam mengantisipasi isu bahkan mengisolasi agar tidak meluas. Salah satu praktisi yang ada didalam organisasi/perusahaan yang berperan penting dalam pengelolaan isu atau penanganan krisis yaitu **Public Relations**.

Pelaksanaan manajemen isu berkaitan dengan publik, PR tentunya harus dapat membantu manajemen dalam mengidentifikasi isu sampai pengevelausian program yang dijalankan. PR merupakan praktisi yang kompeten dalam penyampaian informasi perusahaan, juga mempunyai tanggung jawab dalam mengatur arus informasi perusahaan ke publik dan aspirasi publik ke perusahaan. Selain itu mempunyai kemampuan dalam memahami publik maka dari itu PR dan manajemen isu tidak dapat dipisahkan. Sehingga dalam kasus isu UJL humas tentu ambil bagian dalam penanganan isu.

**Novi Haryokusumo (divisi. Pelayanan Pelanggan) jumat 15 agustus 2014**

1 bagaimana latar belakang diberlakukan kembali UJL (Uang Jaminan Langgan) 2014?

di berlakukan kembali UJL Itu karna ada temuan dari BPK yang mendapati adanya kerugian yang dialami PLN mencapai triliunan rupiah akibat penghapusan UJL di pertengahan 2011. Jadi dari temuan tersebut direksi mengeluarkan SK untuk memberlakukan kembali UJL untuk pelanggan pascabayar pada juli 2013

2. bagaimana prosedur menyampaikan kebijakan UJL dari pusat hingga ke APJ?

prosedurnya itu sosialisasi dari pusat ke kantor distribusi dari kantor distribusi ke kantor area

3 apakah sebelum kebijakan UJL diadakan kembali, sudah ada koordinasi dengan pihak APJ yang menangani pelanggan langsung?

sebelum diberlakukan UJL kembali memang sudah ada sosialisasi terlebih dahulu dari pusat kita dikasih tahu dari pusat bagaimana . Jadi sudah ada koordinasi sebelumnya dengan pihak yang menangani pelanggan..

4. Sejak kapan diberlakukan UJL?

Sejak 1 juli 2013

5. mulai kapan pelanggan merasakan perubahan tagihan dengan dipungut kembalinya UJL?

jadi UJL dibayar saat Pemasangan baru (PB)/ Perubahan daya (PD) dan mulai 1 juli 2013 itu sudah dikenakan UJL, Jadi peraturan berlaku surut.

6. mengapa hanya pelanggan pascabayar yang dikenakan?

kalo pasca memang harus karna untuk uang jaminan karna paca pake duluan baru bayar tagihan listrik, takut sewaktu-waktu mereka nunggak kan ada uang jaminannya gitu loh mas. berbeda dengan prabayar yang bayar duluan . jadi gak perlu uang jaminan.

7. bagaimana APJ menginformasikan berlakunya UJL kepada pelanggan listrik pascabayar ?

setiap pelanggan dikirim surat. Jadi pascabayar kalo pelanggan kecil (pelanggan dibawah 200 KVA) melalui catter (petugas pencatat meter) di bawah 200 KvA sedangkan diatas 200 KVA pegawai ( PP dan Humas) yang sosialisasi

8. mengapa menggunakan cara tersebut dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan?

karena dengan segitu banyaknya pelanggan dengan waktu yang terbilang singkat ya paling efektif menggunakan petugas catter itu untuk pelanggan kecil yang di bawah 200 KvA dan untuk pelanggan besar di atas 200 KvA langsung kunjungan dari Pelayanan pelanggan sama humas

9. bagaimana reaksi pelanggan terhadap informasi diberlakukan kembali UJL? Apakah ada kekecewaan bagi pelanggan jika ada, bagaimana pelanggan menyampaikan kekecewaan terhadap UJL?

reaksinya kan bermacam-macam mas, ada yang complain, ada yang gak bisa terima, ada yang bisa mengerti dengan kebijakan yang dibuat pemerintah, yang complain kebanyakan dari golongan (RT) kadang gak baca suratnya jadi gak tau bahwa itu kebijakan pemerintah, tapi gak banyak juga mas yang complain mas

10. bagaimana antisipasi atau persiapan yang dilakukan untuk menampung complain UJL

penarikan UJL kan bisa diangsur mas, jadi antisipasi menampung complain, pelanggan pasti keberatan jadi kita menampung complain dengan mengatakan ke pelanggan diangsur selama ke rekening pelanggan dari januari-desember 2014 tetapi jika bayar sekali juga bisa.

