

**Peningkatan Pendapatan Melalui Penyisiran Tarif  
B1 Daya 450VA dan 900VA Tahun 2020 Pada PT  
Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelaksana  
Pelayanan Pelanggan Cikokol**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
ujian program Sarjana Terapan dalam Ilmu Administrasi Negara**

**DISUSUN OLEH:**

<b>NAMA</b>	<b>:</b> KETY HELKI BIANG
<b>NPM</b>	<b>:</b> 1932090108
<b>PROGRAM STUDI</b>	<b>:</b> ILMU ADMINISTRASI NEGARA
<b>KONSENTRASI</b>	<b>:</b> ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK



**PROGRAM SARJANA TERAPAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA  
JAKARTA  
2020**

## LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : KETY HELKI BIANG

NPM : 1932090108

PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI

KONSENTRASI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK

JUDUL SKRIPSI : PENINGKATAN PENDAPATAN MELALUI PENYISIRAN TARIF B1 DAYA 450VA DAN 900VA TAHUN 2020 PADA PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) UNIT PELAYANAN PELANGGAN CIKOKOL

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan,

Jakarta, 12 November 2020

Pembimbing,



(Drs. Agoes Inarto, MM)

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah diperiksa dan disahkan oleh Tim Pengaji Tugas Akhir Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Jakarta pada tanggal, 12 November 2020

Ketua merangkap anggota,



(Dr. Luki Karunia, SE, Ak)

Sekretaris merangkap anggota,



(Keisha Dinya S, ST, MM)

Tugas Akhir telah diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Jakarta, 12. November 2020

Pembimbing,



(Drs. Agoes Inarto, MM)

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kety Helki Biang

NPM : 1932090108

Jurusan \*) :  Administrasi Publik :

APN

MSDMA

Administrasi Bisnis : ABSP

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul **PENINGKATAN PENDAPATAN MELALUI PENYISIRAN TARIF DAYA 450VA DAN 900VA TAHUN 2020 PADA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN CIKOKOL merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN Jakarta.**

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 12 November 2020

Penulis,



Kety Helki Biang

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul Peningkatan Pendapatan Melalui Penyisiran Tarif B1 Daya 450VA dan 900VA pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Cikokol ini tepat waktu. Laporan ini merupakan salah satu persyaratan kelulusan Diploma Empat pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat banyak bimbingan, semangat dan dorongan serta bantuan dari berbagai pihak khususnya kepada **Bapak Drs. Agoes Inarto, MM** selaku Dosen Pembimbing yang penuh dengan kesabaran dan kerelaan hati dalam memberikan bimbingan, arahan, serta waktu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Ucapan terima kasih tak lupa saya sampaikan juga kepada pihak-pihak dibawah ini:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA selaku Direktur Politeknik Stia Lan Jakarta.
2. Bapak Drs. Agoes Inarto, MM selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Adi Fitriatmojo selaku Manajer PT PLN (Persero) UP3 Cikokol serta segenap pegawai PT PLN (Persero) UP3 Cikokol yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian pada perusahaan.
4. Ibu Rizki Nur Aulia sebagai atasan langsung penulis yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Kepada orang tua tercinta yang selalu memberi motivasi dan dorongan baik bantuan secara material maupun spiritual.
6. Segenap keluarga dan teman-teman yang ikut membantu sehingga laporan ini dapat selesai.

Semoga bantuan yang penulis terima mendapat balasan yang setimpal disisinya.

Penulis menyadari banyak keterbatasan dan kekurangan yang dimiliki dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan demi terselesaikannya skripsi ini.

Jakarta, November 2020

Penulis

KHB

## ABSTRAK

**Kety Helki Biang, 1932090108**

**PENINGKATAN PENDAPATAN MELALUI PENYISIRAN  
TARIF B1 DAYA 450VA DAN 900VA TAHUN 2020 PADA PT  
PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) UNIT  
PELAYANAN PELANGGAN CIKOKOL**

Skripsi, 62 Halaman

PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Cikokol merupakan salah satu Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan dibawah PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten. Sebagai kantor pelayanan pelanggan, baik pelanggan maupun calon pelanggan sudah seharusnya mendapatkan pelayanan terbaik dari segi kebutuhan listrik melalui pelayanan pasang baru tambah daya maupun pengaduan.

Berkaitan dengan penggunaan tarif tenaga listrik, jenis penggunaan tarif tenaga listrik seharusnya digunakan sesuai dengan peruntukannya.

