

BAB IV

PAPARAN DAN PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN

4.1. PAPARAN DATA HASIL PENELITIAN

4.1.1. Latar Belakang Instansi/Perusahaan

Kantor PLN Bululawang berdiri sekitar tahun 1960 dan disebut sebagai kantor ranting Bululawang. Jumlah pelanggan sekitar 320 pelanggan yang terdiri dari tiga desa yaitu desa Bululawang, Kendalpayak, dan Kreet. Sekitar tahun 1975, kantor PLN Bululawang melakukan perluasan daerah pelanggan yaitu desa Sempalwadak dan Bakalan dengan jumlah pelanggan sekitar 700 pelanggan. Sebelum tahun 1980 sistem yang digunakan oleh kantor PLN Bululawang adalah tegangan 110V dan menggunakan daya sebesar 45VA sampai 500VA untuk rumah tangga dan sebagian kecil untuk industri yaitu pabrik gula Kreet, pabrik es Batu Bululawang, dan Home Industry di Kendalpayak. Dari awal berdirinya kantor PLN Bululawang sekitar kurang lebih 50 tahunan telah terjadi 10 pergantian kepala ranting atau yang sekarang disebut sebagai manajer yang urut-urutannya sebagai berikut:

1. Bapak Jumadi
2. Bapak Jumadi Darmosuito
3. Bapak Sugeng Dukat
4. Bapak Ir. Budi Utomo

5. Bapak Heru
6. Bapak Ir. Edy Cahyono
7. Bapak Lilik Supriyanto
8. Bapak Bona Suliana
9. Bapak Bambang Sutrisno
10. Bapak Chondro Luckyto

Pertama awal berdirinya PLN masih berbentuk Perusahaan Umum (PERUM) sampai tahun pertengahan 80-an dan pada akhir tahun 1987 PLN berubah menjadi PT. PLN (PERSERO) sampai sekarang. Dan untuk kantor PLN Bululawang dari awal berdiri yang mana masih berbentuk PERUM hingga menjadi PT bernama kantor ranting PLN yang merupakan bagian dari PLN cabang Malang sampai tahun 2006, hingga pada tahun 2007 nama kantor PLN Bululawang berubah dari kantor ranting PT. PLN (PERSERO) Bululawang menjadi kantor PT. PLN (PERSERO) UPJ (Unit Pelayanan Jaringan) Bululawang dan merupakan bagian dari PT. PLN (PERSERO) APJ (Area Pelayanan Jaringan) Malang.

4.1.2. Visi & Misi PT. PLN (PERSERO)

- a. Visi dari PT. PLN (Persero) adalah:

Menjadi pengelola distribusi tenaga listrik yang efisien, andal dan berkualitas dengan pelayanan efisien.

b. Misi dari PT. PLN (Persero) adalah:

1. Mengelola distribusi tenaga listrik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan anggota perusahaan.
2. Mendistribusikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
3. Mengelola distribusi listrik yang aman terhadap lingkungan.

c. Motto PLN Area Malang

“MALANG BERJAYA” (Melayani Pelanggan dengan Bersemangat, Jujur dan Terpercaya dalam melayani).

d. Motto PLN Bululawang

Ramah dalam pelayanan

Ulet bekerja

Jujur bertingkah laku

Andal SDM yang ada

Kompeten dibidangnya

Unggul di segala bidang

Loyal terhadap perusahaan

Eselent terhadap hasil

Konsisten hasil pada aturan

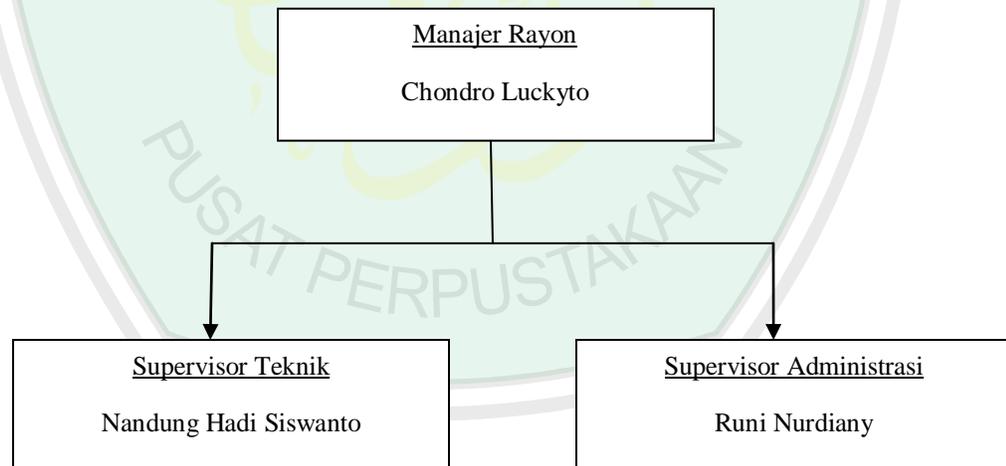
e. Penerapan nilai-nilai di PT. PLN (Persero) adalah:

“Saling Percaya, Integritas, Peduli dan Pembelajar”.

4.1.3. Struktur Organisasi Instansi/Perusahaan

Gambar 4.1

BAGAN SUSUNAN ORGANISASI PT. PLN (PERSERO) RAYON BULULAWANG PADA AREA MALANG PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR



Sumber: PT. PLN (PERSERO) Rayon Bululawang

Tugas dan wewenang dari para pegawai PT. PLN (PERSERO) UPJ
Bululawang:

1. Manajer dijabat oleh Chondro Luckyto

Tugas dari Manajer adalah mengumpulkan laporan-laporan untuk diserahkan ke APJ dan tugas utama manajer PT. PLN (PERSERO) UPJ Bululawang adalah selaku penanggung jawab atas kinerja PT. PLN (PERSERO) UPJ Bululawang.

Uraian Jabatan:

1. Identitas Jabatan

Sebutan Jabatan	: Manajer Unit Pelayanan dan Jaringan
Singkatan Sebutan Jabatan	: MAN UPJ
Jenjang Jabatan	: Supervisor Atas
Grade	: System 1-4
Pohon Profesi	: Manajemen Distribusi
Sub Pohon Profesi	: Manajemen Distribusi
Sub Nama Profesi	: Manajemen Distribusi
Jabatan Atasan Langsung	: Manajer Area Pelayanan dan Jaringan
Unit Kerja	: Unit Pelayanan dan Jaringan

2. Tujuan Utama Jabatan

Mengoordinasikan pengelolaan pendistribusian dan pelayanan penjualan tenaga listrik dengan mengonsolidasikan tertib Administrasi Tata Usaha Langgan, Administrasi Keuangan, dan Administrasi SDM untuk mencapai target kinerja yang ditetapkan.

3. Tanggung Jawab Utama

1. Mengoordinasikan tugas untuk mencapai target kinerja perusahaan.
2. Mengoordinasikan pengelolaan pelayanan pelanggan, pengelolaan rekening, operasi dan pemeliharaan tenaga listrik, pengendalian losses, kantor pelayanan, pembangkit serta keuangan dan administrasi.
3. Mengoordinasikan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) sesuai kewenangannya untuk memenuhi target dan citra perusahaan
4. Memonitoring pelaksanaan sosialisasi dan pelaksanaan Pedoman Keselamatan Ketenagalistrikan (K2) dan K3 untuk keselamatan dan keamanan pegawai dalam bekerja.
5. Memonitoring pelaksanaan strategi pencapaian target kinerja perusahaan dan Action Plan.
6. Memonitoring dan mengendalikan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik.
7. Mengevaluasi dan bertanggung jawab atas updating data pelanggan (PDPJ) untuk ketertiban administrasi pelanggan.
8. Memonitoring dan mengevaluasi atas pengelolaan material PDP dan material pemeliharaan untuk menunjang pencapaian target kinerja.
9. Memonitoring dan mengevaluasi penerimaan dan pengeluaran dana imprest dan receipt untuk kelancaran operasional perusahaan.

10. Memonitoring dan mengevaluasi atas piutang lancar menjadi piutang ragu-ragu dan pengusulan penghapusannya ke Kantor Induk untuk pengendalian manajemen dalam pengambilan keputusan.
11. Mengevaluasi penagihan kembali piutang ragu-ragu maupun piutang yang telah dihapuskan untuk meningkatkan pendapatan.
12. Mengoordinasikan penandatanganan produk hukum sesuai dengan kewenangannya.
13. Mengoordinasikan dan mempertanggungjawabkan permasalahan hukum yang terjadi di wilayah kerjanya.
14. Mengoordinasikan kegiatan perusahaan baik di dalam maupun di luar pengadilan.
15. Mengoordinasikan kewenangan lain sesuai dengan Surat Kuasa dari Manajer APJ.
16. Mengevaluasi pelaksanaan kontrak kerja sama dengan pihak ketiga untuk menjaga agar pekerjaan dilaksanakan sesuai kontrak.
17. Memonitoring dan mengevaluasi penyelesaian klaim, tuntutan ganti rugi/santunan atas terjadinya kecelakaan ketenagalistrikan yang dialami masyarakat untuk citra perusahaan yang baik di masyarakat.
18. Memonitoring dan mengevaluasi pelaksanaan dan hasil Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) untuk menekan losses.

19. Memonitoring dan mengevaluasi atas penyusunan dan pencapaian Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) untuk menentukan target tingkat pelayanan kepada pelanggan.
 20. Melaksanakan tugas/kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya.
 21. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan.
 22. Memantau dan membina pencapaian Sasaran Unjuk Kerja Individu bawahannya.
 23. Membina kompetensi dan karir bawahannya, melalui Diklat Profesi dan Diklat Penjurangan.
 24. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.
4. Kewenangan Jabatan
1. Mewakili perusahaan baik didalam maupun diluar pengadilan.
 2. Mewakili perusahaan berhubungan dengan pihak internal dan eksternal.
 3. Menandatangani produk hukum/kontrak (SPK, SPJBTL, dll.)
 4. Menyetujui pembayaran.
 5. Menertibkan SK pegawai sesuai kewenangan.
 6. Menetapkan target kinerja sub unit pelaksana.

