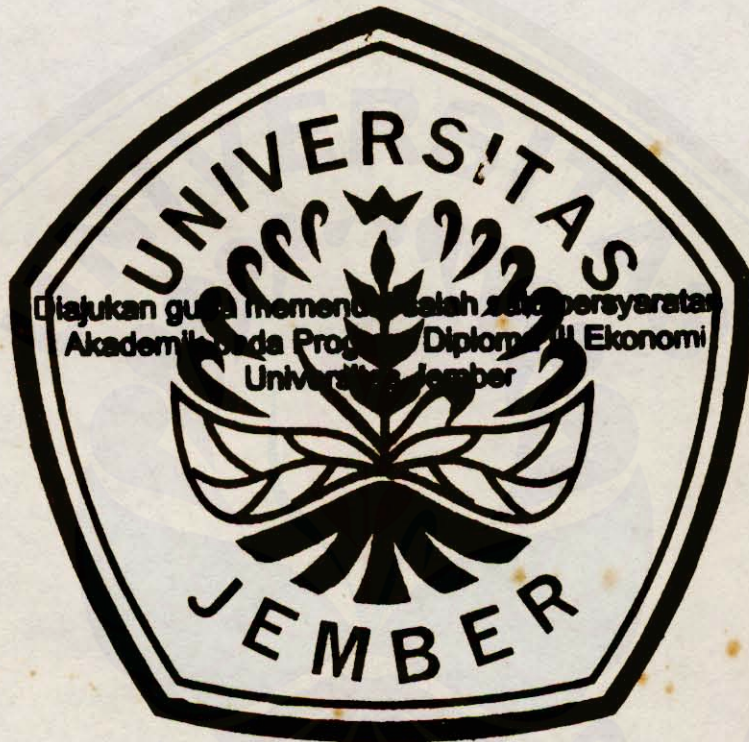




**LAPORAN
HASIL PRAKTEK KERJA NYATA**

**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PELANGGAN
UNTUK PENYAMBUNGAN LISTRIK BARU PADA PT. PLN
(PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR CABANG
SITUBONDO**



Asal:	_____	Klass	658.81
Oleh:	_____		JUL
Terima Tgl:	21 FEB 2002		* e.1
No. Induk:	0295		
KLASIR / PENYALIN:			

Kurniawan Yuliarta
NIM : 970803101244/AP.

**PROGRAM DIPLOMA III EKONOMI
FAKULTASEKONOMI UNIVERSITASJEMBER**

2002

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PELANGGAN UNTUK PENYAMBUNGAN
LISTRIK BARU PADA PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR
CABANG SITUBONDO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Kurniawan Yuliarta
N. I. M. : 970803101244
Program Studi : Administrasi Perusahaan
Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

3 Januari 2002

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan
guna memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) Program Diploma III pada
Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

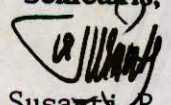
Ketua,


Drs. Moch. Anwar, M.Si.

NIP. 131 759 767

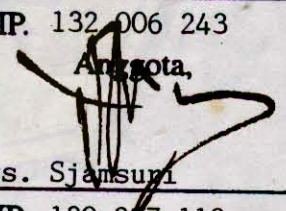


Sekretaris,


Dra. Susanti P., M.Si.

NIP. 132 006 243

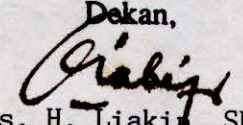
Anggota,


Drs. Sjamsuri

NIP. 130 287 119

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi

Dekan,


Drs. H. Liakip, SU.

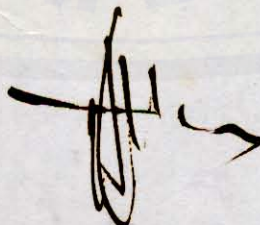
NIP. 130 531 976

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Nama : Kurniawan Yuliarta
NIM : 970803101244
Program studi : Administrasi Perusahaan
Program pendidikan : Diploma 3 Fakultas Ekonomi
Universitas Jember
Judul : Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Pelanggan Untuk
Penyambungan Listrik Baru Pada PT. PLN (Persero)
Distribusi Jawa Timur Cabang Situbondo
Dosen Pembimbing : Drs. Sjamsuri

Disetujui di : Jember
Pada tanggal :

Disetujui dan diterima baik oleh :
Dosen Pembimbing



Drs. Sjamsuri
NIP. 130 287 119

MOTTO :

Masa itu beredar, ada saat kita merasakan enak adapula kita merasakan hal yang pahit, dan kita harus bisa mencari apa yang menjadi terbaik untuk kita.

(Kurniawan Yuliarta)

Pengetahuan adalah kekayaan hidup yang tak ternilai harganya

(Adirah Bimandaru)

Belumlah Menang, Bila Belum Berani Kalah

Belumlah Unggul, Jika Belum Berani di Bawah

Belumlah Besar, Kalau Belum Mengaku Kecil

(R. M. P. Sastrokartono)

Digital Repository Universitas Jember

Karya ini dengan segenap kerendahan hati
kupersembahkan kepada :

- ✓ Gusti Allah SWT
- ✓ Kedua Orang Tuaku, atas kesabaran, Kasih sayang dan do'anya yang selalu mengiringi perjalanan langkahku
- ✓ Bang Uus yang selalu memberi dorongan buat aku
- ✓ Om Nano dan keluarga "*sing open nang aku*"
- ✓ Kakak dan Adek-adekku yang menyertai dan memotivasi dalam suka maupun duka
- ✓ My Honey....., atas kesabaran, kepercayaan dan kesetiaan yang telah diberikan
- ✓ Kawan-kawan seperjuangan dan Almamater-ku
- ✓ **Kehidupanku**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulisan laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “ Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Pelanggan Untuk Penyambungan Listrik Baru Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Situbondo“ dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Penulisan laporan ini merupakan hasil dari Praktek Kerja Nyata yang penulis laksanakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan ini banyak kekurangannya, karena kemampuan penulis yang terbatas baik pengalaman ataupun ilmu pengetahuan yang dimiliki. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Dengan adanya bimbingan dan bantuan dari penulis maka tidaklah berlebihan apabila penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

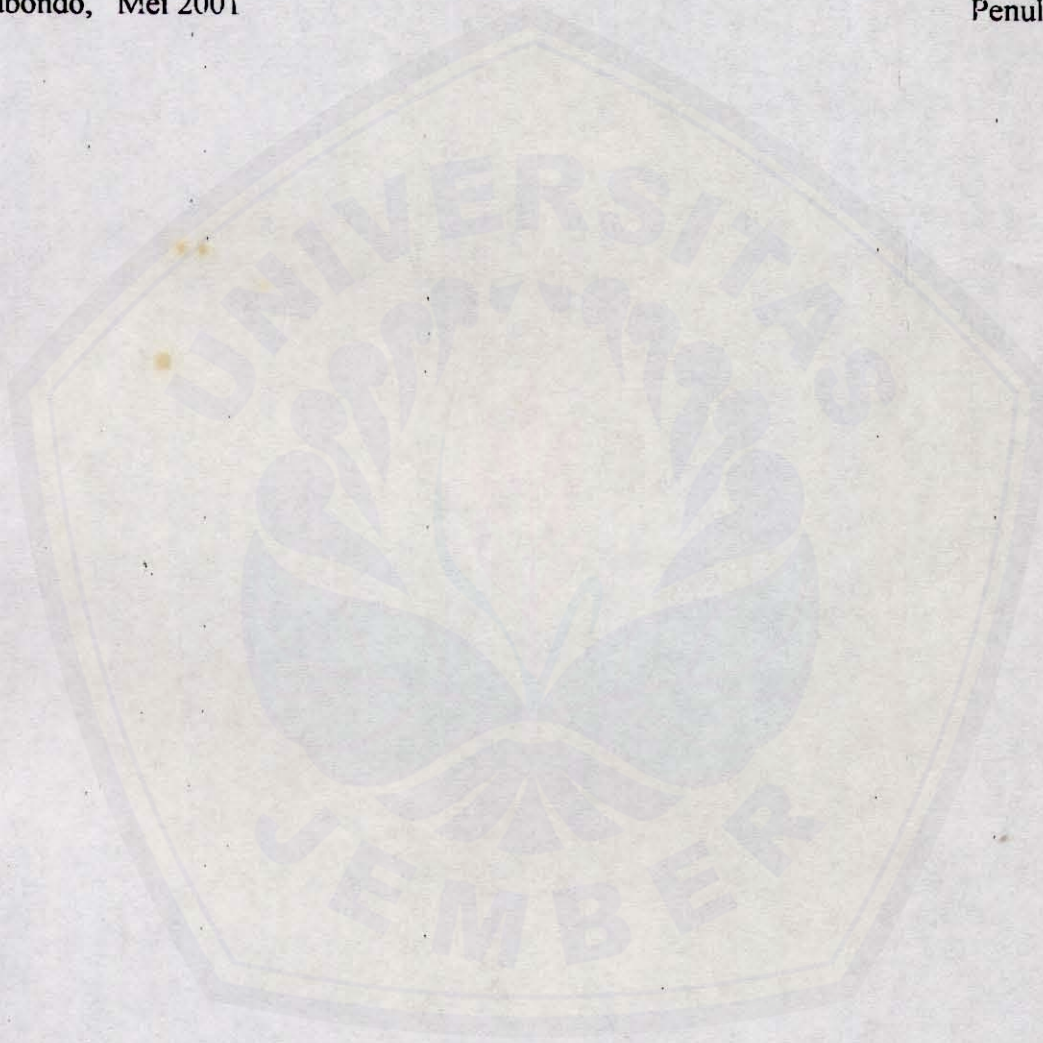
1. Bapak Drs. Syamsuri selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan ketulusan hati dalam memberikan petunjuk serta saran yang bermanfaat dalam penyusunan laporan ini.
2. Bapak Drs. H. Liakip SU, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Segenap dosen dan karyawan dilingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Bapak Ir. Rusbandi selaku pimpinan PT.PLN (Persero) Cabang Situhondo yang telah memberi ijin praktek.
5. Bapak Faissal selaku pembimbing praktek yang telah banyak memberikan keterangan serta segala fasilitas yang diperlukan demi tersusunnya laporan ini.
6. Segenap karyawan dan karyawan PT.PLN (persero) Cabang Situbondo.
7. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil.

8. Semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulisan laporan dapat diselesaikan.

Akhirnya semoga penulisan laporan Praktek Kerja Nyata ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang berkenaan membacanya.

Situbondo, Mei 2001

Penulis



DAFTAR ISI

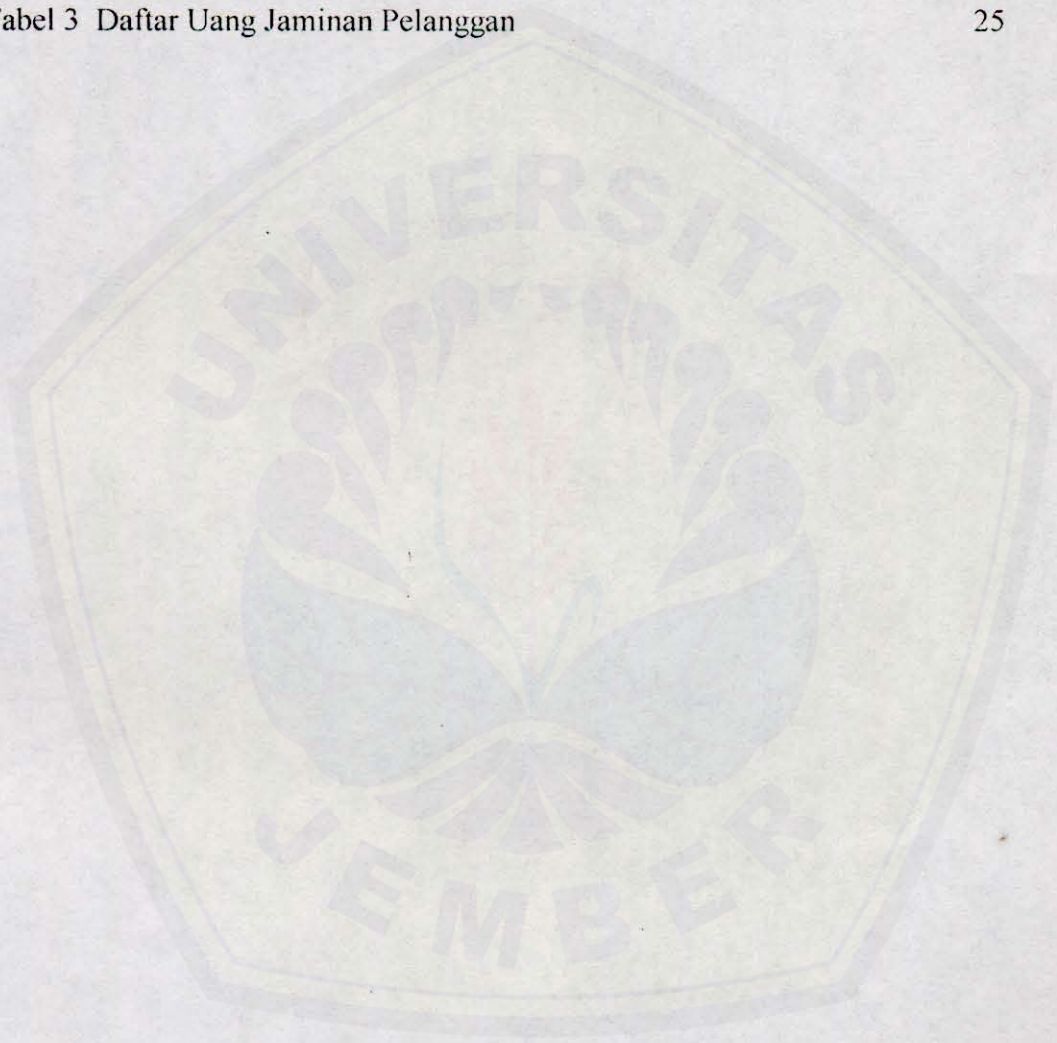
	Halaman
Halaman Judul.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Motto.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan PKN.....	2
1.3 Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan PKN.....	3
1.4 Jadwal Pelaksanaan PKN.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Pengertian dan tujuan Administrasi.....	5
2.2 Pengertian Administrasi Pelayanan Pelanggan.....	8
2.3 Konsep dan Karakteristik Jasa.....	9
BAB III GAMBARAN UMUM PT. PLN.....	12
3.1 Sejarah PT. PLN (Persero).....	12
3.2 Struktur Organisasi.....	15
3.3 Kegiatan Pokok PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim Cabang Situbondo.....	22
3.4 Kegiatan Administrasi Pelayanan Pelanggan.....	23
BAB IV PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA.....	30
4.1 Membantu Mengisi Agenda Permintaan Penyambungan Baru / Perubahan Daya / Perubahan Golongan Tarif.....	30

4.2 Membantu Pencetakan Surat Permintaan, Surat Ijin Penyambungan Dan Kwitansi.....	31
4.3 Membantu Mengisi Formulir Perintah Kerja (PK) Dan Berita Acara	35
BAB V KESIMPULAN.....	39
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
Tabel 2 Jam Kerja PT. PLN (Persero)	22
Tabel 3 Daftar Uang Jaminan Pelanggan	25



Daftar Gambar

Halaman

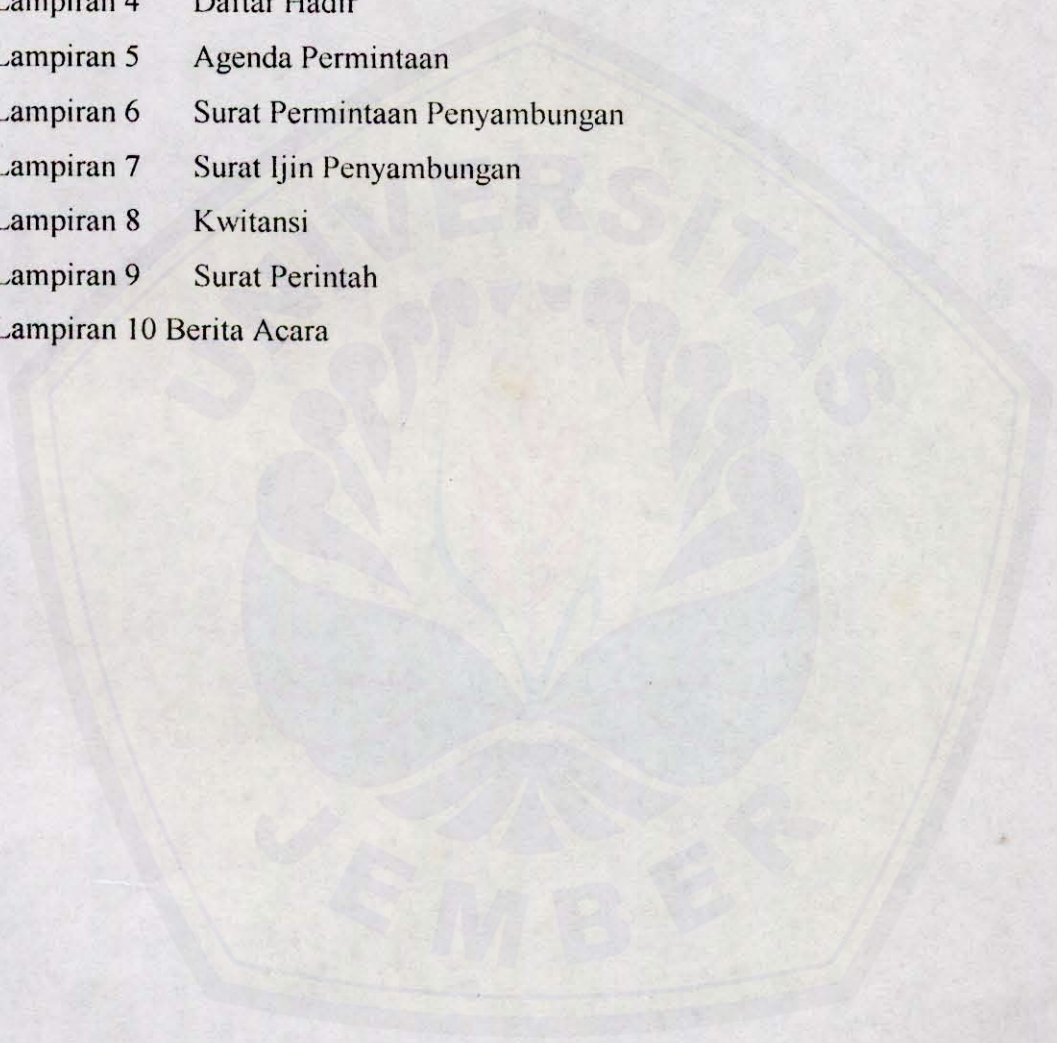
Gambar 1 Struktur Organisasi PT. PLN Cabang Situbondo