Sejak ditutupnya pendaftaran pasang baru atau perubahan daya, golongan tarif R1 daya 450VA dan 900VA sehingga mengharuskan pelanggan untuk memilih golongan tarif 1300VA. Namun, pada akhirnya pelanggan lebih memilih golongan tarif B1 daya 450VA dan 900VA. Secara perhitungan per kWh, tarif B1 450VA dan 900VA lebih murah dibanding golongan tarif 1300VA. Hal ini merupakan salah satu penyebab kerugian bagi perusahaan PT PLN (Persero) sehingga perlu dilakukan penyisiran tarif.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan tiga instrumen yaitu: penelaahan dokumen, wawancara dan observasi. Adapun temuan penelitian peneliti ditinjau dari aspek pemeriksaan, aspek survei dan aspek perubahan tarif.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Pendaftaran khusus tarif B1 dapat dilakukan melalui kantor pln.
2. Sebaiknya ketika pelanggan akan melakukan pendaftaran tarif B1 dikantor, pelanggan sudah harus menunjukkan surat ijin usaha.
3. Perlu adanya penambahan fitur fitur pengawasan lebih spesifik, agar supaya bisa mencegah peluang kecurangan timbul kembali.

**Kata Kunci: Pendapatan, Koreksi Tarif, Peruntukan Tarif**

## ABSTRACT

**Kety Helki Biang, 1932090108**

**THE IMPROVEMENT OF REVENUE BY B1'S RATE SWEEPING FOR 450VA AND 900VA ELECTRICITY POWER IN 2020 IN PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN CIKOKOL**

*Skripsi, 62 pages*

*PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Cikokol is one of the Customer Service Implementation Units under PT PLN (Persero) Unit Distribusi Banten. As a customer service office, both customers and prospective customers should get the best service in terms of electricity needs through new service added power and complaints.*

*In connection with the use of the electricity tariff, the type of electricity usage tariff should be used according to its designation.*

*Since the registration of new pairs or changes in the tariff groups of R1 power 450VA and 900VA has been closed, requiring customers to choose the 1300VA tariff group. However, in the end the customers prefer the tariff groups B1 450VA and 900VA power. In terms of per kWh calculation, the B1 450VA and 900VA rates are cheaper than the 1300VA tariff groups. This is one of the causes of losses for the company PT PLN (Persero) so that it is necessary to do a tariff sweep.*

*The research method used in this research is a qualitative method with three instruments, namely: document review, interview and observation. The research findings of researchers were reviewed from the aspects of inspection, survey aspects and aspects of tariff changes.*

*From the results of the research that has been done, the suggestions that can be given are as follows.*

- 1. Registration for the B1 rate can be done through the PLN office.*
- 2. We recommend that when the customer registers for the B1 rate at the office, the customer must show a business license.*
- 3. There is a need for additional features for more specific monitoring features, in order to prevent opportunities for fraud to arise again.*

**Keywords: Income, Tariff Correction, Allocate Tariff**

## DAFTAR ISI

### SAMPUL

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN .....</b>	<b>1</b>
A.    Latar Belakang Permasalahan .....	1
B.    Fokus Permasalahan .....	4
C.    Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
D.    Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II KERANGKA TEORI .....</b>	<b>6</b>
A.    Tinjauan Teori .....	6
1. <i>Teori Administrasi</i> .....	6
2. <i>Pengertian Administrasi Bisnis</i> .....	9
3. <i>Pengertian Bisnis</i> .....	12
4. <i>Pengertian Manajemen</i> .....	16
5. <i>Pengertian Peningkatan Pendapatan</i> .....	18

6. <i>Pengertian Pendapatan</i> .....	18
7. <i>Penyisiran</i> .....	19
8. <i>Tarif Tenaga Listrik</i> .....	20
9. <i>Penelitian Terdahulu</i> .....	28
B. Definisi Operasional .....	31
C. Kerangka Berpikir.....	31
D. Hipotesis Penelitian.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
A. Metode Penelitian .....	33
B. Teknik Pengumpulan Data .....	34
C. Prosedur Pengolahan Dan Analisis Data .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b> .....	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
B. Penyajian Data dan Pembahasan .....	47
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>60</b>
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian terdahulu.....	29
Tabel 2 Narasumber .....	36
Tabel 3 Tarif Rumah Tangga (R).....	43
Tabel 4 Tarif Bisnis (B) .....	44
Tabel 5 <i>Shortlist</i> pelanggan yang disurvei .....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 SK GM.....	27
Gambar 2 Skema Model Berpikir.....	32
Gambar 3 Grafik kenaikan pendaftaran tarif B1.....	45
Gambar 4 Nota dinas.....	46
Gambar 5 Surat Ijin Usaha .....	48
Gambar 6 Surat Ijin Usaha .....	49
Gambar 7 Foto lokasi pelanggan 1 .....	51
Gambar 8 Foto lokasi pelanggan 2 & 5 .....	51
Gambar 9 Foto lokasi pelanggan 4 .....	51
Gambar 10 Foto lokasi pelanggan 3 .....	51
Gambar 11 Tampilan Login .....	53
Gambar 12 Tampilan Dashboard .....	54
Gambar 13 menu koreksi tarif .....	54
Gambar 14 Tampilan setelah memasukkan id pelanggan .....	55
Gambar 15 Tampilan menu setelah data terisi.....	55
Gambar 16 tampilan perubahan tarif .....	56
Gambar 17 Pelanggan sebelum rubah tarif .....	57
Gambar 18 pelangan sesudah rubah tarif.....	57