2. Teknik dijabat oleh Nandung Hadi Siswanto

Tugas dari supervisor teknik adalah pelayanan teknik kepada masyarakat yang ingin menginstalasi listrik di rumah para pelanggan PT. PLN (PERSERO) UPJ Bululawang.

Uraian Jabatan:

1. Identitas Jabatan

Sebutan Jabatan	: Supervisor Teknik
Singkatan Sebutan Jabatan	: Spv. Teknik
Jenjang Jabatan	: Supervisor Dasar
Grade	: Specific 1-4
Pohon Profesi	: Distribusi
Sub Pohon Profesi	: Operasi Distribusi
Sub Nama Profesi	: Operasi Sistem Distribusi
Jabatan Atasan Langsung	: Manajer Unit Pelayanan dan Jaringan
Unit Kerja	: Unit Pelayanan dan Jaringan

2. Tujuan Utama Jabatan

Melaksanakan kegiatan operasi dan pemeliharaan sistem jaring distribusi serta penekanan susut kWh untuk meningkatkan mutu dan keandalan dalam rangka optimasi jaringan distribusi yang ditetapkan.

3. Tanggung Jawab Utama

1. Memastikan perhitungan susut kWh di Jaringan Distribusi per Penyulang

2. Melaksanakan program penekanan susut kWh disisi jaringan sesuai peta susut
3. Melaksanakan penekanan gangguan penyulang, trafo, JTR, dan SR APP
4. Memonitor Pelaksanaan Pelayanan Teknik (JTM, GTT, JTR & SR APP)
5. Melaksanakan Pengoperasian Penyulang
6. Memonitor Pemeliharaan GTT dan JTR (gadis patas) Gardu Distribusi terpadu dan tuntas.
7. Melaksanakan penormalan gangguan penyulang
8. Memonitor Pelaksanaan Pengukuran Beban Gardu Trafo, Tegangan Ujung.
9. Menyiapkan data usulan Pengembangan Jaringan
10. Melaksanakan Pembongkaran rampung SR APP
11. Melaksanakan Pemutusan sementara dan penyambungan kembali karena permintaan Pelanggan
12. Memonitor pembangunan jaringan
13. Melakukan survey & evaluasi kelayakan teknis
14. Melaksanakan tugas/kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya
15. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan

16. Memantau dan membina pencapaian sasaran Unjuk Kerja Individu bawahannya

17. Membina kompetensi dan karir bawahannya, melalui Diklat Profesi dan Diklat Penjurangan

18. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya

4. Kewenangan Jabatan

1. Menyiapkan SOP operasi dan manuver jaringan distribusi

2. Memastikan jadual dan kelayakan penyambungan

3. Menyiapkan jadual pemadaman pemeliharaan terencana

3. Administrasi dijabat oleh Runi Nurdiany

Tugas dari administrasi adalah memonitor sistem administrasi keuangan PT. PLN (PERSERO) UPJ Bululawang khususnya dalam pengeluaran uang, serta menangani perekrutan tenaga kerja baru ataupun pelayanan untuk mahasiswa yang ingin PKL.

Uraian Jabatan:

1. Identitas Jabatan

Sebutan Jabatan : Supervisor Administrasi

Singkatan Sebutan Jabatan : Spv. Administrasi

Jenjang Jabatan : Supervisor Dasar

Grade : Specific 1-4

Pohon Profesi : Keuangan

Sub Pohon Profesi : Manajemen Keuangan

Sub Nama Profesi : Manajemen Keuangan
Jabatan Atasan Langsung : Manajer Area Pelayanan dan Jaringan
Unit Kerja : Unit Pelayanan dan Jaringan

2. Tujuan Utama Jabatan

Memastikan kegiatan pelaksanaan pengelolaan keuangan, akuntansi, administrasi SDM, perbekalan, kesekretariatan dan umum untuk mencapai tertib administrasi dan tertib administrasi anggaran keuangan.

3. Tanggung Jawab Utama

1. Memonitor pengelolaan surat-surat masuk dan keluar sesuai TLSK
2. Melaksanakan administrasi pengadaan & pendistribusian ATK
3. Mengolah administrasi SDM yang meliputi: SPPD, absensi pegawai, penilaian
4. Kinerja pegawai, biaya perawatan kesehatan
5. Mengolah rumah tangga kantor dan kendaraan, serta membantu pelaksanaan kegiatan kehumasan
6. Melaksanakan opname saldo kas setiap hari
7. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi terhadap penerimaan pendapatan (*receipt*)
8. Menyiapkan dokumen berdasarkan transaksi keuangan
9. Melaksanakan verifikasi dan validasi bukti-bukti penerimaan pengeluaran
10. Dana imprest/receipt sesuai kode akun

11. Memonitor perekam data transaksi keuangan dan pengiriman data SIMKEU ke APJ
 12. Melaksanakan kegiatan sub-sub administrasi yang terkait dengan transaksi keuangan (persekot pegawai, persekot dinas, pajak, dll)
 13. Melaksanakan rekonsiliasi pendapatan operasi, kas/bank, hutang, piutang, persekot pegawai, persekot dinas, dan PUMP-KPR/BPRP (Bantuan Pemilikan Rumah Pegawai)
 14. Melaksanakan inventarisasi piutang, material dan aktiva tetap bersama-sama dengan Tim Inventarisasi Area Pelayanan dan Jaringan (APJ)
 15. Melaksanakan tugas/kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya.
 16. Menyusun Sistem Manajemen Unjuk Kerja setiap semester tahun berjalan
 17. Memantau dan membina pencapaian Sasaran Unjuk Kerja Individu bawahannya
 18. Membina kompetensi dan karir bawahannya, melalui Diklat Profesi dan Diklat Penjurangan.
 19. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.
4. Kewenangan Jabatan
1. Memastikan bukti pembayaran sampai dengan jumlah yang ditetapkan
 2. Mengolah permintaan dropping ke Area

3. Memastikan biaya operasional dan pemakaian material unit
4. Melaksanakan klasifikasi bukti transaksi

4.1.4. Ruang Lingkup Kegiatan/Usaha dari Instansi/Perusahaan

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Malang Unit Pelayanan dan Jaringan Bululawang merupakan suatu perusahaan jasa yang inti kegiatan usahanya adalah mencakup Pelayanan, Pendapatan, Efisiensi. PT. PLN (Persero) berusaha untuk melayani pelanggan maupun non pelanggan yang memerlukan tenaga listrik maupun apabila ada keluhan-keluhan seperti alat-alat yang rusak, listrik yang padam, adanya gangguan, kesalahan baca meter, adanya tunggakan yang tak terbayar, dsb.

Perusahaan ini memiliki bagian atau fungsi khusus yang melayani pelanggan yang disebut dengan bagian pelayanan pelanggan. Sedangkan bagian teknik bertugas seperti petugas lapangan yang menyelesaikan keluhan dari pelanggan tersebut.

Saat ini pelayanan pembayaran rekening listrik juga telah mengalami perkembangan. Pembayaran dapat dilakukan secara online yaitu melalui loket pembayaran (*payment point*) maupun melalui lalu lintas giral. Untuk cara pertama dapat dilakukan dengan cara:

1. Pembayaran ini dilakukan ke loket pembayaran yang dikelola bekerja sama dengan bank pemerintah, bank swasta. Dan koperasi PT. PLN (Persero)

UPJ Bululawang didukung oleh beberapa Koperasi Unit Desa (KUD) yang sudah *on-line* untuk mempermudah pelayanan pembayaran pelanggan.

2. Pembayaran secara cepat dapat dilakukan di semua bank. Cara ini diharapkan dapat mempermudah pelanggan melakukan transaksi pembayaran rekening listriknya. Utamanya untuk pembayaran rekening listrik dengan nominal lebih dari Rp. 100.000.000, 00 (seratus juta rupiah) oleh para pelaku usaha pengguna jasa PLN.

Pembayaran melalui lalu lintas giral dapat dilakukan karena Bank telah mempunyai ikatan kerja dengan PLN untuk menyediakan fasilitas untuk nasabahnya berupa pelunasan tagihan listrik yang dipotong langsung dari *Account Number* Pelanggan.

Untuk kegiatan pendapatan perusahaan ini memperoleh pendapatan dari beberapa aspek, yaitu:

1. Pendapatan dari tagihan rekening listrik
2. Pendapatan dari uang jaminan langganan baik dari pemasangan baru, perubahan daya (tambah daya, turun daya, dan penyesuaian daya)
3. Pendapatan dari JBST (Jual Beli Secara Terbatas, PESTA, dll)
4. Pendapatan dari tagihan PPTL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik)
5. Pendapatan dari pemasangan baru

Sedangkan untuk efisiensi, perusahaan ini berusaha dan menghimbau agar pelanggan menggunakan listrik dengan hemat dan sebaik-baiknya. Hal ini disebabkan karena PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan yang mendapat subsidi dari pemerintah karena biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan ini lebih mahal dari pada penjualannya. Selain itu, efisiensi juga diterapkan oleh para pegawai perusahaan untuk memperkecil pengeluaran untuk kegiatan usaha.