Gambar 2 Prosedur Penyambungan Baru



Daftar Lampiran

- Lampiran 1 Surat Permohonan Ijin PKN
- Lampiran 2 Surat Jawaban Dari Perusahaan
- Lampiran 3 Kartu Konsultasi
- Lampiran 4 Daftar Hadir
- Lampiran 5 Agenda Permintaan
- Lampiran 6 Surat Permintaan Penyambungan
- Lampiran 7 Surat Ijin Penyambungan
- Lampiran 8 Kwitansi
- Lampiran 9 Surat Perintah
- Lampiran 10 Berita Acara





I. PENDAHULUAN

1.1. Alasan Pemilihan Judul

Setiap perusahaan baik Industri, perdagangan maupun jasa pada dasarnya mempunyai tujuan yang sama yaitu memperoleh keuntungan yang semaksimal mungkin. Hal ini demi menjaga kelangsungan hidup Perusahaan serta untuk mengadakan perkembangan dan perluasan pada masa yang akan datang bagi perusahaan yang bersangkutan. Untuk mengetahui perkembangan perusahaan perlu dibuat kegiatan administrasi. Karena administrasi itu sendiri dapat diartikan sebagai suatu pencatatan kejadian atau perkembangan yang terjadi dalam perusahaan dengan baik dan untuk menjadi pegangan pimpinan didalam mengawasi dan menganalisa jalannya perusahaan yang dipimpin.

Perusahaan dalam mencapai tujuannya perlu adanya upaya dalam pelaksanaan kegiatan administrasi yang baik. Karena dengan pelaksanaan administrasi yang baik akan membantu lancarnya aktifitas perusahaan. Hal ini dapat terwujud apabila dalam perusahaan terdapat karyawan yang mempunyai kemampuan dan motivasi dalam bekerja. Kemampuan karyawan ditentukan oleh kualifikasi yang dimiliki misalkan pendidikan, pengalaman dan kepribadian.

Pelayanan pelanggan merupakan salah satu faktor kunci bagi keberhasilan perusahaan jasa yang menciptakan kepuasan bagi pelanggan sebagai pengguna jasa. Demikian pula pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Situbondo yang mengembangkan pola kerja pelayanan pelanggan yang berorientasi pada kepuasan.

Pelayanan pelanggan sebagai bentuk komunikasi diusahakan bersifat dua arah, yaitu secara terbuka kepada masyarakat, serta menciptakan opini yang baik tentang perusahaan, sehingga mendapat dukungan dari masyarakat. Pelayanan yang diberikan bukan hanya yang bersifat keluhan, kritik atau saran tetapi sekaligus memberikan informasi dan mengembangkan edukasi pelanggan yang efektif. Perusahaan juga dapat melakukan usaha perbaikan, mengambil kebijakan

dan menyusun program yang disesuaikan dengan keinginan masyarakat khususnya pelanggan. Adanya pelayanan pelanggan menunjukkan pada masyarakat bahwa perusahaan memperhatikan untuk melakukan usaha dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Disisi lain pelayanan pelanggan menciptakan suasana kerja yang mendorong motivasi pegawai untuk meningkatkan profesionalisme sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Banyak sekali jenis pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) kepada pelanggan, misalnya penyambungan listrik baru, pelayanan perubahan daya, pelayanan sambungan sementara dan pelayanan pengaduan pelanggan. Untuk dapat merealisasikan tujuan perusahaan tersebut, diperlukan suatu koordinasi yang baik antara berbagai kegiatan operasional perusahaan seperti bidang produksi, pemasaran, keuangan dan sumber daya manusia. Apabila terdapat salah satu kegiatan operasional yang kurang baik, maka akan mengakibatkan koordinasi yang kurang baik pula, sehingga tujuan perusahaan tidak dapat tercapai dengan optimal. Berbagai masalah dan tantangan akan datang silih berganti baik dari dalam perusahaan itu sendiri maupun dari luar perusahaan.

Mengingat pentingnya administrasi pelayanan pelanggan dalam setiap kegiatan perusahaan, maka perlu adanya penanganan dibidang ini secara sungguh-sungguh. Kesalahan dalam penyusunan dalam administrasi akan sangat merugikan bagi perusahaan. Berdasarkan permasalahan pentingnya administrasi pelayanan pelanggan maka penulis memberi judul “ **PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PELANGGAN UNTUK PENYAMBUNGAN LISTRIK BARU PADA PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR CABANG SITUBONDO** “

1.2. Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata

Tujuan dari Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini, adalah :

- a) Untuk memahami dan mengetahui secara langsung pelaksanaan administrasi Pelayanan pelanggan khususnya untuk penyambungan listrik baru.

- b) Untuk ikut serta membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan administrasi pelayanan pelanggan
- c) Agar memperoleh tambahan pengetahuan sebagai bekal di kemudian hari

1.2.2. Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Kegunaan dari Pelaksanaan Praktek Kerja nyata ini, adalah :

- a) Praktek Kerja Nyata ini akan memberikan manfaat bagi penulis, karena dengan Praktek Kerja Nyata ini akan mendapatkan pengetahuan baru.
- b) Sebagai sarana pengembangan pengetahuan yang diperoleh khususnya pada masalah pelayanan pelanggan untuk penyambungan listrik baru.

1.3. Obyek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1. Obyek Praktek Kerja Nyata

Obyek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan pada Kantor PLN Cabang Situbondo yang berlokasi di Jl.Cempaka no.35 Situbondo.

1.3.2. Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan bulan Februari tahun 2001, atau jangka waktu minimal 144 jam efektif, dengan perincian sebagai berikut :

Senin – Kamis	: Masuk	: 07.30 WIB
	Istirahat	: 11.30 – 12.30 WIB
	Pulang	: 16.30 WIB
Jum'at	: Masuk	: 08.00 WIB
	Istirahat	: 11.00 – 13.30 WIB
	Pulang	: 17.00 WIB
Sabtu	: Libur	

1.4. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Tabel 1 : Jadwal Pelaksanaan Praktek kerja Nyata

Jenis Kegiatan Praktek Kerja Nyata	Minggu						
	I	II	III	IV	V	VI	VII
1. Penyampaian Surat Ijin Praktek Kerja Nyata dan mengadakan observasi secara keseluruhan							
2. Persiapan Praktek Kerja Nyata sekaligus perkenalan dengan pimpinan dan karyawan perusahaan.							
3. Pengenalan obyek Praktek Kerja Nyata.							
4. Melaksanakan semua tugas yang diberikan oleh pimpinan sehubungan dengan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.							
5. Mengadakan konsultasi secara periodik dengan Dosen Pembimbing.							
6. Menyusun catatan penting yang digunakan sebagai bahan laporan Praktek Kerja Nyata.							
7. Menggandakan laporan Praktek Kerja Nyata yang telah direvisi oleh Dosen Pembimbing.							

II. LANDASAN TEORI



Unit UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

2.1 Pengertian dan Tujuan Administrasi

2.1.1 Pengertian Administrasi

Kegiatan administrasi merupakan kegiatan yang sangat penting dalam suatu perusahaan. Berhasil tidaknya dalam mencapai tujuan tergantung dari administrasinya.

Administrasi yang berasal dari bahasa Yunani yaitu berasal dari kata *Administrate* yang artinya adalah pengabdian atau *service*. Pengertian administrasi dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu : (Prayudi Admosudirdjo, 1993 : 93)

1. Administrasi dalam arti sempit

Pengertian administrasi dalam arti sempit adalah tata usaha atau *office work* yang pada hakekatnya merupakan pengendalian daripada *information* dan *data*.

2. Administrasi dalam arti luas dapat ditinjau dari tiga segi, yaitu :

a) Ditinjau dari segi proses

Administrasi berarti keseluruhan proses yang dimulai dari proses pemikiran, perencanaan, pengawasan sampai proses pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan

b) Ditinjau dari segi fungsi dan tugas

Administrasi adalah keseluruhan tindakan atau efektifitas yang harus dilakukan dengan sadar oleh sekelompok orang yang berkedudukan sebagai administrasi atau manajemen puncak organisasi.

c) Ditinjau dari segi kepranataan

Administrasi adalah aktivitas-aktivitas suatu proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

Uraian-uraian sebelumnya dapat dikatakan bahwa administrasi merupakan aktivitas-aktivitas suatu proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Tata tertib pelaksanaan administrasi dapat dibedakan menjadi 8 (delapan) unsur-unsur yang penting, antara lain sebagai berikut :

1. Pengorganisasian

Merupakan suatu kegiatan dalam menyusun salah satu kerangka yang menjadi wadah kerja sama bagi setiap kegiatan dari kerja sama yang dilakukan.

2. Tata hubungan

Merupakan kerangka hubungan menyampaikan warta dari pihak yang satu ke pihak yang lainnya dalam usaha kerja sama yang dilakukan.

3. Manajemen

Merupakan rangkaian kegiatan menggunakan karyawan yang mengarahkan segenap fasilitas kerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan.