# **BAB I**

## **PERMASALAHAN PENELITIAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Listrik merupakan salah satu kebutuhan pokok dalam kehidupan setiap masyarakat. Jika tidak ada listrik, maka hampir semua aktifitas akan terhambat dan pekerjaan akan tertunda. Kemudahan dalam hal mendapatkan kebutuhan akan listrik dipermudah oleh PT PLN (Persero). Dengan adanya kemudahan yang diberikan melalui pelayanan melalui Contact Center 123, website pln, dan aplikasi PLN Mobile maka masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor pln. Kemudahan yang diberikan dalam hal mendapatkan listrik ini dimaksudkan agar masyarakat tidak perlu lagi melakukan pendaftaran melalui calo-calo yang berkeliaran. Dengan adanya kemudahan tersebut pada akhir nya masyarakat dapat melakukan proses pendaftaran pasang baru listrik, penambahan daya dengan memilih jenis tarif serta daya yang dibutuhkan.

Disamping itu, ketika akan melakukan pendaftaran baik pasang baru listrik maupun penambahan daya, pastinya para masyarakat menginginkan tarif yang murah sehingga pembayaran listrik tidak mahal. Pada dasarnya golongan tarif tenaga listrik terdiri dari beberapa golongan tarif, diantaranya yaitu tarif Rumah Tangga (R), tarif Bisnis (B), tarif Sosial (S), tarif Industri (I), tarif Publik (P), tarif Traksi (T), dan tarif Curah (C).

Untuk harga per Kwh berbeda setiap jenis tarif. Ketika melakukan pendaftaran baik pasang baru maupun penambahan daya, sudah seharusnya para pelanggan memilih menggunakan tarif yang sesuai dengan peruntukannya atau keperluannya. Misalnya, ketika dilokasi merupakan tempat tinggal maka ketika calon pelanggan atau pelanggan ingin melakukan pemasangan baru listrik atau penambahan daya maka jenis tarif yang dipilih seharusnya jenis tarif R karena keperluannya untuk rumah tangga. Begitupun jika dilokasi merupakan tempat usaha atau bisnis maka calon pelanggan atau pelanggan dapat memilih jenis tarif B untuk usaha atau bisnis yang dilokasi. Untuk harga per Kwh jenis tarif R jauh lebih mahal dibanding tarif B. Untuk tarif R harga per Kwh nya adalah mulai dari Rp.1.352 – Rp. 1.467,28, sedangkan untuk tarif B harga per Kwh nya adalah mulai dari Rp. 969 – Rp. 1467, 28. Untuk harga per Kwh tersebut tergantung dari daya yang dipilih pada saat melakukan pendaftaran. Dari perbedaan harga per Kwh tersebut, tentu nya masyarakat ingin memilih tarif yang lebih murah sehingga jenis tarif yang dipilih pada saat melakukan pendaftaran tidak sesuai dengan keperluan atau peruntukannya dilokasi. Jika tarif yang dipilih tidak sesuai dengan peruntukannya maka hal tersebut berdampak pada pendapatan PT PLN (Persero).