11. bagian apa saja yang menerima complain pelanggan tentang di berlakukan kembali UJL?

bagian pelayanan pelanggan dan humas itu untuk area pelayanan jaringan yang menerima complain sedangkan kalo di unit-unit yang menerima complain hanya pelayanan pelanggan karena gak ada humasnya.

12.apakah sebelumnya karyawan di berikan pelatihan khusus untuk menangani komplain seputar UJL

jadi kita disosialisasi kita dikasih tahu kasus UJLnya seperti apa supaya kita bisa menanggulani komplain-komplain pelanggan nanti mas, jadi kita dikasih tahu dasarnya, kalo kita tahu dasar alasan ditarik kembalinya UJL, biar kita bisa menangani pelanggan gitu mas.

13. selama PLN menanggapi complain apakah ada complain yang tidak bisa diatasi

jadi selama ini gak ada complain yang gak bisa diatasi, Alhamdulillah pelanggan bisa menerima, tergantung bagaimana kita menyampaikan walaupun pelanggan gak puas dia complain ke call center

14. apakah ada kesulitan dalam melakukan aktivitas penyampaian isu UJL ?

Tidak.. .instansi ini kan milik Negara dan kita itu ada auditnya dari internal yaitu PLN dan eksternal (BPK dan Delloite) jadi kita mengikuti BPK sebagai solusi

15. kegiatan apa saja yang dilakukan pln area jogja dalam manajemen isu kembali berlakunya UJL?

Kunjungan ke pelanggan seluruh pelanggan pasacabayar dan talkshow,

itu waktunya cuman kurang lebih sebulan kita dari pusat sudah di breakdown pertanyaan-pertanyaan-pertanyaan dari pelanggan dan kita sudah siap untuik menjawab, gak ada persiapan khusus tapi kita sudah siap menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pelanggan.

Humas kan kalo ada pelayanan pelanggan juga gak tau.. jadi humas koordinasi dulu sama pelayanan pelanggan karna yang kuasai kasus UJL ya pelayanan pelanggan mas. Humas fungsinya hanya menyampaikan karena dari sisi psikologis humas lebih berkompeten.

16. apakah humas ikut andil dalam membantu PLN dalam memanej isu ujl tersebut

humas membantu dalam mensosialisasikan, kunjungan kepelanggan besar dan melakukan talkshow di media-media lokal terkait UJL.

17. apa kegiatan humas PLN dalam membantu manajemen dalam kasus ini?

Membuat materi komunikasi seperti *release* dan materi talkshow dan ikut sosialisasi ke pelanggan pascabayar >200kva

18. menurut anda apakah humas berperan penting dalam penanganan isu ujl?

jadi kita sama (PP) sama humas itu tim saling melengkapi gitu loh mas, jadi peran humas dalam penanganan kasus UJL kemarin penting mas

19. bagaimana humas dan PP menyampaikan kasus ujl ini ke masyarakat?

“kita sampaikan berdasarkan hal-hal mendasar (temuan BPK) dari bagaimana diberlakukan kembali UJL sampai pelaksanaanya

“Jadi program yang dijalankan seperti sosialisasi kunjungan ke pelanggan potensial (pelanggan >200kva/ pelanggan yang terkena lebih banyak di pungut biaya UJL), dan talkshow di radio-radio lokal jogja kita lakukan berdasarkan surat putusan direksi yang memberlakukan kembali UJL yang SK-nya terbit per 31 mei dan kita sosialisasinya di bulan juni 2013 kita ikut BPK sebagai solusi dalam penyampaian kasus UJL. Istilahnya kita hanya sebagai deliver dari pusat ke masyarakat gitu loh mas

“Setiap pelanggan pascabayar dikirim surat. Jadi kalo pelanggan kecil (pelanggan dibawah 200 KVA) melalui catter (petugas pencatat meter) di bawah 200 KVA sedangkan diatas 200 KVA pegawai ( PP dan Humas) yang sosialisasi.”