4. Kepegawaian

Merupakan rangkaian kegiatan menggerakkan, mengadakan kepengurusan dan pengaturan tenaga kerja yang diperlukan dalam usaha kerja sama.

5. Keuangan

Merupakan pembuatan segi-segi pembelanjaan dalam usaha kerja sama.

6. Pembekalan

Merupakan kegiatan mengadakan, mengatur pemakaian dan memelihara segenap perlengkapan dalam usaha kerja sama.

7. Tata usaha

Merupakan rangkaian kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah, mengadakan, mengirim dan menyimpan keterangan yang diperlukan dalam usaha kerja sama tersebut.

8. Perwakilan

Rangkaian perbuatan atau kegiatan yang menciptakan hubungan baik dan dukungan masyarakat dalam usaha kerja sama.

Kedelapan tertib pelaksanaan administrasi tersebut menunjukkan bahwa administrasi dalam suatu organisasi perusahaan mempunyai peranan yang sangat penting terutama didalam membantu seluruh aktivitas perusahaan

2.1.2 Tujuan Administrasi

Adapun tujuan dari administrasi adalah : (Sumitro Adi Koesumo, 1993 : 5)

1. Memberikan ikhtisar yang dianalisa mengenai aktivitas-aktivitas operasional yang terdapat dalam perusahaan.
2. Memberikan informasi secara terperinci mengenai orang-orang, operasi-operasi, persetujuan-persetujuan untuk melaksanakan keputusan, peraturan dan perjanjian
3. Mencatat pekerjaan-pekerjaan yang harus dilaksanakan.
4. Mengatur komunikasi antara perusahaan dengan konsumen.
5. Menyampaikan perhitungan, pertanggung jawaban, dan pelaksanaan perusahaan.

Adapun beberapa fungsi administrasi adalah sebagai berikut : (Sumitro Adi Koesumo, 1993 : 5)

1. Membantu kegiatan manusia
2. Alat bukti
3. Alat perhitungan dan pertanggung jawaban
4. Alat untuk mengambil keputusan-keputusan
5. Alat pemeriksaan
6. Alat untuk menetapkan besarnya kekayaan, kondisi keuangan dan hasil-hasil operasi perusahaan
7. Alat untuk memenuhi ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam Anggaran Dasar Perusahaan, Undang-Undang dan Peraturan-Peraturan Pemerintah serta perjanjian dengan pihak ketiga

Berdasarkan uraian diatas dapat disusun batasan-batasan mengenai administrasi sebagai berikut :

“ Administrasi adalah segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu“. (The Liang Gie, 1995 : 5)

2.2. Pengertian Administrasi Pelayanan Pelanggan

Pelayanan merupakan suatu strategi perusahaan jasa dalam upaya pemenuhan kepuasan pelanggan/masyarakat sehingga mereka memperoleh impresi (gambaran atau kesan) tentang jasa yang diterimanya setelah mengadakan kontak (hubungan dengan perusahaan).

Pelanggan berarti setiap individu, organisasi, lembaga pemerintahan, atau kelompok yang mempunyai potensi untuk mempengaruhi dan dipengaruhi oleh seseorang atau perusahaan. Dalam hal ini termasuk karyawan, penyedia, pemimpin, masyarakat (Basu Swasta, 1996 : 270).

Pelayanan pelanggan sebagai fungsi manajemen yang memberikan penilaian tentang sikap masyarakat, identitas kebijaksanaan dan prosedur dari individu atau organisasi dengan keinginan masyarakat, dan melakukan program tindakan untuk mendapatkan pengertian serta pengakuan masyarakat (Basu Swasta, 1996 : 269).

Menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LANRI) (1994 : 140) Pelayanan pelanggan sebagai upaya berhubungan dengan masyarakat ada dua pengertian :

- *sebagai fungsi*

Segenap tindakan yang dilakukan oleh suatu instansi dalam usaha membina hubungan yang harmonis dengan masyarakat dan membina martabat instansi dalam pandangan masyarakat, guna memperoleh pengertian, kepercayaan, kerja sama dan dukungan dari masyarakat dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

- *Sebagai satuan organisasi*

Sistem pelayanan pelanggan meliputi kegiatan pelayanan kepada pelanggan dan masyarakat lainnya baik dalam sistem manual maupun dalam sistem komputer yang berfungsi dalam pemberian informasi tentang tata cara, perhitungan bersamanya biaya, persyaratan dan informasi lain yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik, perubahan data yang berhubungan dengan

pemberian penyambungan tenaga listrik meliputi perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian.

Jadi administrasi pelayanan pelanggan merupakan suatu sistem kegiatan perusahaan secara manual dan komputasi (pemanfaatan kemajuan teknologi) sebagai komunikasi dua arah secara terbuka dengan pelanggan dalam upaya pemenuhan kepuasan pelanggan dan menciptakan opini yang baik tentang perusahaan secara langsung maupun tidak langsung.

2.3 Konsep dan karakteristik jasa (pelayanan)

Dalam perusahaan jasa, pengetahuan dan pemahaman tentang pengharapan pelanggan serta faktor yang membentuk pengharapan tersebut sangat penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Jasa merupakan produk tidak kentara yang dilaksanakan dan bukannya diproduksi. Nilai dan keuntungan dari jasa berbeda-beda diantara pemakainya karena sebagian sumber (input) untuk melaksanakan jasa berasal dari pembeli (Basu Swasta, 1996 : 319).

Menurut Dani Cahya Rukmana (1998 : 28), jasa sebagai sistem organisasi dari peralatan dan atau orang dalam rangka penyediaan akomodasi dan aktivitas yang diperlukan masyarakat atau definisi yang lebih singkat adalah pelaksanaan pekerjaan / tugas untuk orang lain.

Karakteristi jasa menurut Lovelock (dalam Dani Cahya R, 1998 : 28) antara lain :

a) sifat alami produk

Produk dalam bentuk jasa sulit divisualisasikan (itangible), walau dalam pelaksanaannya terdapat sesuatu yang dapat dilihat (tangible).

Produk jasa ada 3 komponen :

▪ komponen fasilitas barang

Berupa barang yang menyertai proses pelayanan jasa, seperti komputer, mesin teler, bangunan dan lain-lain.

- **Komponen eksplisit**

Sesuatu yang mendatangkan keuntungan bagi konsumen seperti lokasi dan bentuk bangunan yang mudah dijangkau dan indah dipandang, atmosfir ruangan kantor yang sejuk dan lain-lain.

- **Komponen implisit**

Sesuatu yang mendatangkan psikologis seperti image, kebanggaan dan keterikatan emosi dengan produk jasa yang diperoleh.

- b) **keikutsertaan pelanggan dalam proses produksi jasa**

Pelayanan jasa meliputi perakitan dan penyerahan output yang berupa perpaduan antara fasilitas fisik dan aktivitas mental dan atau fisik dari orang. Pelanggan/masyarakat diperlukan ikut serta dalam proses ini agar seluruh proses terlaksana. Perubahan prosedur pelayanan atau penerapan teknologi baru harus diinformasikan kepada masyarakat/pelanggan agar meningkatkan kepuasan dan proses dapat berjalan.

- c) **orang adalah bagian dari produk**

Kualitas pengalaman saat dilayani perusahaan tidak hanya ditentukan oleh kualitas karyawan yang melayani tetapi dipengaruhi kualitas pelanggan/masyarakat lain.

- d) **masalah pengontrolan kualitas**

Perusahaan sulit menetapkan pengontrolan kualitas yang bisa menawarkan kualitas pelayanan yang seragam karena produk akhir selesai bertepatan dengan produk dinikmati.

- e) **tidak ada inventori dari produk**

Jasa adalah perbuatan/pelayanan dan bukan sesuatu yang tangible serta dapat disimpan. Peralatan, fasilitas dan tenaga kerja dapat disimpan dan dipertahankan kesiapannya untuk melakukan pelayanan.

- f) **pentingnya faktor waktu**

Pelanggan memiliki batas kesabaran dalam menunggu giliran untuk mendapat pelayanan jasa. Untuk itu diperlukan pelayanan yang cepat dan tepat.

g) perbedaan saluran distribusi

Perusahaan jasa sering menggabungkan antara saluran elektronik, kantor pelayanan, tempat penyerahan produk dan tempat dinikmatinya jasa oleh konsumen dan memungkinkan kerja sama dengan perusahaan lain dalam mengelola pelayanan pelanggan agar prosedur pelayanan tertip dan efisien serta menjaga agar perilaku pelanggan tidak mengganggu pelanggan lainnya.

Klasifikasi jasa dapat didasarkan pada sifat alami dan jasa yang diberikan dan siapa/apa yang menerima pelayanan jasa tersebut. Menurut dua dasar tersebut Lovelock 1996 (dalam Dani Cahya R, 1998) mengelompokkan pelayanan jasa dalam 4 kelompok yaitu :

▪ *proses pelayanan jasa yang ditujukan kepada orang*

Pelanggan harus mendatangi sendiri tempat dimana pelayanan jasa berada, dan berpartisipasi dalam tahapan prosedur pelayanan jasa.

▪ *Proses pelayanan jasa yang ditujukan kepada narang milik orang*

Pelanggan meminta perusahaan untuk memberikan jasa terhadap barang miliknya. Pelayanan yang diberikan perusahaan merupakan penyelesaian yang memuaskan dari masalah yang dikeluhkan pelanggan.