Saat ini dengan adanya kemudahan pendaftaran baik pasang baru maupun tambah daya melalui website PLN, *contact center* 123 serta melalui aplikasi PLN *Mobile*, maka dengan mudah juga pelanggan dalam

memilih tarif. Termasuk ketika akan melakukan pendaftaran tarif bisnis. Sejak tidak diberlakukannya pendaftaran golongan tarif subsidi yaitu tarif R1 daya 450VA dan 900VA, maka golongan tarif B1 daya 450VA dan 900VA menjadi target untuk para calon pelanggan. Pelanggan yang termasuk kedalam golongan tarif B1 adalah pelanggan yang seluruh tenaga listrik dari PT PLN (Persero) seharusnya digunakan untuk beberapa kegiatan berbentuk usaha jual beli barang, warung, toko dan sebagainya. Sedangkan untuk pelanggan rumah tangga yang tidak memiliki bisnis atau usaha, berdasarkan aturan yang berlaku maka pelanggan diharuskan untuk memilih golongan tarif rumah tangga.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui aplikasi AP2T, kenaikan penggunaan golongan tarif B1 daya 450VA dan 900VA meningkat sejak ditutupnya pendaftaran golongan tarif subsidi R1 daya 450VA dan 900VA yang mengacu pada Surat KDIVNIAGA No.0358/AGA/01.01/DIVAGA/2015 Perihal Pengendalian PB/PD Konsumen Golongan Tarif R1/450VA dan R1/900VA serta Surat DIRUT No.0237/AGA.01.01/DIRUT/2016 Perihal Layanan Pasang Baru/Perubahan Daya Rumah Tangga Daya 450VA dan 900VA.

Penggunaan golongan tarif yang tidak sesuai dengan peruntukannya dapat menjadi kerugian bagi pihak PT PLN (Persero) sehingga mengurangi pendapatan PT PLN (Persero). Untuk itu, perlu dilakukan penyisiran tarif dan jika dilokasi tidak sesuai dengan peruntukannya, maka harus dilakukan perubahan tarif. Perubahan tarif

ini dilakukan berdasarkan Surat Keputusan No.0358/AGA.01.01/DIR/2017 Tentang Pemeriksaan Peruntukkan Pemakaian Tenaga Listrik.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan, maka penulis mengangkat judul: **“Peningkatan Pendapatan Melalui Penyisiran Tarif B1 Daya 450VA dan 900VA Tahun 2020 Pada PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Cikokol”**

#### **B. Fokus Permasalahan**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis menetapkan fokus permasalahan: “Bagaimana meningkatkan pendapatan melalui penyisiran tarif B1 Daya 450VA dan 900VA pada PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Cikokol?”

#### **C. Tujuan**

Tujuan penelitian, untuk mengetahui pendapatan melalui sisir tarif khususnya tarif B1 Daya 450VA dan 900VA serta menertibkan pemakaian tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dilakukannya penelitian melalui Skripsi ini, meliputi: bagi kepentingan dunia akademik dan praktik, dapat dikemukakan sebagai berikut.

a. Bagi Kepentingan Dunia Akademik

Dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penyisiran Tarif Bisnis khususnya daya 450VA dan 900VA.

b. Bagi Kepentingan Dunia Praktik

Penelitian dapat menjadi referensi bagi kantor PT PLN (Persero) diseluruh Indonesia terutama dalam hal peningkatan pendapatan

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penyajian data serta pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan umum bahwa masih banyak pelanggan yang menggunakan tarif yang tidak sesuai dengan peruntukkannya sehingga dapat menjadi pengurang pendapatan pada pln. Namun dengan dilakukannya penyisiran tarif yang dilakukan melalui aspek pemeriksaan, aspek survei dan aspek perubahan tarif, maka penyesuaian tarif dapat dilakukan sehingga pendapatan pln bisa meningkat berdasarkan selisih harga per kwh dari tarif B ke tarif R.

Adapun kesimpulan secara terperinci dari masing-masing aspek adalah sebagai berikut.

##### **1. Aspek Pemeriksaan**

Pada aspek pemeriksaan, berdasarkan pemeriksaan berkas pada pelanggan telah dilakukan, masih ada pelanggan yang tidak memiliki kelengkapan berkas berupa surat ijin usaha serta surat ijin usaha yang sudah expired sehingga harus diperbaharui. Bagi pelanggan yang belum memiliki surat ijin usaha berdasarkan aturan pln belum bisa menggunakan tarif B sehingga perlu dilakukan koreksi tarif. Setelah dilakukan koreksi tarif maka selisih dari rupiah per kwh akan menjadi

penambah pendapatan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Cikokol.

## 2. Aspek Survei

Pada aspek survei, telah dilakukan survei pada 5 pelanggan yang juga djadikan sebagai *key informant*. Dalam hal ini, 3 dari 5 pelanggan tersebut harus dilakukan koreksi tarif karena tidak sesuai dengan peruntukannya. Sedangkan 2 lainnya juga tidak memiliki surat ijin usaha sehingga perlu dilakukan koreksi tarif juga. Setelah dilakukan penyesuaian tarif berdasarkan hasil survei maka selisih dari rupiah per kwh akan menjadi penambah pendapatan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Cikokol.