20. apakah ada media lainnya selain PR yang digunakan PLN dalam manajemen isu UJL?

“Kita bekerja sama dengan media-media lokal, mereka juga ikut membantu dalam penyampaian diberlakukan UJL. yaitu melalui program talkshow dan melalui koran”

21. Bagaimana fungsi humas pln dalam manajemen isu UJL

Fungsinya sebagai penyampai informasi/ isu UJL

22. Apakah humas memberikan mengenai jalan dan cara menyusun kebijaksanaan dan operasionalisasi.

kebijaksanaan dari pusat, domain kita hanya mensosialisasi atau kita sebagai deliver gitu loh mas jadi baik humas maupun PP ikut pusat.

23. Apakah dengan adanya kasus UJL humas ikut merencanakan dan melaksanakan program manajemen isu UJL?

iya humas ikut merencanakan tapi hanya sebatas talkshow-talksow di radio/ membuat materi komunikasi, karena kebijakan sudah dari pusat, kita dari APJ yang deliver ke masyarakat gitu loh mas.

24. Dimana posisi humas dalam penanganan isu UJL tersebut?

sebagai tim implementasi dalam penanganan isu UJL yang bekerja sama dengan PP

Program apa saja yang dijalankan PLN APJ YOGYA?

Tentu dengan surat keputusan dari direksi yang itu akan disampaikan melalui surat untuk pelanggan kecil kita beritahu melalui via surat, Kalo pelanggan besar dalam hal ini pelanggan potensial kami langsung datangin “kunjungan” dan kita juga melakukan talkshow diradio dalam memberitahukan akan diadakan kembali UJL, ada juga sosialisasi listrik prabayar misalkan ada event-event di pedesaan istilah kita mengajak pelanggan pascabayar untuk hijrah ke prabayar karena prabayar tidak terkena UJL. Kita manfaatkan moment itu.” (Kardiman, wawancara 22 agustus 2014)

**Kardiman paulus wawancara 15 september 2014**

1. Bagaimana koordinasi PP dengan PR?

Kalo secara structural itu tugasnya PP ya.. kita (humas) hanya mungkin nanti diminta sosialisasi, kan kita tidak punya peran untuk itu.. kita hanya ke media menyampaikan informasi kepada eksternal, diminta tolong untuk membantu mensosialisasikan nah itu kita juga ikut, karna yang punya data detailnya kan PP

2. Apakah ada complain saat melakukan penyampaian isu?

Tentu yang pertama kan mengenai surat keputusan itu dimudahkan melalui lembaran Negara, melalui koran, melalui talkshow, melalui persurat kepada pelanggan >200KVA, kemudian disurat itu bunyinya”misalkan ada sesuatu yang bagi mereka keberatan silahkan hubungi disini (APJ Yogyakarta). Jadi dengan berjalannya waktu kita tidak mungkin terus disitu menjelaskan satu persatu detail ya. biasanya kita (humas) diajak PP misalnya pelanggan dikasih tahu “silahkan dalami dulu, nanti kalo ada sesuatu yang mungkin keberatan “permasalahan” silahkan hubungi kami (PP/ Humas),Kalo complain ada 1,2 yang complain, jadi sifatnya kan konfirmasi, penjelasan- penjelasan seperti itu diisi suratkan tidak menjelaskan secara detail permasalahannya (diberlakukan kembali UJL)

3. Apakah ada pemberitaan terkait isu UJL untuk APJ Jogja?

Kalo UJL selama ini gak ada ya karna kita proaktif untuk ke pelanggan, iya jadi tetap diharapkan seandainya mereka ada sesuatu yang tidak tahu langsung ke APJ, kalo diluar dari APJ Jogja , saya tidak tahu persis ya, apa komunikasinya, apa informasinya yang tidak nyampe, sehingga mereka melalui media, kalo di APJ jogja sepanjang yang saya ketahui tidak ada. Karna memang bukan tidak ada komunikasi atau tidak ada complain atau tidak ada pertanyaan, tapi pertanyaannya tidak melalui media.. pertanyaannya langsung ke APJ jogja (PP&humas) seperti itu. Karna kan kalo disini (area Jogja) pelanggannya cukup cerdas ya.. kan gak efektif kalo melalui surat kabar (media) nanti hanya jadi polemik, penjelasannya pun gak bisa efektif kalo bahasa surat itu sendiri dibatasi mungkin seperti itu. Kita memang membuka komunikasi seperti itu. Surat itu diberitahukan ke pelanggan dengan catatan kalo memang adasesuatu yang ditanyakan kita akan menjelaskannya.