▪ *Proses pelayanan jasa yang merupakan proses stimulus mental orang*

Jasa ini berhubungan interaksi pikiran dan perasaan, misalnya pendidikan dan interteinment.

▪ *Proses pelayanan jasa yang merupakan proses informasi dari dan atau untuk pelanggan/masyarakat*

Jadi pemahaman karakter dan klasifikasi jasa penting bagi perusahaan agar dapat mengidentifikasi sifat alami produk dan manfaatnya bagi pelanggan dapat mengarahkan perilaku konsumen saat dilayani, mengembangkan saluran pelayanan alternatif, dan dapat merancang tempat pelayanan yang lebih efektif untuk kepuasan pelanggan/masyarakat.



III. GAMBARAN UMUM

PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO)

3.1. Sejarah PT.PLN (PERSERO)

Sejarah kelistrikan mulai ada sejak jaman pemerintahan hindia belanda. Adapun kurun waktu perkembangan PLN ada 5 (lima) periode, yaitu :

1. Periode sampai tahun 1943 (Perusahaan Listrik Hindia Belanda)

- a. Tahun 1893 diwilayah Batavia, dengan nama Elektricited Bedrijf Batavia.
- b. Tahun 1903 diwilayah kota Medan, dengan nama Elektricited bedrijf medar.
- c. Tahun 1907 diwilayah kota Surabaya, dengan nana Elektricited bedrijf Surabaya.
- d. Tahun berikutnya kelistrikan dibangun dikota Palembang, Makkasar dan Ambon.

Perkembangan listrik kemudian diambil alih oleh pihak swasta setelah perusahaan listrik dinegri belanda didirikan di beberapa wilayah di Indonesia. Pendirian perusahaan listrik belanda di Indonesia adalah sebagai berikut :

- a. Tahun 1913 perusahaan listrik NV. OGEM (Overzeesce Gas Electricitien Marchaphy).
- b. Tahun 1914 perusahaan listrik NV. ANIEM (Alganene Nederland Indische Electricitien Matchaphy).
- c. Tahun 1923 perusahaan listrik NV. GEBEO (Gas Electricitien Bandung En Omgeving).
- d. Tahun 1925 perusahaan listrik OJEM (Overzeesce Jent Electricitien Matchaphy).
- e. Tahun 1927 perusahaan listrik EMR (Electricitien Marchaphy Revolutien).
- f. Tahun 1939 perusahaan listrik EMB (Electricitien Marchaphy Bandung).

2. Periode tahun 1943 – 1945 (Perusahaan Listrik Jaman Jepang)

Sejak tahun 1945 semua perusahaan listrik diambil oleh pemerintahan Jepang.

Dan yang ada di Jawa diganti dengan sebagai berikut :

- a. Jawa Denki Sha untuk wilayah Jakarta
- b. Seibu Jawa Denki Sha untuk wilayah Jawa Barat.
- c. Chobu Jawa Denki Sha untuk wilayah Jawa Tengah.
- d. To bu Jawa Denki Sha untuk wilayah Jawa Timur.

3. Periode tahun 1945 – 1950 (setelah Proklamasi)

Pengambil alihan pimpinan perusahaan listrik penguasa Jepang secara keseluruhan dapat diselesaikan pada pertengahan bulan Oktober 1945. Kemudian diserahkan kepada pemerintah, tepatnya kepada departemen pekerjaan umum dan tenaga di Jakarta. Ketetapan pemerintah No. 1 SD / 1945 tanggal 27 Oktober 1945 merupakan hari yang bersejarah, karena pada hari tersebut dijadikan hari listrik di Indonesia.

4. Periode tahun 1951 – 1966 (Nasionalisasi Perusahaan Listrik Indonesia)

Perusahaan listrik yang beroperasi di Indonesia adalah perusahaan listrik asing (Belanda) kecuali pembangkit tenaga listrik yang semula bernama LWB tetap dikuasai pemerintah RI. Selanjutnya pada tahun 1958 dengan surat keputusan Menteri pekerjaan umum dan tenaga No. P. 25 / 45 / 17 tanggal 23 September 1958 Jawata tenaga diubah menjadi Perusahaan Listrik Negara. Setelah itu berdasarkan PTUL nomor 01 / PRT / 1973 Perusahaan Listrik Negara berubah menjadi perusahaan umum listrik negara yang memiliki wewenang untuk merencanakan, membangun dan mendistribusikan tenaga listrik diseluruh wilayah negara Indonesia.

5. Periode tahun 1985 – Sekarang

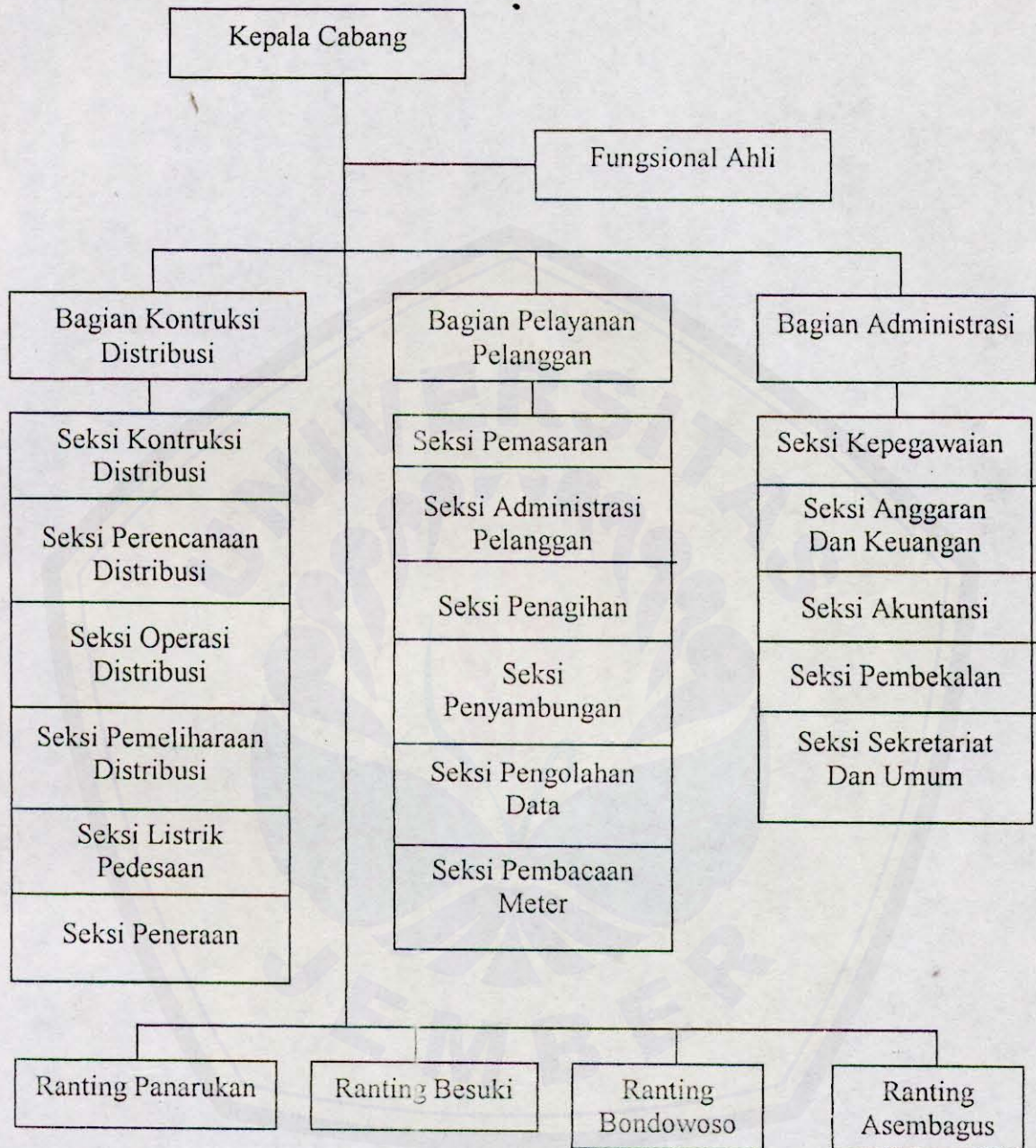
Peraturan pemerintah R.I (PP) no. 23 Tahun 1994 diundangkan dalam lembaran negara R.I tahun 1994 No. 34 tentang pengalihan bentuk perusahaan umum

(Perum) listrik negara (PLN) yang semula berbentuk perum dengan ciri-ciri perum sesuai UU No. 18 Tahun 1960 berubah bentuk menjadi perseroan (PERSERO). Tujuan perubahan tersebut hakekatnya didasarkan pada pertimbangan guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas bagi usaha penyediaan listrik kepada masyarakat.

3.2. Struktur Organisasi

PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo dipimpin oleh Kepala Cabang yang membawahi 3 (tiga) kepala bagian, yaitu : kepala bagian konstruksi dan distribusi, kepala bagian pelayanan pelanggan dan kepala bagian administrasi. Setiap kepala bagian membawahi kepala seksi.