## 3. Aspek Perubahan Tarif

Pada aspek perubahan tarif, dari 422 pelanggan yang menggunakan tarif B1, 126 pelanggan dirubah menjadi tarif R karena dilokasi tidak sesuai dengan peruntukannya serta tidak memiliki surat ijin usaha. Setelah dilakukan koreksi tarif pada sistem AP2T, maka selisih dari rupiah per kwh akan menjadi penambah pendapatan pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Cikokol.

## B. Saran

Dari hasil penelitian diatas, dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut.

### 1. Aspek Pemeriksaan

Melalui aspek pemeriksaan, sebaiknya pendaftaran khusus tarif B1 dapat dilakukan melalui kantor pln saja sehingga ketika pelanggan ingin melakukan pendaftaran menggunakan tarif B1, berkas dapat dilakukan pengecekan secara langsung dan apabila tidak lengkap atau tidak memenuhi maka tidak diijinkan melakukan pendaftaran tarif B.

### 2. Aspek Survei

Melalui aspek survei, sebaiknya ketika pelanggan akan melakukan pendaftaran tarif B1 dikantor, pelanggan sudah harus menunjukkan surat ijin usaha.

### 3. Aspek Perubahan Tarif

Pada aspek perubahan tarif, perlu dilakukan perubahan tarif bagi pelanggan yang peruntukan pemakaian listriknya tidak sesuai dilokasi. Selain itu, untuk peningkatan fitur pengawasan lebih spesifik, agar supaya bisa mencegah peluang kecurangan timbul kembali

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku Teks

- Syafiie, Inu Kencana. (2019). *Ilmu Manajemen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kurniawan, Paulus. (2018). *Pengantar Ekonomi Mikro dan Makro*. Yogyakarta: Andi.
- Kamaluddin, Apriaty. (2017). *Administrasi Bisnis*. Makassar: Cah Sah Media.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- STIA LAN Jakarta. (2017). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Sarjana Terapan*. Jakarta.
- Putong, Iskandar. (2013). *Economics Pengantar Mikro dan Makro*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Wijayanto, Dian. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Silalahi, Ulber. (2011). *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, George R. (2010). *Dasar-dasar Manajemen. (Terjemahan G.A. Ticoalu)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nuraida, Ida. (2008). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Karnisius.
- Ibrahim Jones dan Sewu Lindawaty. (2007). *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Daft, Richard L. (2006). *Manajemen, Edisi 6*. Jakarta: Salemba Empat.

- Gie, The Liang. (2007). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Amirullah dan Imam Hardjanto. (2005). *Pengantar Bisnis Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ikatan Akuntansi Indonesia. (2004). *Standar Akuntansi Keuangan*. Jakarta : Salemba Empat.
- Siagian, Sondang. (2001). *Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Penerbit Gunung Agung
- K Bertens. (2000). *Pengantar Etika Bisnis*. Jakarta: Karnisius.
- Gitosudarmo , Indriyo. (1993). *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: BPFE
- Moleong, Lexy J. (1993). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT.Remaja Roksadarya.

## **B. Website**

- Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. Tersedia di<https://jurnal-oldi.or.id/public/kbbi.pdf>.
- Direktorat Jendral Ketenagalistrikan. (2016).  
<http://alpha.djk.esdm.go.id/index.php/layanan-info-pub/2016-01-08-03-54-21/tarif-tenaga-listrik>
- Diyah, Siska. <https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/323/jbptunikompp-gdl-siskadiyah-16107-7-artikel.pdf>

## **C. Dokumen**

- PT PLN (PERSERO). (2015). Perdir nomor 0002.P/DIR/2015 Tentang pelaksanaan tarif tenaga listrik.  
<https://amor.pln.co.id/amorcpphs.ETC/ETC-0055.PHP>

PT PLN (PERSERO). (2016). Permen ESDM No.28 Tahun 2016.  
<https://web.pln.co.id/statics/uploads/2017/06/Permen-ESDM-No.-28-Tahun-2016.pdf>

PT PLN (PERSERO). (2016). Surat DIRUT  
No.0237/AGA.01.01/DIRUT/2016 Perihal Layanan Pasang Baru/  
Perubahan Daya Rumah Tangga Daya 450VA dan 900VA.

PT PLN (PERSERO). (2017). Surat Edaran Nomor  
0358/AGA.01.01/DIR/2017 Perihal Pemeriksaan Peruntukan  
Pemakaian Listrik.

**POLITEKNIK  
STIALAN  
JAKARTA**