#### 4. Bagaimana pembagian tugasnya dalam tim?

Kadang justru hanya pp kalo kita (humas) personil nya terbatas. Kalo mereka dibagi tidak semua kita ikuti.. sebenarnya tanggung jawab PP. humas hanya sebagai media saja. Bisa saja tidak menggunakan media (humas) langsung PP ke pelanggan.

#### 5. Dimana posisi humas dalam pengelolaan isu UJL?

Posisi humas sebagai sarana komunikasi eksternal/ tugas kita menyampaikan ketika diminta bantu.. ketika masalahnya UJL kita (humas) menggandeng PP membuat konsep untuk talkshow di media (radio lokal jogja).

### **Wawancara 2, 10 september 2014 : Novi Hariyanto Kusumo**

#### 1 Bagaimana koordinasi antara PP dengan humas

Jadi gini mas koordinasi tentunya ada kami PP sama humas kan tim.. tapi memang isu UJL ini domainnya PP , humas hanya membantu saja.. pertama isu ujl ini kan memang kebijakan pemerintah ya.. dan kita di apj hanya sebagai deliver dalam menindak lanjuti.. tentunya PP dan humas saling koordinasi seperti kapan kita mulai melaksanakan program.. ke pelanggan mana saja? Tapi secara penuh ini domainnya PP.. dan humas

hanya membantu saja.. Seperti itu mas dalam membuat program yang kita jalan kan seperti kunjungan ke pelanggan potensial (>200Kva) talkshow di radio..

## 2. Bagaimana pembagian tugasnya antara PP dan Humas?

Kalo pembagian tugas disini saya tegaskan bahwa yang menangani masalah UJL yaitu PP.. Humas hanya membantu jadi kalo dipersenkan PP 70% dan Humas 30% dalam penanganan kasus ini.. jadi ketika kita kunjungan ke pelanggan potensial 200kva disana kita bersama pelanggan duduk dan membicarakan terkait diberlakukan kembali UJL dan kami PP menjelaskan ke pelanggan terkait kasus UJL mengacu pada pasal 24 ke dir porsinya humas hanya ikut membantu kami dalam menyampaikan ke pelanggan.

Kalo pada program talkshow pembagian tugasnya .. disini humas yang membuat materi acara talkshow kemudian di berikan ke announcer radio-radio yang kita melakukan talkshow.. Humas menjadi moderator dan PP menjadi narasumbernya saat talkshow..

## 3. Saat melakukan program program tersebut ada yang complain?

Kalo pada saat melakukan program kunjung ke pelanggan diatas 200kva itu disana kita melakukan komunikasi dengan pelanggan misalnya kita menjelaskan dasar nya bagaimana diberlakukan UJL kembali.. dan untuk pelanggan diatas 200 kva gak ada yang complain paling mereka hanya bilang kekecewaan mereka “kenapa baru dikasih tau sekarang” dan mereka nanya nominal UJL dan berapa kali diangsur UJL nya” karena mereka lebih mengerti situasinya.. dibanding dengan beberapa pelanggan dibawah 200kva yang dikasih surat pihak catter kadang gak baca suratnya dulu...

## 4. Apakah ada pemberitaan terkait UJL untuk area Jogja?

Kalo untuk daerah Jogja gak ada pemberitaan negative (APJ Jogja) terkait kasus UJL.. jadi isu ujl ini gak terlalu berkembang... karena yang complain juga gak banyak.. memang UJL kan harus dibayar pelanggan yang belum membayarnya.. UJL kan bisa dikembalikan kalo mereka sudah gak berlangganan lagi. Kita bekerja sama dengan media-media lokal untuk menyampaikan isu ini.. jadi media gak meliputi kasus UJL .. setau saya...