Adapun yang menyebabkan kerugian PT. PLN (Persero) yaitu:

1. Biaya produksi lebih besar daripada tarif penjualan
2. Banyaknya pelanggan yang melakukan tunggakan
3. Seringnya terjadi gangguan hingga menyebabkan listrik padam

Berikut ini adalah kegiatan usaha yang dilakukan oleh masing-masing bagian yaitu antara lain:

1. Pelayanan Administrasi Pelanggan dibawah koordinasi Supervisor Administrasi.

Pelayanan Administrasi Pelanggan yang diberikan antara lain:

- a. Pelayanan pemberian informasi kepada pelanggan dan atau calon pelanggan
- b. Pelayanan permintaan pasang baru yang ditetapkan dengan kuota setiap triwulan dari PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Malang yaitu jumlah pelanggan dengan komposisi daya yang dapat dilayani

- c. Pelayanan permintaan perubahan daya baik Tambah daya maupun Turun daya
- d. Pelayanan permintaan berhenti sebagai pelanggan
- e. Pelayanan permintaan perubahan nama pelanggan
- f. Pelayanan permintaan perubahan golongan tarif
- g. Pelayanan permintaan penyambungan sementara
- h. Pelayanan pembayaran tagihan susulan dari Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL)
- i. Pelayanan permintaan pemutusan sementara dan kemudian meminta dipasang kembali.
- j. Pelayanan pembayaran tagihan listrik
- k. Pelayanan pengaduan pelanggan, dan lain-lain.

Semua jenis pelayanan tersebut di atas akan dilayani dengan syarat-syarat yang sudah ditetapkan/dibakukan sehingga proses pelayanan dapat berjalan lancar bila persyaratan yang sudah ditetapkan telah dipenuhi oleh pelanggan/calon pelanggan yang melakukan permintaan pelayanan.

Untuk pelayanan ke seluruh masyarakat/pelanggan yang ada di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bululawang khususnya pembayaran tagihan listrik dan penanganan gangguan listrik di rumah pelanggan dilaksanakan oleh pihak kedua dengan Perjanjian Kontrak Kerjasama dalam hal ini dengan KUD-KUD yang ada di wilayah kerja PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bululawang.

Pelanggan setelah menikmati layanan PT. PLN (Persero) mempunyai kewajiban untuk membayar tagihan listrik yang sudah dinikmati sebelumnya. Dalam hal ini ada beberapa cara PT. PLN (Persero) menagih tagihan listrik kepada pelanggan antara lain membayar langsung ke Loker Pelayanan yang sekarang sudah menggunakan *Sistem Online Payment Point* (SOPP) sehingga pelanggan bebas membayar tagihan listriknya disetiap *Payment Point* yang ada baik yang ada di Kantor PT. PLN (Persero) maupun yang ada di KUD-KUD diwilayah kerja PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bululawang, sistem giralisasi melalui bank dan legalisasi terpusat (khusus TNI & Polri serta PEMDA).

2. Pelayanan Teknik di bawah koordinasi Supervisor Teknik

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bululawang khususnya fungsi pelayanan teknik akan melakukan tindakan yang berkaitan dengan permintaan pelanggan atas perintah kerja yang dikeluarkan Fungsi Pelayanan Pelanggan atas permintaan pelanggan seperti:

- a. Melaksanakan pemeliharaan peralatan pendistribusian tenaga listrik secara preventif dan korektif mulai dari Jaringan Tegangan Menengah, Trafo, Jaringan Tegangan Rendah, Saluran Rumah maupun Alat Pembatas dan pengukur untuk menjaga keandalan pasokan/penyaluran tenaga listrik kepada pelanggan PT. PLN (Persero).

- b. Melaksanakan monitoring terhadap beban trafo secara rutin sehingga dapat diketahui sedini mungkin bila terjadi.

4.1.5. Ketenagakerjaan

Di dalam PT. PLN (PERSERO) UPJ Bululawang terdapat sembilan pegawai PLN, yaitu mulai dari Manajer, Spv. Teknik, Junior Operator Operasi Distribusi, Junior Technician Penyambungan dan Pemutusan, Junior Engineer Pengendalian Konstruksi, Spv. Administrasi, Junior Analyst Pelayanan Pelanggan, Assistant Officer Pembacaan Meter dan Pengendalian Piutang, dan Junior Analyst Akuntansi dan Keuangan. Untuk mengetahui lebih jelasnya dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.1
NAMA DAN JABATAN PEGAWAI PT. PLN (PERSERO) UPJ
BULULAWANG MALANG

NO.	NAMA	JABATAN
1.	Chondro Luckyto	Manajer Rayon Bululawang
2.	Nandung Hadi Siswanto	Spv. Teknik
3.	Sumarsono Tasmun	Junior Operator Operasi Distribusi
4.	Bambang Utojo	Junior Technician Penyambungan dan Pemutusan
5.	Moch. Husein	Junior Engineer Pengendalian Konstruksi
6.	Runi Nurdiany	Spv. Administrasi
7.	Hesti Listyaningdyah	Junior Analyst Pelayanan Pelanggan
8.	Usdek Kiarto, ST	Assistant Officer Pembacaan Meter dan Pengendalian Piutang
9.	Setiyono B.	Junior Analyst Akuntansi dan Keuangan

Sumber: PT. PLN (PERSERO) Rayon Bululawang, yang telah di olah

Keterangan tabel:

1. Chondro Luckyto NID. 7392207J

Tujuan Utama Jabatan

Mengkoordinasikan pengelolaan pendistribusian dan keandalan tenaga listrik, pelayanan penjualan tenaga listrik dengan menjalankan secara tertib Administrasi Umum dan Administrasi Teknik untuk mencapai target kinerja.

Tanggung Jawab Utama

- a. Mengkoordinasikan tugas untuk mencapai target kinerja perusahaan.
- b. Mengkoordinasikan pengelolaan pelayanan pelanggan, pengelolaan rekening, operasi dan pemeliharaan tenaga listrik, pengendalian losses, pembangkit serta keuangan dan administrasi.
- c. Mengkoordinasikan pengelolaan SDM sesuai kewenangannya untuk memenuhi target dan citra perusahaan.
- d. Memonitoring pelaksanaan sosialisasi K3 untuk keselamatan dan keamanan dalam bekerja.
- e. Memonitoring pelaksanaan Action Plan strategi pencapaian target kinerja perusahaan.
- f. Mengevaluasi dan bertanggung jawab atas updating data pelanggan (PDPJ) untuk ketertiban administrasi pelanggan.
- g. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

2. Nandung Hadi Siswanto NID. 7294072H

Tujuan Utama Jabatan

Memastikan kegiatan operasi sistem dan pemeliharaan jaringan distribusi, pengendalian susut kWh per penyulang di titik transaksi untuk meningkatkan mutu dan keandalan dalam rangka optimasi jaringan distribusi serta mendukung peningkatan efisiensi jaringan distribusi.

Tanggung Jawab Utama

- a. Mengevaluasi penekanan gangguan penyulang, travo, JTR, dan SR APP.
- b. Melaksanakan pengoperasian penyulang.
- c. Memonitor pemeliharaan GTT dan JTR gardu distribusi terpadu dan tuntas (Gadis Patas).
- d. Memonitor pelaksanaan pelayanan teknik (JTM, GTT, JTR, dan SR APP).
- e. Melaksanakan penormalan gangguan penyulang.
- f. Memonitor pelaksanaan pengukuran beban gardu travo, tegangan ujung.
- g. Memastikan perhitungan susut kWh di jaringan distribusi per penyulang.
- h. Melaksanakan program penekanan susut kWh di sisi jaringan sesuai peta susut.

3. Sumarsono Tasmun NID. 6383337J

Tujuan Utama Jabatan

Melaksanakan survey pengembangan aset distribusi dan rehabilitasi jaringan, melaksanakan dan meminimalkan gangguan listrik untuk pencapaian penormalan operasi sistem sesuai yang di tetapkan.

Tanggung Jawab Utama

- a. Melaksanakan survey pengembangan aset distribusi dan rehabilitasi jaringan distribusi untuk mendapatkan sistem kelistrikan yang andal.
- b. Melaporkan hasil survey pengembangan dan rehabilitasi jaringan distribusi.
- c. Melaksanakan standar teknis operasi peralatan jaringan dan aturan lainnya.
- d. Melaporkan hasil updating data induk peralatan jaringan sesuai perkembangan di lapangan.
- e. Melaksanakan pengukuran tegangan pelayanan sesuai SOP dan TMP yang di tetapkan.
- f. Melaksanakan operasi manuver dan penormalan jaring distribusi dan mengagendakan berkas/data operasi manuver jaring distribusi.
- g. Melaporkan hasil gangguan (SAIDI/SAIFI) sebagai bahan tindak lanjut oleh fungsi terkait untuk evaluasi kinerja pelayanan gangguan.

- h. Melaksanakan tugas/kegiatan yang di tetapkan pada cascading KPI atasannya.
 - i. Menyusun sistem manajemen untuk kerja setiap semester tahun berjalan.
 - j. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.
4. Bambang Utojo NID. 5881241J

Tujuan Utama Jabatan

Melaksanakan kegiatan pemutusan sementara dan penyambungan kembali aliran tenaga listrik pelanggan potensial dan mengecek kelayakan jaringan distribusi calon pelanggan potensial untuk meningkatkan pelayanan pelanggan dalam penyaluran tenaga listrik sesuai standar.

Tanggung Jawab Utama

- a. Melaksanakan pemutusan sementara dan penyambungan kembali aliran tenaga listrik pelanggan potensial.
- b. Melaksanakan pembongkaran SR/APP akibat tunggakan/berhenti berlangganan.
- c. Mengecek kelayakan pengoperasian calon pelanggan potensial.
- d. Melaksanakan tugas/kegiatan yang di tetapkan pada cascading KPI atasnya.
- e. Menyusun sistem unjuk kerja setiap semester tahun berjalan.
- f. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

5. Moch. Husein NID. 5985248J

Tujuan Utama Jabatan

Melaksanakan kegiatan pengawasan standar konstruksi pekerjaan pengembangan dan rehabilitasi jaringan distribusi untuk pemenuhan progres pencapaian jadwal pelaksanaan pekerjaan sesuai kontrak yang di tetapkan.