Bentuk struktur organisasi PT.PLN (Persero) Cabang Situbondo adalah bentuk garis dan staf. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1 berikut :



Gambar 1 : Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo

I. Tugas dan Tanggung jawab Kepala Cabang :

1. Merumuskan sasaran kerja Cabang berdasarkan target perusahaan dengan berpedoman pada ketentuan Perusahaan Listrik Negara (PLN) pusat, petunjuk serta kebijakan pelaksanaan pekerjaan dari unit perusahaan induk
2. Menyusun konsep kebijakan teknis cabang berdasarkan program kerja unit perusahaan induk sebagai bahan usulan.
3. Menganalisis serta mengevaluasi kinerja-kinerja cabang dalam rangka mencapai target-target yang telah ditetapkan.
4. Mengarahkan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pendistribusian dan atau pembangkitan tenaga listrik agar sesuai dengan jadwal dan target perusahaan.
5. Memeriksa dan menandatangani bukti-bukti pengesahan, penerimaan dan pengeluaran uang cabang, SPK (Surat Perjanjian Kerja), surat dinas lainnya yang menyangkut cabang sebagai upaya dalam melaksanakan pengawasan dan pengendalian.

II. Tugas Fungsional Ahli

Tugasnya memberikan layanan dan nasehat kepada kepala dibidang keahlian staf yang bersangkutan.

III. Tugas Kepala Bagian Kontruksi dan Distriibusi

Tugas pokok :

Mengkoordinasikan dan mengendalikan perencanaan, pelaksanaan, operasi dan pemeliharaan pendistribusian tenaga listrik serta pembangunannya berikut bangunan listrik yang terkait. Kabag Kontruksi dan distribusi bertanggung jawab kepada kepala cabang.

Fungsi dari bagian kontruksi distribusi :

1. Penyusunan rencana teknis kontruksi operasi dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik dan bangunan sipil yang terkait agar sesuai dengan kebutuhan.

2. Pelaksanaan kegiatan perolehan dan pembebasan tanah untuk melaksanakan pembangunan konstruksi pendistribusian tenaga listrik agar sesuai dengan rencana.
3. Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan pembangunan operasi dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik dan bagian sipil yang terkait agar sesuai dengan target yang telah ditentukan.
4. Pengendalian pelaksanaan administrasi tehnik untuk menunjang pelaksanaan pembangunan operasi dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik
5. Penyusunan Rencana Anggaran Operasi (RAO) khusus bagian distribusi dan konstruksi.

a. *Kasi Kontruksi Distribusi*

Tugasnya :

Melaksanakan kegiatan perencanaan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik dan bangunan sipil yang terkait untuk pelaksanaannya dan seksi ini bertanggung jawab kepada kepala bagian Kontruksi Distribusi

b. *Kasi Perencanaan Distribusi*

Tugasnya :

Mengatur dan mengarahkan bawahannya dalam rangka penyusunan rencana kerja, pengoperasian dan pemeliharaan serta penyusunan RAO dan pemantauan pemuktahiran data atau informasi jaringan fistribusi sehingga dapat menunjang target atau sasaran yang telah ditetapkan. Dan seksi ini bertanggung jawab kepada kepala bagian kontruksi distribusi.

c. *Kasi Operasi Distribusi*

Tugasnya :

Mengatur dan melaksanakan pelaksanaan jaringan perbaikan jaringan yang berkaitan dengan pemasangan gardu, modifikasi serta perluasan jaringan agar keandalan pendistribusian tenaga listrik dapat terjaga dengan baik. Seksi ini bertanggung jawab kepada kepala bagian kontruksi.

d. *Kasi Pemeliharaan Distribusi*

Tugasnya :

Menyusun rencana kegiatan, membagi tugas, membimbing bawahan, mengevaluasi hasil kerja bawahan dan menyusun program distribusi serta membuat laporan seksi pemeliharaan distribusi sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas. Seksi ini bertanggung jawab kepada kepala bagian kontruksi distribusi.

e. *Kasi Listrik Pedesaan*

Tugasnya :

Menyusun rencana dan evaluasi pengembangan listrik pedesaan sebagai bahan pelaksanaan pembangunan dan pengusahaannya. Seksi ini bertanggung jawab kepada kepala bagian kontruksi distribusi.

f. *Kasi Peneraan*

Tugasnya :

Mengawasi dan memberi petunjuk serta membagi tugas-tugas kepada tehnik peneraan dan juru administrasi peneraan untuk kelancaran pelaksanaan tugas peneraan sehingga sasaran peneraan dapat tercapai. Seksi ini bertanggung jawab kepada kepala bagian kontruksi distribusi.

IV .Tugas Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan

Tugas Pokok :

Melaksanakan penjualan tenaga listrik dan mengadministrasikan pelanggan tenaga listrik. Kepala bagian ini bertanggung jawab kepada kepala cabang.

Fungsi dari administrasi pelanggan :

1. Penyusunan perkiraan kebutuhan tenaga listrik.
2. Penyusunan dan penerapan program penjualan tenaga listrik.
3. Mencatat jumlah pelanggan dan jenis tarif.
4. Penagihan rekening pemakaian tenaga listrik.
5. Pelaksanaan dan pengolahan pelayanan pelanggan.
6. Pelaksanaan penyuluhan dan pemberian informasi kepada masyarakat.

a. *Kasi Pemasaran*

Tugasnya :

Melaksanakan kegiatan penyusunan perkiraan kebutuhan tenaga listrik, penjualan tenaga listrik, penyuluhan dan survei data pelanggan tenaga listrik di wilayah kerjanya, menyusun rencana penjualan tenaga listrik dan langkah pencapaiannya, perencanaan dan pembinaan dan sarana pembayaran rekening listrik (payment point.)

b. *Kasi Administrasi pelanggan*

Tugasnya :

- Menyusun rencana kerja.
- Melaksanakan pelayanan kepada calon pelanggan dan pelanggan tenaga listrik.
- Memonitor keluhan pelanggan.
- Mengatur dan mengarahkan kegiatan seksi administrasi pelayanan yang meliputi pelayanan pada calon pelanggan, pencatatan jumlah calon pelanggan, pencatatan jumlah pelanggan, jenis tarif dan golongan rekening guna kelancaran pelayanan.
- Memberikan informasi mengenai penyaluran tenaga listrik.
- Koordinasi dengan bagian lain.

c. *Kasi Penagihan*

Tugasnya :

Mengatur dan mengarahkan kegiatan seksi penagihan dan pengisian/pengiriman rekening untuk pencapaian optimasi penagihan, memeriksa laporan hasil penagihan ranting untuk di evaluasi.

d. *Kasi Penyambungan*

Tugasnya :

Mengatur dan mengarahkan kegiatan seksi penyambungan yang meliputi survei lokasi, pemeriksaan instalasi dan pemasangan Sambungan Ruinah (SR) atau Alat Pengukur Pembatas (APP) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

e. *Kasi Pengolahan Data*

Tugasnya :

Mengatur dan mengarahkan kegiatan seksi pengolahan data yang meliputi aplikasi pengolahan data, penyajian informasi dan penyimpanan data guna menciptakan sistim yang memadai.

V. Kepala Bagian Administrasi

Tugas Pokok :

Melaksanakan pengurusan kepegawaian, keuangan, pajak, asuransi, kesekretariatan, pembekalan dan keamanan. Kepala bagian ini bertanggung jawab kepada kepala cabang.

Fungsi dari bagian administrasi :

1. Perencanaan sumber daya manusia.
2. Pelaksanaan tata usaha penggajian dan pengupahan.
3. Pelaksanaan pembinaan kesejahteraan pegawai.
4. Penyusunan anggaran belanja dan pendapatan satuan organisasi terkait.
5. Pengolahan data dan daur kas.
6. Pengadaan material dan jasa borongan untuk pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik.
7. Perencanaan kebutuhan sarana tenaga kerja.
8. Penyimpanan dan pengendalian persediaan material pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik.
9. Pelaksanaan kesekretariatan dan rumah tangga.

a. *Kasi Kepegawaian*

Tugasnya :

Mengatur dan mengarahkan kegiatan kepegawaian yang meliputi pengembangan sumber daya manusia, tata usaha kepegawaian, kesejahteraan pegawai, keselamatan dan kesehatan kerja guna kelancaran tugasnya. Seksi ini bertanggung jawab kepada kepala bagian administrasi.

b. *Kasi Anggaran dan Keuangan*

Tugasnya :

Penyiapan rencana kerja dan anggarannya, pemantauan anggaran belanja dan pendapatan cabang, pengolahan dana dan daur kas, pengansuransian harta kekayaan perusahaan, pencatatan pajak perusahaan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Seksi ini bertanggung jawab kepada kepala bagian administrasi.

c. *Kasi Pembekalan*

Tugasnya :

Mengatur dan mengarahkan kegiatan dibidang pembekalan yang meliputi rencana pengadaan barang peralatan pembekalan berdasarkan kebutuhan.

d. *Kasi Kesekretariatan Umum*

Tugasnya :

Melaksanakan tata usaha kesekretariatan dan pengurusan rumah tangga serta keamanan lingkungan kerja. Seksi ini bertanggung jawab kepada kepala bagian administrasi.

Fungsi Seksi Kesekretariatan :

1. Perencanaan kebutuhan sarana kerja.
2. Pelaksanaan tata usaha kesekretariatan.
3. Pelaksanaan kegiatan rumah tangga satuan organisasi terkait.
4. Pelaksanaan pengamanan lingkungan kerja.
5. Pelaksanaan pengurusan surat-surat tanah.
6. Pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat.