5. Menurut anda kasus ini penting tidak untuk disampaikan?

Dibilang penting yak emang penting mas karena kalo kita gak kasih tau ke pelanggan ntar complain jadi untuk manajemen isu UJL ini emang penting mas.. kan kaya kemarin yang complain itu karena mereka gak tau.. dan gak tau itu karena gak baca suratnya.. jadi penting untuk dikasih tau biar gak banyak yang complain..

6. Apakah banyak yang complain?

Yang complain gak banyak angka konkritnya kurang tau yak mas.. karena pada saat itu yang complain bukan hanya complain terkait kasus UJL .. kurang lebih 1-2 pelanggan itu pelanggan dibawah 200kva.

7. Pada saat melakukan kunjungan ke pelanggan bagaimana komunikasinya Ada pertanyaan balik?

Ada paling cuman bilang “kenapa baru dikasih tahu sekarang setelah itu mereka langsung menanyakan kapan bayarnya.. berapa angsurannya.. karena lebih mengerti situasinya ketimbang pelanggan dibawah 200kva yang kadang gak baca isi suratnya.

8. Posisi humas dalam pengelolaan isu UJL gimana mas?

Humasnya kalo pada saat talkshow.. posisi humas sebagai yang membuat materi talkshow (teknisi komunikasi) dan juga sebagai moderator sedangkan PP pada saat talkshow juga ikut andil sebagai narasumber talkshow karena yang punya data UJL PP dan ini (domainnya PP) tapi kadang-kadang humas juga ikut ambil bagian sebagai narasumber saling mengisi

9. Apakah ada complain yang gak bisa diatasi?

Iya sampai saat ini mas gak ada komplain yang gak bisa diatasi ... karena yang complain juga gak banyak.. dan kebijakannya kan dari pemerintah yak mas... jadi kalo ngerti keadanya pasti bisa nerima... kalo yang gak paling mereka ke call center.

10. penyampaian isu nya gimana mas?

Jadi waktunya cuman sebulan kita hanya merencanakan apa saja yang seharusnya kita jalankan.. disini kita hanya sebagai deliver mas... kan emang kebijakan dari pusat dan kita hanya sebagai jembatan dalam penyampaian kasus UJL ini mas....

### **Wawancara 3 Sukarniasih 29 septemnbar 2014**

Kemarin saya melakukan wawancara dengan mas novi katanya hari ini beliau diklat di semarang jadi saya mau wawancara lagi tapi mas novi bilang bisa wawancarai ibu sukarniasih jadi saya mau Tanya ada beberapa yang belum sempat saya tanyakan pertanyaannya gak banyak yang ingin saya tanyakan bisa ibu jelaskan kembali Bagaimana latar belakang diberlakukan kembali UJL?

“Jadi gini mas saya cerita dulu.. jadi pada waktu itu DIS (Dahalan Iskan) memberhentikan UJL ditahun 2010 karena dia lihat tidak ada keuntungan bagi pelanggan maupun PLN tapi BPK (Badan Pemeriksaan keuangan) mendapat kerugian yang dialami PLN jika UJL tidak diadakan .UJL merupakan Uang jaminan atas pemakaian listrik bagi pelanggan pascabayar, jadi pelanggan pascabayar kan melakukan transaksi JBTL (jual beli tenaga listrik) dengan PLN itu digunakan listrik diawal baru dibayar, sehingga tidak ada uang jaminannya.. sehingga diberlakukan kembali UJL itu tujuannya sebagai jaminan atas pemakaian listrik ketika mereka melakukan pemutusan kontrak.. UJL itu dikembalikan dengan catatan jika mereka tidak ada piutang dengan PLN.. kan uang itu milik pelanggan dan tersimpan di bank dan terpisah dengan uang operasional, uang itu akan dikembalikan ketika pelanggan sudah tidak ada kontrak dengan PLN” (Sukarniasih wawancara 29 september 2014)

### **2. Gimana penyampaian isu UJL ke pelanggan pascabayar?**

Kita kirim surat tanggapan UJL ini ada suratnya:

“(1) Bahwa hubungan antara PLN dengan pelanggan adalah perjanjian jual beli tenaga listrik yang tunduk kepada semua ketentuan yang diatur dalam kitab undang-undang hukum perdata salah satunya adalah pasal 1339 KUH perdata yang mengatur:

“persetujuan tidak hanya mengikat apa yang dengan tegas ditentukan didalamnya, melainkan juga segala sesuatu yang menurut sifatnya persetujuan dituntut berdasarkan keadilan, kebiasaan atau undang-undang.