Tanggung Jawab Utama

- a. Melaksanakan pengawasan standar konstruksi pekerjaan pengembangan dan rehabilitasi jaringan distribusi.
- b. Melaporkan progres pengawasan pekerjaan pengembangan dan rehabilitasinya.
- c. Memeriksa data dan dokumen kontrak/progres pengawasan pekerjaan.
- d. Melaksanakan tugas/kegiatan yang di tetapkan pada cascading KPI atasannya.
- e. Menyusun sistem manajemen untuk kerja setiap semester tahun berjalan.
- f. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

6. Runi Nurdiany NID. 6993068J

Tujuan Utama Jabatan

Melaksanakan kegiatan fungsi I, II, dan IV dengan meningkatkan mutu layanan dan kepuasan calon pelanggan/pelanggan untuk

peningkatan dan pengendalian pendapatan serta penurunan ratio piutang.

Tanggung Jawab Utama

- a. Melaksanakan sosialisasi dan promosi produk PLN.
 - b. Mengolah penjualan energi dan peningkatan pendapatan.
 - c. Memonitor pengendalian baca meter dan menindaklanjuti LBKB.
 - d. Melaksanakan administrasi piutang pelanggan lancar.
 - e. Melaksanakan pengendalian saldo piutang.
 - f. Memonitor pengelolaan surat masuk dan keluar sesuai TLSK.
 - g. Melaksanakan administrasi pengadaan dan pendistribusian ATK.
 - h. Mengolah administrasi SDM (absen pegawai, penilaian kinerja pegawai).
 - i. Mengolah RT kantor, kendaraan serta membantu kegiatan kehumasan.
7. Hesti Listyaningdyah NID. 8709028J

Tujuan Utama Jabatan

Melaksanakan kegiatan administrasi pelayanan, pengarsipan DIL/AIL dan penerimaan pendapatan lain untuk pengamanan pendapatan dalam rangka peningkatan kepuasan pelanggan/calon pelanggan.

Tanggung Jawab Utama

- a. Melaksanakan pelayanan penyambungan baru dan perubahan daya.

- b. Mengecek tagihan lain-lain (multi guna, P2TL, biaya penyambungan).
 - c. Melaksanakan mutasi Data Induk Pelanggan.
 - d. Melaksanakan pemeliharaan DIL/Arsip Induk Langgan.
 - e. Melaksanakan program aplikasi AP2T.
 - f. Melaksanakan administrasi penjualan tenaga listrik.
 - g. Menyusun laporan pengolahan data perhitungan tagihan listrik.
 - h. Menyusun laporan penjualan tenaga listrik, multi guna, P2TL, dll.
 - i. Melaksanakan tugas/kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya.
 - j. Menyusun sistem manajemen unjuk kerja setiap semester tahun berjalan.
 - k. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.
8. Usdek Kiaro, ST NID. 6285138J

Tujuan Utama Jabatan

Memonitor mutu pelaksanaan pembacaan kWh meter sesuai fungsi II, memastikan proses perhitungan taglis yang akurat sesuai fungsi III, proses penagihan rekening fungsi V, untuk meningkatkan penjualan, dan pengendalian piutang dan kepuasan pelanggan.

Tanggung Jawab Utama

- a. Memastikan pelaksanaan pembacaan meter secara konvensional.
- b. Mengolah data pemakaian tenaga listrik.

- c. Memastikan kualitas hasil baca meter.
- d. Memastikan proses penagihan rekening listrik.
- e. Mengolah data tunggakan pelanggan.
- f. Memastikan pengelolaan dan pengamanan rekening.
- g. Menyiapkan laporan piutang pelanggan.
- h. Melaksanakan tugas sesuai cascading KPI atasannya.
- i. Menyusun sistem manajemen unjuk kerja setiap semester berjalan.
- j. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

9. Setiyono B. NID. 5683372P

Tujuan Utama Jabatan

Melaksanakan verifikasi dan validasi bukti penerimaan dan pembayaran, biaya operasional (Imperst) untuk mendukung laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu.

Tujuan Utama Jabatan

- a. Mengecek kebutuhan biaya operasional untuk data permintaan ke area.
- b. Mengendalikan dokumen pembayaran biaya operasional.
- c. Melaksanakan verifikasi dan validasi bukti pembayaran.
- d. Melaksanakan tugas/kegiatan yang ditetapkan pada cascading KPI atasannya.
- e. Menyusun sistem manajemen unjuk kerja setiap semester tahun berjalan.

f. Menyusun laporan rutin sesuai bidang tugasnya.

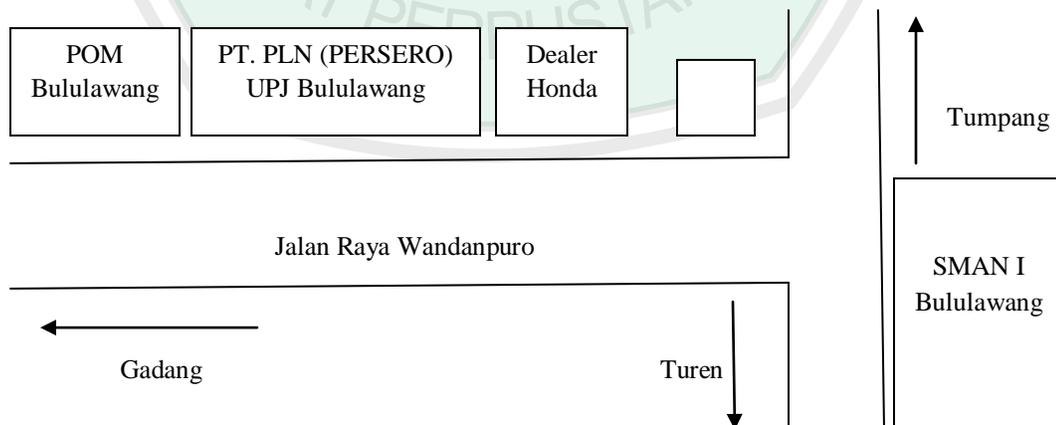
Selain sembilan pegawai PLN di atas, pada PT. PLN (PERSERO) UPJ Bululawang terdapat tenaga kerja bantuan dari luar, yakni: satu orang sebagai operator PDPJ (Penataan Data Pada Jaringan) yaitu Palupi Herlina. UPJ Bululawang juga bekerja sama dengan PT. Borobudur sebagai pemborong dalam jasa pemasangan instalasi listrik (Biro Teknik) di masyarakat atau para pelanggan, serta juga bekerja sama dengan PT. Cipto Joyo sebagai pelayanan cater (pencatatan meter) sebanyak 15 orang dan penekanan tunggakan juga sebanyak 15 orang.

4.1.6. Lokasi Perusahaan

Lokasi kantor PT. PLN (PERSERO) UPJ Bululawang terletak di Jl. Raya Wandanpuro Bululawang. Lokasi produksi juga terletak pada kantor yang sama.

Gambar 4.2

LOKASI PT. PLN (PERSERO) UPJ BULULAWANG MALANG



Sumber: Data olahan peneliti

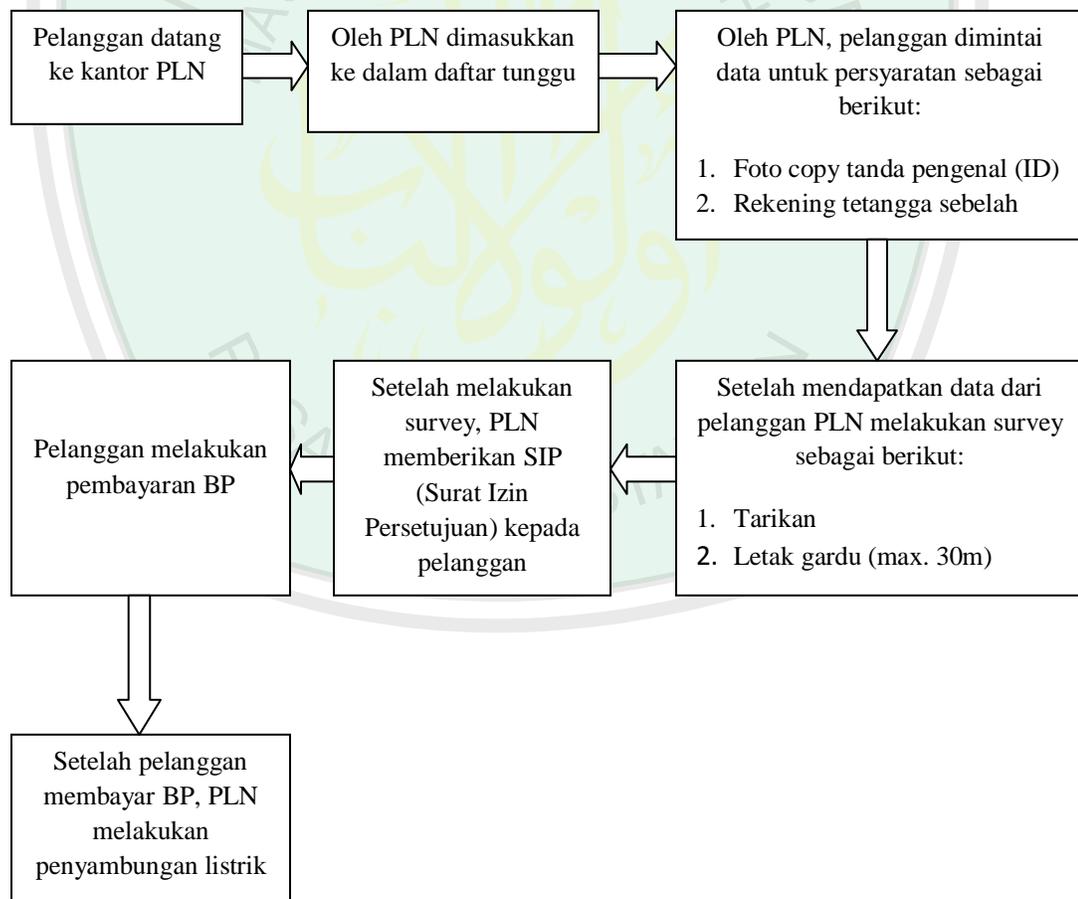
4.1.7. Produksi

Produk utama PT. PLN (PERSERO) UPJ Bululawang selain listrik adalah pasang baru dan perubahan daya (tambah daya atau turun daya). Dan bagian ini ditangani oleh Spv. Teknik yang dikepalai oleh bapak Nandung Hadi Siswanto.