3.3. Kegiatan Pokok PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Situbondo

Kegiatan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur adalah menangani hal-hal yang berhubungan dengan kelistrikan, yaitu melayani masyarakat dalam rangka penyediaan tenaga listrik. Kegiatan-kegiatan tersebut misalnya : melayani permintaan pasang baru, tambah daya dan sebagainya.

PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang situbondo menetapkan 5 (lima) hari kerja dengan perhitungan jam kerja sebagai berikut

Tabel 2 : Jam kerja yang berlaku di PT.PLN (Persero) Cabang Situbondo

Hari	Jam Kerja	Jam Istirahat
- Senin – Kamis	07.30 – 16.00	12.00 – 12.30
- Jum'at	07.30 – 16.00	11.45 – 12.45

Sumber Data : PT PLN (Persero) Cabang Situbondo

Adapun hari sabtu dan minggu PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Situbondo tidak melakukan kegiatan atau aktifitas kantor (libur).

PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo sebagai salah satu pemegang kuasa ketenaga listrikan , mengupayakan penyaluran tenaga listrik bagi keperluan dalam negeri (khususnya melayani wilayah besuki, situbondo, panarukan, asebagus dan hondowoso) yang dapat menghemat BBM, menggantikan sejauh mungkin sumber energi takterbarukan, meningkatkan kelestarian lingkungan dan membantu mensukseskan pembangunan. Dalam penyaluran tenaga listrik berupaya memperoleh pangsa pasar yang optimal dengan meningkatkan pelayannya pada pelanggan dan masyarakat umum sesuai kebijakan PLN Pusat dalam rangka meningkatkan citra PLN. Meningkatkan citra PLN dalam pandangan pelanggan dan masyarakat membantu pencapaian target yang telah ditetapkan PLN pusat dalam penyaluran tenaga listrik sehingga meningkatkan keuntungan untuk perkembangan perusahaan jangka pendek dan jangka panjang.

3.4 Kegiatan Administrasi Pelayanan Pelanggan

Dalam struktur organisasi, bagian kasi administrasi pelanggan mempunyai 3 fungsi yaitu : Pelayanan pelanggan, Pembuatan rekening dan pembukuan langganan. Pada fungsi pelayanan pelanggan diterapkan strategi OSS (One Stop Service) yaitu setiap loket pelayanan harus dapat melayani semua permintaan pelanggan/masyarakat dan menghubungkan ke bagian lain yang terkait mengenai penyaluran tenaga listrik baik melalui loket maupun melewati saluran lain. Selaain itu juga menyediakan strategi penyediaan informasi jumlah rekening yang harus dibayar dengan nomor telepon 123, merupakan kerja sama dengan instansi lain (Telkom) untuk meningkatkan citra pelayanan.

Administrasi pelayanan pelanggan dapat melayani permintaan sambungan baru, perubahan golongan tarif, perubahan daya, perubahan nama pelanggan, penyambungan sementara, pengaduan, pembayaran rekening listrik, bongkar rampung dan memberikan informasi. Kegiatan administrasi pelanggan dapat dijelaskan sebagai berikut :

3.4.1 Pelayanan Permintaan Sambungan Listrik Baru

1. Pelayanan pendaftaran

a) Calon pelanggan datang ke loket pelayanan

Calon pelanggan menunjukkan identitas diri (foto kopi KTP/SIM) atau surat kuasa bila calon pelanggan memberikan kuasa pada orang/badan hukum lain, kemudian diminta mengisi dan menandatangani formulir penyambungan baru yang disediakan fungsi pelayanan pelanggan (FPL) rangkap 2 yaitu : lembar asli untuk FPL, lembar 2/tembusan untuk calon pelanggan sebagai tanda terima. FPL mencatat dalam agenda permintaan penyambungan baru dan diberi nomor.

b) Calon pelanggan mengirim surat/fascimile/telex/telepon

Dengan permintaan calon pelanggan, FPL memberikan nomor agenda dan diusahakan melengkapi data calon pelanggan.

2. Perencanaan/survey

Formulir permintaan penyambungan baru dan dokumen pendukung lainnya dikirim untuk diadakan survey oleh petugas survey dalam pengawasan kasi administrasi pelanggan (Kasi Adlang) untuk memperoleh data tehnik.

3. Pemberian Jawaban

Surat jawaban disiapkan FPL, dan jenisnya ada 2 macam yaitu :

- Surat jawaban penyambungan yang disetujui (SJPS/SIP) berisi besarnya daya dan tarif, tegangan, biaya yang harus dibayar, tagihan lain (bila ada) serta ketentuan lebih lanjut.
- Surat jawaban penyambungan tidak disetujui (SJPT) berisi alasan tidak disetujui dan ketentuan untuk penyelesaian lebih lanjut.

Surat jawaban dibuat rangkap 2 :

- Lembar pertama untuk calon pelanggan
- Lembar kedua/tembusan untuk arsip FPL

4. Perjanjian jual beli tenaga listrik

Disiapkan FPL yang bekerja sama dengan fungsi lain, disampaikan kepada calon pelanggan bersamaan dengan penyampaian SJPS untuk ditandatangani

5. Pemeriksaan instalasi pelanggan

Pemeriksaan instalasi pelanggan dilakukan PLN berdasarkan ketentuan tentang persyaratan penyambungan. Sebelum penyambungan, calon pelanggan menyerahkan jaminan instalasi pelanggan dari instalatir yang memasang instalasi pelanggan dengan rangkap 3 : lembar pertama untuk FPL, lembar kedua untuk calon pelanggan dan lembar ketiga untuk instalatir. Jaman instalatir berisi antara lain : instalasi pelanggan dipasang sesuai ketentuan yang berlaku dan aman untuk disambung listrik dari instalasi PLN sesuai dengan daya dan tegangan yang diperjanjikan. Jika PLN menghendaki gambar instalasi pelanggan, maka pelanggan dapat diminta menyerahkan gambar instalasi pelanggan disamping jaminan instalasi pelanggan. Dan berdasar gambar tersebut PLN mengadakan pemeriksaan instalasi pelanggan.

6. Pembayaran biaya

Calon pelanggan membayar biaya penyambungan (BP) yaitu biaya untuk memperoleh penyambungan tenaga listrik. Juga membayar uang jaminan langganan (UJL) yaitu uang yang dibayar pelanggan/calon pelanggan yang merupakan pembayaran dimuka atas pemakaian daya dan energi listrik. Besarnya UJL dapat diketahui dari tabel dibawah ini :

Tabel 3 : Daftar Uang Jaminan Pelanggan

Golongan	Batas Daya	Rp/VA	Keterangan
Tarif			
S1/TR	220 V	55	Badan Sosial Kecil
S2/TR	250 V-200 KV	60	Badan Sosial Kecil-Sedang
S3/TM	201 KV keatas	80	Badan Sosial Besar
R1/TR	250 V-2200 V	70	Rumah Tangga Kecil
R2/TR	2201 V-6600 V	125	Rumah Tngga Menengah
R3/TR	6601 V keatas	160	Rumah Tangga Besar
B1/TR	250 V-2200 V	100	Bisnis Kecil
B2/TR	2201 V-200 KV	125	Bisnis Sedang
B3/TR	201 KV keatas	110	Bisnis Besar
B4/TR	-	-	Penyambungan Sementara
I1/TR	450 V-13,9 KV	70	Industri Kecil
I2/TR	14 KV-200 KV	85	Industri Sedang
I3/TM	201 KV keatas	80	Industri Menengah
I4/TT	30000 KV	75	Industri Besar
P1	250 V-200 KV	90	Kantor Pemerintah Kecil-Sedang
P2	201 keatas	65	Kantor Pemerintah Besar
P3	-	119	Penerangan Jalan Umum

Sumber Data : PT PLN (Persero) Cabang Situbondo

Untuk Tanda Bukti Penerimaan Dibuatkan Kwitansi oleh FPL yang terdiri dari Penerimaan biaya penyambungan (BP) dan tagihan lain (bila ada) serta

penerimaan uang jaminan pelanggan (UJL), dan ditandatangani kepala Cabang atau pejabat yang ditunjuk (Ksiadlang). Dibuat rangkap 4 : lembar 1 untuk pelanggan, lembar 2 untuk fungsi keuangan, lembar 3 untuk fungsi pembukuan langganan (FBL) dan lembar 4 untuk fungsi pelayanan pelanggan (FPL). Kwitansi dicatat oleh FPL pada buku permohonan setelah bayar biaya penyambungan (BP) dan uang jaminan pelanggan (UJL).

7. Pelaksanaan Penyambungan

Fungsi pelayanan pelanggan menyiapkan :

- Perintah kerja pemasangan sambungan luar (PK), perintah kerja ditandatangani oleh kepala cabang/pejabat yang ditunjuk (Ksiadlang).
- Beita acara pemasangan sambungan luar, dibuat rangkap 2 yaitu : lembar pertama untuk fungsi penyambungan dan lembar kedua untuk fungsi pelayanan pelanggan. Kemudian ditandatangani kepala Cabang /pejabat yang ditunjuk.
- Perubahan data pelanggan (PDL), fungsinya untuk melakukan perubahan data induk pelanggan (DIL) di komputer. Dibuat rangkap 2 yaitu : lembar pertama untuk fungsi pengolahan data dan lembar kedua untuk FPL. Lalu dibuatkan amplop arsip langganan dan disimpan tersendiri.