(2) Terkait dengan ketentuan pasal 1339 KUH. Perdata tersebut. Maka dalam pelaksanaan jual beli tenaga listrik antara PLN dengan pelanggannya harus tunduk kepada perundang-undangan yang berlaku dan berdasarkan pasal 8 undang-undang nomor 12 tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundang-undangan bahwa jenis peraturan perundang-undangan adalah termasuk peraturan yang ditetapkan oleh BPK dan menteri sebagai berikut

(a) UU No 15 tahun 2004 tentang pemeriksaan pengelolaan dan tanggung jawab Keuangan Negara pasal 20 ayat (1) dan peraturan BPK No 2 tahun 2010 tentang pemantauan pelaksanaan tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan BPK pasal 3 ayat (1) mengatur bahwa pejabat wajib menindak lanjuti rekomendasi dalam laporan hasil pemeriksaan.

Adapun rekomendasi BPK atas hasil pemeriksaan terhadap kebijakan PT. PLN yang tidak mengenakan UJL kepada pelanggan reguler pada periode 1 januari 2011 – 30 juni 2013 adalah direksi PLN segera memberitahukan UJL sesuai peraturan menteri ESDM.

(b) Peraturan Menteri ESDM No 9 th 2011 tentang ketentuan pelaksanaan tariff tenaga listrik yang disediakan oleh perusahaan perseroan (persero) PT. PLN yang mengatur pengenaan UJL kepada pelanggan PLN sebagai berikut.

(-) Pasal 1 angka 4. UJL adalah uang jaminan atas pemakaian daya energi listrik selama menjadi konsumen.

(-) Pasal 8 ayat (2): pengelolaan uang jaminan langganan harus ditingkatkan terus-menerus demi kepentingan konsumen dan perusahaan perseroan PT. PLN

Dengan demikian sesuai peraturan UU yang berlaku tersebut diatas maka semua pelanggan PLN yang masih menjadi pelanggan reguler PLN dikenakan UJL

sebagai jaminan atas pemakaian daya dan energi listrik dari PLN yang digunakan untuk kepentingan penyediaan tenaga listrik

Jadi saya tegaskan PLN itu hanya memegang izin usaha dan pemerintah yang memegang kuasa usaha.” (Sukarniasih, wawancara 29 september 2014)

### 3. Bagaimana koordinasi PP dan humas?

“Koordinasi PP sama humas.. bentuk koordinasinya kita saling menginformasikan, kita kan gak beda kantor masih dekat jadi koordinasinya saling kasih tahu misalnya (susun jadwal buat talkshow : kapan. Dan diradio mana?) seperti itu.. kenapa kita mengajak humas karena mereka yang punya mobil misalnya kalo mau keluar dan mereka yang dekat dengan media. istilahnya mereka (Humas) itu sebagai jembatan yang memudahkan jalannya informasi. kalo berapa kali talkshow saya kurang tahu ada datanya kemarin kita sama-sama dengan humas,yang buat konsep talkshow (humas dan PP). talkshow kita lakukan diradio lokal (Jogja Family FM, Star JogjaFM, Megaswara FM), kita (APJ Jogja) dengan media sudah berhubungan sejak dulu. Narasumber dalam talkshow UJL sama-sama (humas dan PP.” (Sukarniasih, wawancara 29 september 2014)

### 4. Bagaimana reaksi pelanggan pascabayar saat ini ?

“Reaksinya saat ini bisa menerima... karena ini putusan pemerintah ya PLN hanya sebagai pemegang izin usaha yang menentukan pemerintah karena pemerintah yang memegang kuasa usaha (UU kelistrikan pasal 30 tahun 2009).” (Sukarniasih, Wawancara 29 september 2014)