Dalam proses produksi pasang baru dapat digambarkan dalam peta konsep seperti berikut:

Gambar 4.3

SKEMA PROSES PRODUKSI PASANG BARU



Sumber: PT. PLN (PERSERO) Rayon Bululawang

Meski sudah dilakukan penyambungan, namun pelanggan belum bisa menggunakan listrik di rumahnya karena listrik masih belum mengalir. Oleh karena itu, setelah dilakukan penyambungan pelanggan harus memiliki SLO (Sertifikat Laik Operasi) yang harus diminta pelanggan kepada PT. PLN (PERSERO). Jika pelanggan telah memiliki SLO, maka listrik akan dialirkan ke rumah pelanggan tadi.

Dalam penyambungan instalasi listrik, PLN pasti akan memberikan meteran di rumah para pelanggannya. Ada dua macam meteran yang telah disediakan oleh PT. PLN (PERSERO) untuk para pelanggannya, yaitu:

1. Meteran Pasca Bayar

Yaitu meteran yang digunakan untuk mengukur besar kWh yang digunakan oleh para pelanggan yang akan diketahui di akhir setelah pemakaian selama satu bulan. Dalam perhitungannya PT. PLN (PERSERO) sudah memberikan patokan, yaitu dengan menggunakan TDL (Tarif Dasar Listrik).

Contoh perhitungan TDL dalam golongan tarif rumah tangga, yaitu:

Rumah pelanggan A menggunakan daya di rumahnya sebesar 900VA. Berapa besar tagihan listrik pelanggan A di akhir bulan jika pelanggan hanya menggunakan 100 kWh?

Jawab:

Jika pelanggan menggunakan daya sebesar 900VA, maka biaya beban adalah:

$$20.000 \times (900/1000) = 18.000$$

Ini adalah beban biaya abonemen per bulan dalam rumah tangga dengan daya sebesar 900VA. Ada tiga blok biaya pemakaian, yaitu:

1.) Blok I : 0 s.d 30 kWh = 275

2.) Blok II : 30 s.d 60 kWh = 445

3.) Blok III : diatas 60 kWh = 495

Sehingga jika pelanggan hanya menggunakan 100VA, maka perhitungannya sebagai berikut:

Abonemen per bulannya untuk daya 900VA = 18.000

Blok I : 20 x 275 = 5.500

Blok II : 40 x 445 = 17.800

Blok III : 40 x 495 = 19.800 +

Rp. 61.100

Setelah diketahui biaya per bulan, PLN menambah PPJ (Pajak Penerangan Jalan) sebesar 8% dari biaya pemakaian, yaitu sebesar $8\% \times 61.100 = 4.888$

Jadi, total pembayaran pelanggan di akhir bulan sebesar $Rp. 61.100 + Rp. 4.888 = Rp. 65.988$

2. Meteran Pra Bayar

Listrik pra bayar merupakan salah satu solusi dari problema perusahaan dalam melakukan penagihan rekening listrik. Keberadaan sistem ini member keuntungan tidak saja bagi PLN juga bagi pelanggan. Beberapa keuntungan sistem ini bagi PLN, antara lain: mempercepat arus kas dengan penerimaan

pendapatan di muka, tidak ada tunggakan, tidak ada pembacaan meter, pemutusan sementara, dan penyambungan kembali. Selain itu, dapat meningkatkan pelayanan, mengurangi keluhan serta siklus tagihan yang lebih sederhana dan mudah.

Sedangkan dari sisi pelanggan/konsumen, antara lain: mengendalikan anggaran dan konsumsi pemakaian listrik sesuai kemampuan, tidak perlu menyediakan Uang Jaminan Langganan (UJL), lebih transparan jumlah rupiah yang dibayar dengan jumlah kWh yang diterima, dapat membeli token/voucher isi ulang kapan saja, kWh meter pra bayar berfungsi sebagai dispenser listrik dilengkapi informasi display untuk mengontrol pemakaian, sisa kredit, peringatan jika listrik akan habis.

Mekanisme pembelian listrik pra bayar mudah dan efektif. Pelanggan tinggal membeli token/voucher yang berisikan 20 digit angka, kemudian angka tersebut diisikan ke dalam meter pra bayar. Pelanggan dapat mengisi ulang kredit kWh. Jika tidak diisi ulang pada saat kredit kWh habis, sambungan listrik akan terputus secara otomatis sampai pengisian berikutnya.

Penjualan token dilakukan dengan pilihan paket berdasarkan jumlah rupiah yang terdiri dari unsure jumlah kWh yang dibeli, PPJ, materai (untuk transaksi diatas Rp. 250.000,-) PPN 10% (untuk tariff R-3). Pilihan nilai adalah tetap (Rp. 20.000,-; Rp. 50.000,-; Rp. 100.000,-; Rp. 250.000,-; Rp. 500.000,-) dan satu nilai fleksibel (entry sesuai kebutuhan pelanggan).

Contoh perhitungan meteran pra bayar:

Pelanggan A menggunakan batas daya di rumahnya sebesar 900VA dengan sistem meteran pra bayar, kemudian ia membeli token Rp. 100.000,-. Berapa kWh yang akan diterima pelanggan setelah memasukkan 20 digit angka ke meteran?

Jawab:

100.000 - PPJ (Pajak Penerangan Jalan) sebesar 8% - biaya administrasi sebesar Rp. 1.600,-

$$\text{PPJ} = 8\% \times 100.000 = \text{Rp. } 8.000,-$$

$$\text{Jadi } 100.000 - 8.000 - 1.600 = \text{Rp. } 90.400,-$$

Setelah itu hasil dari pengurangan tadi dibagi dengan besar biaya pemakaian yang tercantum dalam TDL (Tarif Dasar Listrik) yang telah ditentukan oleh PT. PLN (PERSERO) yaitu $\text{Rp. } 90.400,- : 605 = 149,4 \text{ kWh}$.

Jadi, pelanggan A mendapat 149,4 kWh setelah memasukkan 20 digit angka ke meteran.

4.1.8. Pemasaran

Pihak PLN dalam melakukan pemasaran saat ini dengan program *GRASS* (Gerakan Sehari Sejuta Sambungan). Program *GRASS* yang dimaksud adalah program yang dimunculkan untuk memudahkan para pelanggan yang melakukan pasang baru. Karena dengan *GRASS* ini, PLN langsung mengalirkan listrik ke rumah para pelanggan meskipun para pelanggan belum memiliki konsuil. Namun

sebelumnya dilihat dulu standar instalasi rumah pelanggan apakah sudah memenuhi syarat atau belum. Jika instalasi sudah memenuhi syarat meskipun pelanggan belum memiliki konsuil PLN akan mengalirkan listrik ke rumah pelanggan itu, sehingga setelah pemasangan instalasi para pelanggan bisa langsung menggunakan listrik di rumahnya.

4.2. PEMBAHASAN DATA HASIL PENELITIAN

4.2.1. Kebijakan Tentang Disiplin Kerja

Untuk kebijakan (aturan-aturan) disiplin kerja, data yang diambil oleh peneliti pada tanggal 15 Mei 2012 berdasarkan dokumentasi adalah aturan umum dalam perusahaan yang harus dipatuhi dan ditaati di seluruh wilayah Indonesia.

Aturan perusahaan yakni:

- a. Setiap karyawan harus mengisi daftar hadir (absensi online) setiap masuk dan pulang kerja.
- b. Pengisian daftar hadir (absensi online) tidak dapat diwakilkan oleh karyawan lain, kalau dilakukan berarti karyawan tersebut melakukan pelanggaran disiplin.
- c. Jam kerja mulai pukul 07.30-16.00 WIB
- d. Keterlambatan masuk kerja atau meninggalkan tempat kerja sebelum waktunya, begitu pula tidak hadir seharian penuh tanpa izin atasan atau

tanpa alasan yang dapat diterima dianggap melanggar tata tertib perusahaan.

- e. Jika karyawan dalam keadaan sakit, dinas ke luar, dan lain sebagainya wajib memberikan surat keterangan dari dokter atau pihak-pihak yang bersangkutan, jika tidak maka ketidakhadirannya dianggap mangkir. Untuk itu akan diperhitungkan dengan prestasi performance-nya.
- f. Dilarang menyalahgunakan kedudukan atau kepentingan pribadi yang tidak ada hubungannya dengan kepentingan perusahaan/kedinasan.
- g. Setiap karyawan dilarang membawa barang-barang milik perusahaan, alat-alat kantor tanpa seizin perusahaan.
- h. Dilarang melakukan perbuatan-perbuatan yang dapat merusak nama baik perusahaan.
- i. Dilarang melakukan tindakan asusila di dalam lingkungan perusahaan.
- j. Dilarang melakukan perbuatan-perbuatan yang dapat mengganggu keamanan dan ketertiban.
- k. Dilarang minum-minuman keras, membawa, menyimpan, menyalahgunakan obat-obatan terlarang (narkoba dan sejenisnya), mabuk di tempat kerja, melakukan perjudian atau berkelahi dengan sesama karyawan/pimpinan di dalam lingkungan perusahaan.

Sebagaimana yang dituturkan oleh subyek penelitian yaitu Chondro Luckyto selaku manajer rayon Bululawang (hasil wawancara 13 Juni 2012) yang menyatakan bahwa pelaksanaan disiplin kerja ditinjau dari aspek

kebijakan (aturan-aturan), menurut saya sudah sesuai dengan aturan-aturan perusahaan dan apabila terdapat kebijakan yang “lebih” tetap masih dalam batas koridor integritas dalam menunjang pelaksanaan ILP (Integritas Layanan Publik).

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara (11 Juni 2012) kepada Usdek Kiarto, ST selaku Assistant Officer Pembacaan Meter dan Pengendalian Piutang menyatakan bahwasannya disiplin kerja memang perlu sekali untuk menunjang hasil kerja yang ditentukan.

Untuk memperkuat argumentasi di atas, sebagaimana diungkapkan bahwa kedisiplinan menurut Hasibuan (2001:193) ialah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dan menurut Nitisemito (1982:199) kedisiplinan diartikan sebagai suatu sikap, tingkah laku dan perbuatan yang sesuai dengan peraturan dari perusahaan baik yang tertulis maupun yang tidak.

Dari beberapa pernyataan di atas, baik dari hasil wawancara maupun berdasarkan teori yang ada bisa dikatakan relevan, jelas sekali bahwasannya disiplin itu diperlukan untuk kontinuitas perusahaan. Jika aturan tersebut dilanggar dan para karyawan bekerja dengan seenaknya sendiri, maka tujuan dari perusahaan/organisasi/instansi tidak akan tercapai karena bekerja dengan sembarangan tanpa adanya kedisiplinan yang mengarahkan mereka kepada arah yang dituju.

Dari jawaban subyek penelitian di atas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan disiplin kerja pada UPJ Bululawang memang diperlukan guna memenuhi target yang sudah ditentukan dan tentunya aturan-aturan tersebut sudah dilaksanakan dengan baik oleh karyawan PLN UPJ Bululawang, baik pegawai PLN itu sendiri maupun outsourcing.

4.2.2. Program Pembinaan Disiplin Kerja

Berdasarkan dokumentasi perusahaan bahwasannya pada UPJ Bululawang terdapat beberapa program pembinaan/pelatihan yang diberikan kepada karyawannya. Tujuan dari program pembinaan ini adalah untuk meningkatkan disiplin kerja dan kualitas kerja karyawannya, agar lebih dapat memahami job descriptionnya masing-masing, dan tentunya dalam upaya untuk meningkatkan prestasi kerja karyawannya.

Seperti yang disampaikan informan Usdek Kiaro, ST (Assistant Officer Pembacaan Meter dan Pengendalian Piutang) pada wawancara 11 Juni 2012 menyatakan pembinaannya antara lain ada pendidikan, pelatihan outbond. Jawaban dari informan tersebut juga diperkuat oleh informan lain, yakni hasil wawancara terhadap Nandung Hadi Siswanto selaku Spv. Teknik (13 Juni 2012) yang menyatakan setuju dan sama dengan jawaban Pak Usdek. Sedangkan pada hasil wawancara yang disampaikan oleh Hesti Listyaningdyah selaku Junior Analyst Pelayanan Pelanggan (11 Juni 2012) menuturkan bahwa

program pembinaan kedisiplinan berupa konseling dan outbond (melatih kedisiplinan, kepemimpinan, kerja sama).

Hasil wawancara lain tanggal 11 Juni 2012 pada Runi Nurdiany (Spv. Administrasi) menyatakan bahwa program pembinaannya ya konseling dik, nanti kalau tidak disiplin ya dapat surat teguran. Wawancara juga dilakukan pada informan Chondro Luckyto selaku manajer rayon Bululawang (13 Juni 2012) yang menyatakan bahwa program pembinaan dalam hal disiplin kerja, yakni: program CMC (Coutching, Mentaling, Conceling) terhadap staf dan seluruh personel; mengadakan outbond bersama dengan APJ Malang.

Dari beberapa jawaban informan diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat program-program pembinaan kedisiplinan kerja, antara lain:

1. Program konseling
2. Pendidikan dan pelatihan
3. Program CMC (Coutching, Mentaling, Conceling) terhadap staf dan seluruh personel
4. Mengadakan outbond bersama dengan APJ Malang guna melatih kedisiplinan, kepemimpinan, dan kerja sama.

Selain beberapa program pembinaan di atas, berdasarkan dokumentasi yang dilakukan peneliti tanggal 21 Mei 2012 pada PT. PLN (PERSERO) UPJ Bululawang terdapat beberapa kegiatan yang termasuk dalam pembinaan kedisiplinan kerja, diantaranya terdapat WCS (World Class Service) dan COC (Code Of Condac - Merubah Perilaku).

Komitmen WCS:

1. Mengutamakan pelayanan pelanggan secara tertib dan transparan.
2. Menjunjung tinggi nilai integritas.
3. Konsisten menerapkan ILP (*Intelegitas Layanan Publik*) dan GCG (*Good Cooperated Government*) demi terwujudnya budaya menuju wcs 2012.

Dan pada COC:

Tabel 4.2

**PEDOMAN PERILAKU (COC)
INSAN PLN UPJ BULULAWANG**

NO.	DO	DO NOT
1.	Berintegritas	Kurang berintegrasi
2.	Berubah lebih baik	Menolak perubahan
3.	3S = Senyum, Sapa, Salam	3C = Cemberut, Cuek, Congkak
4.	LEDRE Morning	Tertutup dan Un-responsive
5.	Email sebagai media komunikasi internal dan eksternal	Gaptek (gagap teknologi)
6.	Super Duper Resik	Kotor dan berantakan
7.	Change Agent Minded	Apatis dan Resision

Sumber: PT. PLN (PERSERO) Rayon Bululawang

Dengan adanya program pembinaan tersebut diharapkan karyawan dapat menguasai bidang pekerjaannya, sehingga setiap tugas yang telah dibebankan kepadanya dapat dilaksanakan dengan baik dan terarah. Sebagaimana yang dituturkan oleh manajer rayon Bululawang Chondro Luckyto (5 Juni 2012) bahwasannya program WCS & COC dilaksanakan setiap Senin dan Kamis

pagi, WCS ini diikuti oleh semua karyawan tanpa terkecuali termasuk yang outsourcing. WCS ini diberlakukan mulai tahun 2010 an, dan ada perubahan sikap karyawan sebelum dan sesudah adanya program ini. Misalnya saja Pak Husen, dulu Pak Husen tidak tahu, beliau kan suka datang ke PLN malam-malam di atas jam 12.00 untuk ngecek, lalu absen. Tapi setelah diadakan sosialisasi lewat WCS tersebut, Pak Husen jadi tahu kalau absen online itu dibuka dari jam 06.00 pagi, kalau gitu kan jadi tidak ngawur absennya Pak Husen itu, biar tidak ngawur juga masuk kerjanya.

Berdasarkan pernyataan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa program pembinaan tentang disiplin kerja ini diikuti dengan baik oleh semua karyawan demi tercapainya prestasi kerja. Sebagaimana dikatakan Siswanto (1987:279-280) tujuan utama pembinaan kedisiplinan kerja adalah demi kontinuitas perusahaan sesuai dengan motif perusahaan yang bersangkutan, baik hari ini maupun hari esok. Oleh karena itu, perusahaan dapat bertahan sampai sekarang karena melaksanakan program pembinaan kedisiplinan kerja dengan baik demi kontinuitas perusahaan.

Pada pelaksanaan disiplin kerja guna meningkatkan prestasi kerjanya, beberapa informan menyatakan pendapatnya masing-masing. Hasil wawancara pada Usdek Kiarto, ST (Assistant Officer Pembacaan Meter dan Pengendalian Piutang) tanggal 11 Juni 2012 menyatakan untuk meningkatkan prestasi kerja masuk dan pulang kerja tepat waktu, dan selalu belajar melalui pendidikan, pelatihan di udiktat. Informan Nandung Hadi Siswanto (Spv. Teknik) pada

wawancara 13 Juni 2012 menyatakan mengambil pengalaman dari senior serta menganalisa dan berani mencoba keputusan dengan apa yang kita rencanakan guna kemajuan perusahaan tanpa melanggar aturan perusahaan. Berbeda dengan hasil wawancara terhadap Runi Nurdiany (Spv. Administrasi) yang menyatakan bahwa guna meningkatkan prestasi kerja saya selalu absen tepat waktu, dan selalu belajar.

Sedangkan yang dituturkan oleh Hesti Listyaningdyah selaku Junior Analyst Pelayanan Pelanggan (hasil wawancara 11 Juni 2012) yakni dalam meningkatkan prestasi kerja selalu absen tepat waktu, bekerja sesuai dengan job descriptionnya dan menyelesaikan sesuai target. Berbeda lagi dengan hasil wawancara kepada Chondro Luckyto (13 Juni 2012) yang menyatakan pelaksanaan disiplin kerja guna meningkatkan prestasi kerja yaitu menerapkan aturan disiplin kerja perusahaan dengan baik sesuai dengan job description masing-masing serta memberlakukan reward dan punishment sesuai dengan aturan perusahaan.

Dari beberapa pernyataan informan di atas selaku subyek penelitian menyatakan bahwa untuk meningkatkan prestasi kerjanya, para pegawai menerapkan aturan disiplin kerja perusahaan dengan baik sesuai dengan job descriptionnya masing-masing, absen tepat waktu, menyelesaikan pekerjaan sesuai target, serta adanya reward dan punishment sesuai dengan aturan perusahaan. Sama halnya seperti yang diungkapkan oleh Siswanto (1987:278) bahwasanya disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai sikap menghormati,

menghargai dan patuh serta taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, untuk meningkatkan prestasi kerja, hendaknya para pegawai senantiasa mematuhi peraturan yang ada serta tidak melanggarnya, melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebaik mungkin, menyelesaikan target yang telah ditentukan guna meningkatkan prestasi kerja karyawan.

4.2.3. Penindakan dalam Upaya Meningkatkan Prestasi Kerja

Untuk mewujudkan kedisiplinan serta rasa tanggung jawab karyawan, perlu ditetapkan adanya ketentuan yang mengatur tentang tindakan bagi karyawan yang melakukan pelanggaran (sanksi). Berdasarkan dokumentasi peneliti tanggal 15 Mei 2012, adapun sanksi-sanksi yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

- a. Peringatan lisan
- b. Peringatan tertulis (surat peringatan/surat teguran)
- c. Punishment
- d. Penurunan peringkat atau tidak naik peringkat
- e. Dikeluarkan dengan tidak hormat

Sanksi-sanksi tersebut merupakan aspek penindakan dalam pelanggaran disiplin kerja, dan menurut peneliti hal tersebut di atas sudah sesuai dengan

peraturan yang berlaku di perusahaan. Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan dari Usdek Kiarto, ST (Assistant Officer Pembacaan Meter dan Pengendalian Piutang, hasil wawancara 11 Juni 2012) bahwa sangat setuju karena dengan adanya penindakan pelanggaran kerja, pegawai tidak seenaknya sendiri bila masuk bekerja. Hal senada juga dituturkan oleh manajer rayon Bululawang (Chondro Luckyto, hasil wawancara 13 Juni 2012) yang menyatakan bahwa aspek penindakan dalam pelanggaran disiplin kerja, menurut saya sudah tergolong “baik”, karena pelanggaran kedisiplinan kita terapkan kepada seluruh anggota, baik pegawai PLN maupun outsourcing sesuai dengan aturan perusahaan dan komitmen yang dibuat oleh Negara dan outsourcing di rayon.

Dari pernyataan-pernyataan di atas, dapat dikatakan bahwa sanksi yang diterapkan atas pelanggaran disiplin kerja sudah sesuai dan pelaksanaannya pun sudah tepat/sesuai. Dengan adanya sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap dan perilaku indisipliner karyawan akan berkurang namun sanksi hukuman harus ditetapkan berdasarkan pertimbangan logis, masuk akal, dan diinformasikan secara jelas kepada seluruh karyawan, hukuman yang diberikan bersifat mendidik serta menjadi alat motivasi untuk memelihara kedisiplinan dalam perusahaan.

Moekijat (1976:211) menjelaskan bahwasannya menghukum mereka atau mengadakan beberapa tindakan pendisiplinan resmi lainnya terhadap mereka, hal-hal ini dilihat dari tingkah laku mereka yang menonjol. Menghukum

mereka tanpa menganalisa terlebih dahulu sebab-sebab dari tindakan mereka itu hanya akan membuat hal-hal yang lebih buruk.

Pernyataan informan di atas sangat relevan dengan apa yang dikatakan oleh Moekijat bahwa sanksi/hukuman tidak langsung diberikan begitu saja kepada karyawan, melainkan dilihat dulu pelanggaran disiplin apa yang tidak dipatuhi/ditaati oleh karyawan.

4.2.4. Prestasi Kerja

Prestasi kerja adalah hasil yang didapat ketika karyawan/pegawai kerja disiplin sesuai target dan job descriptionnya masing-masing. Tentunya prestasi ini tidak mudah begitu saja didapat, butuh kerja keras untuk mendapatkannya. Berdasarkan pernyataan dari beberapa informan (hasil wawancara 11 dan 13 Juni 2012), terdapat beberapa faktor pendukung dalam upaya meningkatkan prestasi kerja karyawan, yaitu sebagai berikut:

1. Diadakannya pelatihan/kursus-kursus
2. Diadakannya In House Training
3. Diadakannya outbond
4. Penyediaan fasilitas keperluan kantor, diklat, K2 (Keselamatan dan Ketenagalistrikan), dan K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja)
5. Motivasi diri sendiri dan lingkungan kerja

Selain faktor pendukung, tentunya ada faktor penghambat dalam upaya meningkatkan prestasi kerja (hal ini juga berdasarkan pernyataan informan hasil wawancara 11 dan 13 Juni 2012), diantaranya:

1. Rasa jenuh dari dalam diri karyawan itu sendiri
2. Ketidakdisiplinan
3. Rasa malas
4. Faktor pendidikan
5. Faktor pola pikir (*mind set*)

Pendapat dari Handoko (1996:13) menyatakan bahwa kegiatan terpenting untuk memajukan karir adalah prestasi yang baik, karena hal ini mendasari semua kegiatan pengembangan karir lainnya, kemajuan karir sangat tergantung pada prestasi karyawan (*performance*). Oleh karena itu, jika karyawan ingin mempunyai karir yang bagus atau mempunyai kemajuan karir yang baik, maka hendaknya karyawan memperhatikan kedisiplinannya sehingga prestasi pun bisa meningkat dan tentunya demi jenjang karir yang diinginkan para karyawan.

Dari faktor pendukung dan faktor penghambat tersebut di atas, tentunya ada prestasi-prestasi yang sudah dicapai oleh karyawan UPJ Bululawang, berdasarkan dokumentasi peneliti, yakni:

1. Berdasarkan dokumentasi, spv. Teknik (Nandung Hadi Siswanto) mendapatkan prestasi berupa:

- a. Bendera kuning dalam gangguan penyulang 2011 (penurunan gangguan penyulang (line) yang artinya gangguan pada jalur/line/penyulang tidak boleh padam kecuali pemeliharaan).
 - b. Bendera hijau dalam gangguan trafo 2011 (penurunan gangguan trafo yang artinya gangguan trafo tidak boleh melebihi target yang sudah ditentukan).
 - c. Bendera hijau dalam susut 2011 (penurunan losses/susut/energi artinya energi tidak boleh hilang karena tidak terjual yang berupa kWh).
2. Berdasarkan dokumentasi, spv. Administrasi (Runi Nurdiany) mendapatkan bendera hijau dari APJ Malang, yaitu: penekanan tunggakan melebihi target yang ditentukan.
 3. Berdasarkan dokumentasi, Junior Analyst Pelayanan Pelanggan (Hesti Listyaningdyah), dalam pencapaian pasang baru program Go Grass I tahun 2010, melebihi target yang ditentukan (>100%).
 4. Berdasarkan dokumentasi, Assistant Officer Pembacaan Meter dan Pengendalian Piutang (Usdek Kiarto, ST), yakni: penurunan tunggakan dibawah target.
 5. Berdasarkan dokumentasi, rayon Bululawang sendiri, prestasi yang didapat antara lain:
 - a. Mendapatkan sertifikat ISO.

- b. Mendapatkan sertifikat penilaian kelas pelayanan unit Bintang Tiga (☆☆☆)
- c. Mendapatkan penghargaan dan reward (bonus) menjadi rayon terbaik II dari APJ Malang.

Sedangkan untuk tolak ukur prestasi kerja pada PT. PLN (PERSERO) UPJ Bululawang Malang, dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kuantitatif; kuantitatif disini dapat dilihat dari jumlah pelanggan (konsumen) pada UPJ Bululawang Malang.

Tabel 4.3

**DATA JUMLAH PELANGGAN RAYON BULULAWANG
TAHUN 2011**

NO.	BULAN	JUMLAH PELANGGAN TAHUN 2011
1.	Januari	39,685
2.	Pebruari	39,828
3.	Maret	39,906
4.	April	39,869
5.	Mei	40,086
6.	Juni	41,088
7.	Juli	41,190
8.	Agustus	41,300
9.	September	41,368
10.	Oktober	41,559
11.	Nopember	41,682
12.	Desember	41,812

Sumber: PT. PLN (PERSERO) Rayon Bululawang

Jika dilihat dari setiap bulannya, jumlah pelanggan pada UPJ Bululawang mengalami kenaikan, hanya satu bulan saja yang mengalami penurunan pelanggan, yaitu pada bulan April 2011 (sebesar 39,869). Berdasarkan

keterangan dari manajer rayon jika mengalami penurunan pelanggan, itu di karenakan adanya bongkar pasang listrik pelanggan karena adanya penunggakan. Dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja karyawan UPJ Bululawang baik (meningkat), ini bisa dilihat dari jumlah pelanggan yang semakin meningkat di setiap bulannya.

2. Kualitatif; kualitatif disini dapat dilihat dari prestasi yang diraih UPJ Bululawang tahun 2011, antara lain: mendapatkan sertifikat ISO; mendapatkan sertifikat penilaian kelas pelayanan unit Bintang Tiga; mendapatkan penghargaan dan reward (bonus) menjadi rayon terbaik II dari APJ Malang. Mendapatkan sertifikat ISO, artinya UPJ Bululawang ini sudah memenuhi standar Internasional. Mendapatkan sertifikat kelas pelayanan Bintang Tiga, artinya UPJ Bululawang sudah dikatakan baik dalam hal pelayanan (*service*), tata letak ruang (*lay out*), sistem informasi, dan *consumer care*. Hal ini dapat dicapai berkat kerja keras dan disiplin para karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, juga berkat program pembinaan COC yang telah dilaksanakan dengan baik oleh semua karyawan.
3. Ketepatan waktu; ketepatan waktu dapat dilihat dari target yang telah dicapai oleh karyawan UPJ Bululawang.

Berdasarkan dokumentasi dan penjelasan dari informan (21 Mei 2012) target tunggakan adalah jumlah pelanggan yang harus diputus atau dibongkar aliran listriknya karena adanya tunggakan. Jika target < realisasi, maka dikatakan belum memenuhi target (belum berhasil, tidak mendapatkan prestasi). Sebaliknya, jika target > realisasi, maka dikatakan berhasil memenuhi target (mendapatkan prestasi).

Dari gambar 4.4 di atas dapat diketahui bahwa target dari bulan Januari s.d Desember 2011 semakin turun, sedangkan realisasi mengalami fluktuasi (naik turun). Pada bulan Desember 2011, target > realisasi, maka dikatakan berhasil memenuhi target. Untuk itu, mendapatkan prestasi kerja berupa bendera hijau dalam penekanan tunggakan melebihi target yang ditentukan.

Hal ini menunjukkan bahwa prestasi perusahaan dari hasil kerja para karyawan mengalami peningkatan dari segi kualitas yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Para karyawan sudah dapat meningkatkan kedisiplinan dengan memanfaatkan jam kerja seefektif mungkin sehingga target dapat diselesaikan dengan baik.

4.2.5. Hubungan antara Kedisiplinan dan Prestasi Kerja

Prestasi kerja karyawan dalam perusahaan tidak terlepas dari kedisiplinan kerja karyawannya. Hal ini ditunjukkan dengan adanya prestasi-prestasi yang diraih, tentunya prestasi ini adalah buah hasil dari kerja keras dan disiplin serta rasa tanggung jawab yang besar terhadap tugas yang diberikan perusahaan.

Dengan disiplin kerja, UPJ Bululawang mendapatkan sertifikat ISO dan sertifikat penilaian kelas pelayanan unit Bintang Tiga (★★★) di tahun 2011. Bintang Tiga (★★★) dalam hal ini sudah dikatakan baik/bagus, sedang untuk tahun 2012 ini UPJ Bululawang menargetkan mendapatkan kelas pelayanan unit Bintang Lima (★★★★★). Hal ini tentunya harus dibarengi dengan disiplin yang tinggi dan kerja keras pula.

Dari penjelasan-penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa prestasi kerja perusahaan sangat dipengaruhi oleh tingkat kedisiplinan para karyawannya. Prestasi kerja ini berbanding lurus dengan kedisiplinan kerja yang dilaksanakan. Bila kedisiplinan karyawan menurun maka prestasi kerja yang didapatkan cenderung menurun juga (rendah), begitu juga sebaliknya, apabila kedisiplinan karyawan dapat terlaksana dengan optimal maka prestasi kerja yang dihasilkan juga akan baik pula (tinggi).

4.2.6. Pandangan Islam Mengenai Kedisiplinan Kerja

Dalam pandangan Islam, bekerja merupakan suatu tugas yang mulia, yang akan membawa diri seseorang pada posisi terhormat, bernilai, baik di mata Allah SWT maupun di mata kaumnya. Oleh sebab itulah, Islam menegaskan bahwa bekerja merupakan sebuah kewajiban yang setingkat dengan ibadah. Orang yang bekerja akan mendapat pahala sebagaimana orang beribadah. Lantaran manusia yang mau bekerja dan berusaha keras untuk menghidupi diri sendiri dan keluarganya, akan dengan sendirinya hidup tenteram dan damai

dalam masyarakat. Sedangkan dalam pandangan Allah SWT, seorang pekerja keras (di jalan yang diridhai Allah tentu lebih utama ketimbang orang yang hanya melakukan ibadah (berdo'a saja misalnya), tanpa mau bekerja dan berusaha, sehingga hidupnya melarat penuh kemiskinan.

Orang-orang yang pasif dan malas bekerja, sesungguhnya tidak menyadari bahwa mereka telah kehilangan sebagian dari harga dirinya, yang lebih jauh mengakibatkan kehidupannya menjadi mundur. Rasulullah SAW amat prihatin terhadap para pemalas. Setiap muslim sesungguhnya dituntut untuk bekerja keras, dan disarankan untuk menjelajahi bumi Allah yang maha luas ini, dalam usaha memenuhi kebutuhan hidupnya, mencari rejeki, menambah pengalaman dan ilmu pengetahuan agar dapat rncapai kemuliaan hidup baik di dunia maupun di akhirat kelak. Tujuan utama kita bekerja secara manusiawi adalah harapan mendapatkan uang untuk survive, tapi lebih dari itu, bekerja juga merupakan ibadah. Firman Allah dalam Q.S. Al-Mulk ayat 15:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

“Dia-lah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebagian dari Rezeki-nya. Dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan”.

Allah telah menghamparkan bumi dengan penghamparan yang sangat memudahkan hamba-Nya untuk berjalan. Maka sekalipun bumi terlihat bulat

ketika dilihat dari bulan, tetapi penghuninya dapat berdiri tegak, air lautnya tidak tumpah saat dilayari, dan biji-biji emas serta minyaknya tidak meluber tatkala digali. Dengan kemudahan yang seperti itu, maka sangat wajar dan masuk akal jika Allah menuntut hamba-Nya untuk bekerja, dan mencela orang yang bermalas-malasan.

Firman Allah surat Yasin 34-35:

وَجَعَلْنَا فِيهَا جَنَّاتٍ مِّنْ نَّخِيلٍ وَأَعْنَابٍ وَفَجَّرْنَا فِيهَا مِنَ الْعُيُونِ لِيَأْكُلُوا مِن ثَمَرِهِ وَمَا عَمَلَتْهُ أَيْدِيهِمْ أَفَلَا يَشْكُرُونَ

“Dan Kami jadikan padanya kebun-kebun kurma dan anggur dan Kami pancarkan padanya beberapa mata air. Supaya mereka dapat makan dari buahnya, dan dari apa yang diusahakan oleh tangan mereka. Maka mengapakah mereka tidak bersyukur?”

Ayat di atas mengingatkan bahwa jika manusia berusaha, maka Allah akan memperlancar usahanya. Ibaratnya jika kita membuka lahan untuk menghidupkan tanahnya, maka Allah akan mengalirkan airnya, menyuburkan tanah-tanahnya.

Disiplin ditunjukkan terhadap aturan yang menyangkut waktu dan perbuatan keduanya tergabung menjadi satu, dapat dibedakan tetapi tidak dapat dipisahkan (Moenir 1983:183-184). Disiplin mengharuskan orang untuk

mengikuti dengan ketat perbuatan atau langkah tertentu dalam perbuatan, agar dapat mencapai atau menghasilkan sesuatu sesuai dengan standarnya.

Selain daripada anjuran berdisiplin terhadap waktu, terdapat pula anjuran bagi umat muslim untuk memiliki etos kerja yang baik. Dapat dipahami bahwa dalam ajaran Islam bekerja dengan benar dan baik atau disiplin dalam bekerja tergolong perbuatan ibadah atau dengan perkataan lain bahwa bekerja adalah mengandung nilai-nilai ubudiyah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwasannya Islam mengajarkan supaya setiap muslim dapat menghargai waktu sehingga dapat bekerja dengan sebaik-baiknya, dan pada akhirnya ia akan mendapatkan pahala dalam pekerjaannya serta membantu terwujudnya tujuan dalam pekerjaannya.

Pada PT. PLN (PERSERO) UPJ Bululawang Malang, pelaksanaan disiplin kerja dalam upaya meningkatkan prestasi kerja bisa dikatakan sudah islami. Hal ini bisa dilihat dari aturan-aturan yang sudah ditaati oleh karyawan:

- a. Karyawan harus absen dan tidak dapat diwakilkan. Dalam Islam konsep tepat waktu adalah sangat penting, manusia diajarkan untuk sholat tepat waktu sesuai dengan ketentuan agama. Pada pelaksanaannya karyawan UPJ Bululawang sudah mematuhi dan melaksanakan aturan ini dengan baik, disana juga diadakan sholat Dhuhur secara berjama'ah. Hal ini menunjukkan betapa tali persaudaraan karyawan begitu kuat, termasuk dalam memenuhi panggilan Allah, yakni sholat.

- b. Dilarang melakukan tindakan asusila di dalam lingkungan perusahaan. Islam mengajarkan untuk menjauhi hal-hal yang mendekati zina, apalagi zina, terlebih bagi yang belum menikah. Jika ada muslim yang melanggar maka akan dikenai hukuman berupa dirajam. Para karyawan UPJ Bululawang sangat mematuhi aturan ini, karyawan menjaga tindakan mereka agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Hal ini sesuai dengan ajaran Islam.
- c. Dilarang melakukan perbuatan yang dapat mengganggu keamanan dan ketertiban. Islam mengajarkan sikap toleransi terhadap semua umat, menghormati dan saling menghargai. Hal ini demi terciptanya ketertiban, keamanan, rasa nyaman, dan rasa selamat. Islam sangat membenci kekerasan. Dalam pelaksanaannya, karyawan UPJ Bululawang sudah menerapkan dan melaksanakan aturan ini, hal ini senada dengan ajaran Islam.
- d. Dilarang membawa barang milik kantor. Dalam ajaran Islam, mengambil barang yang bukan haknya bisa dikatakan mencuri, karena dalam Islam sudah ada bagian masing-masing. Hukuman Islam bagi orang yang mencuri adalah dipotong tangannya. Karyawan UPJ Bululawang mentaati dan melaksanakan peraturan ini dengan sangat baik, terbukti dengan tidak adanya barang yang hilang atau laporan dari seseorang yang merasa kehilangan. Ini terbukti, aturan pada instansi ini sudah dilaksanakan secara islami.

e. Dilarang minum-minuman keras, menyalahgunakan obat-obatan terlarang, mabuk di tempat kerja. Islam sangat melarang umatnya untuk minum-minuman keras, hal ini dikarenakan minuman tersebut membuat orang yang meminumnya menjadi mabuk dan kehilangan akal sehatnya. Jika sudah kehilangan akal sehat, maka yang terjadi adalah pikiran tidak jernih sehingga akan mengganggu jalannya otak. Jika sudah tidak bisa berpikir jernih, maka yang terjadi adalah tidak dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik dan benar, serta dapat mengganggu produktivitas kerja. Semua karyawan UPJ Bululawang melaksanakan aturan ini, karyawan tidak minum-minuman keras, mabuk di tempat kerja, dan mengonsumsi obat terlarang. Hal ini sesuai dengan ajaran Islam.

Dari beberapa penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwasannya karyawan PLN UPJ Bululawang sudah menerapkan aturan secara islami sesuai dengan ajaran agama Islam dengan baik dan benar. Hal itu dapat dilihat dari pelaksanaan disiplin kerja yang sesuai dengan instansi maupun ajaran agama. Karyawan tidak melanggar peraturan-peraturan yang fatal, sehingga dapat mencemarkan nama baik karyawan sendiri maupun nama instansi. Karyawan selalu menjaga keharmonisan dengan cara sholat Dhuhur berjama'ah, ini tentu dapat menjaga tali silaturahmi di antara sesama karyawan.