Prosedur pelayanan permintaan sambungan baru dapat dilihat pada gambar berikut :

NOMOR	URAIAN	CAPEL	PEL,PLG	PTG. SURVEY	SIBUNG	KASIR	SILAHTA
1	PENGAJUAN PERMOHONAN (F. COPY KTP/IDENTITAS DIRI/SURAT KUASA	KTP SIM					
2	PROSES TUL 1-10 DAN CATAT PADA BUKU AGENDA		TUL. 1 - 01 TUL. 1 - 02				
3	SURVEY DATA TEHNIK CALON PELANGGAN			EVALUASI YA/TDK			
4	PROSES SJPS (SIP) DAN SJPS	SJPS SJPT	YA/SJPS TDK/SJPS				
5	SETOR JAMINAN INSTANSI DARI INSTAL/ATR DAN PEMERIKSAAN INSTALASI	TDK YA			TUL. 1 05 JAMIN INST		
6	PEMBUATAN KUITANSI TUL 1-06 (BP & UJL)			TUL. 1 - 06 KUITANSI			
7	PEMBAYARAN BP & UJL CALON PELANGGAN DAN PENCATATAN DIBUKU PERMOHONAN, SETELAH BAYAR (TUL 1 - 07)				BP UJL		
8	PEMBUATAN TUL 1 - 09, BERITA ACARA TUL 1 - 10 TIL 1 - 11 UNTUK PROSES PENYAMBUNGAN/NYALA	ASLI TUL. 1 - 06	LBR 3 & 4 TUL 1 - 06		PROSES NYALA		
9	PENGIRIMAN ARSIP INDUK LANGGANAN DAN PDL UNTUK PROSES MUTASI		ARSIP IND.LANG				MUTASI PDL ↓ PEREMAJAAN

TIL. 1 - 13

GAMBAR 2 : PROSES PELAYANAN PENYAMBUNGAN BARU

3.4.2 Pelayanan Pembayaran Rekening Listrik

Fungsi pelayanan pelanggan (FPL) juga melayani pembayaran rekening listrik. Rekening yang sudah dicetak berarti rekening tersebut sudah dibayar. Untuk rekening yang rusak sebelum dicetak, FPL membuat berita acara kerusakan rekening bahwa rekening dengan nomor seri tersebut tidak dapat di pakai.

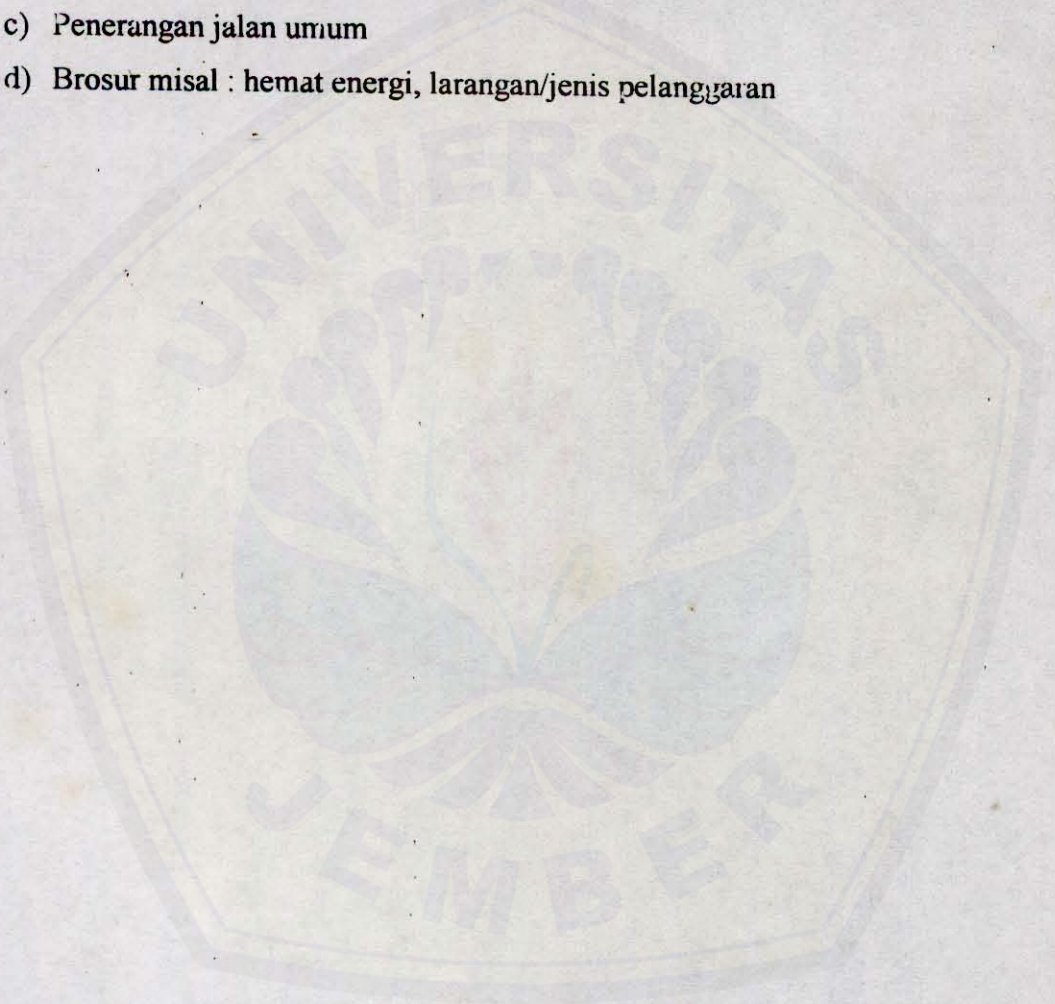
Untuk membayar rekening listrik, pelanggan cukup memberikan nomor kontrak/nomor kontrol sesuai yang tercantum dalam kwitansi penyambungan baru. Dengan adanya nomor kontrak pelanggan, fungsi pelayanan pelanggan tinggal memasukkan nomor tersebut pada komputer dan pencetakan rekening sebagai bukti pembayaran.

3.4.3 Pelayanan Pemberian Informasi

Informasi yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik adalah, antara lain :

1. Informasi tentang tata cara penyambungan
 - a) Penyambungan baru sistem bukan paket dan sistem paket
 - b) Perubahan daya
 - c) Penyambungan sementara
 - d) Perubahan golongan tarif
 - e) Perubahan nama pelanggan
 - f) Pembetulan alamat pelanggan
 - g) Pengaduan pelanggan
2. Informasi tentang perhitungan dan besar biaya
 - a) Harga jual tenaga listrik
 - b) Biaya penyambungan (BP)
 - c) Uang jaminan pelanggan (UJL)
 - d) Biaya penyediaan pemasangan instalasi pelayanan untuk paket listrik
 - e) Perhitungan rekening listrik
3. Informasi tentang ketentuan persyaratan penyambungan tenaga listrik dan peraturan instalasi pelanggan

- a) Persyaratan penyambungan tenaga listrik dan instalasi pelanggan
 - b) Hak dan kewajiban pelanggan
 - c) Hak dan kewajiban PT PLN
4. Informasi yang berhubungan dengan penyambungan
- a) Daftar instalatir
 - b) Pengumuman yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik
 - c) Penerangan jalan umum
 - d) Brosur misal : hemat energi, larangan/jenis pelanggaran



V.KESIMPULAN



Berdasarkan kegiatan-kegiatan dan pengamatan secara langsung yang telah dilakukan selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Situbondo, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Situbondo merupakan suatu perusahaan yang mengembangkan pola kerja pelayanan pelanggan yang berorientasi pada kepuasan sebagai pengguna jasa. Sebenarnya banyak sekali jenis pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN kepada pelanggan, diantaranya adalah Penyambungan Listrik Baru, Pelayanan Perubahan Daya, Pelayanan Sambungan Sementara dan Pelayanan Pengaduan Pelanggan.
2. Pelaksanaan administrasi pelayanan pelanggan untuk penyambungan listrik baru pada PT. PLN (Persero) cabang Situbondo dapat terealisasi apabila terdapat adanya suatu permintaan dari pada pelanggan. Adapun prosedur penyambungan listrik baru adalah sebagai berikut :
 - a. Mengisi agenda permintaan penyambungan baru yang nama pengisian agenda ini diisi oleh fungsi pelayanan pelanggan (FPL) dan kemudian disesuaikan dengan data yang diterima sebelumnya.
 - b. Mencetak surat permintaan , surat ijin penyambungan dan kwitansi yang akan diberikan apabila perusahaan telah memberi jawaban (SIP) dan telah dilakukan pembayaran. Tujuannya adalah sebagai bukti bahwa pelanggan telah mengajukan permohonan.
 - c. Mengisi formulir perintah kerja (PK), pengisian formulir ini berdasarkan pada data yang ada pada surat permintaan, kwitansi dan surat ijin penyambungan. Tujuannya untuk melaksanakan perintah pemasangan / penyambungan tenaga listrik pada seksi penyambungan.

- d. Mengisi formulir berita acara, pengisiannya berdasarkan pada data perintah kerja yang diisi oleh FPL. Selanjutnya diisi oleh petugas penyambungan dilapangan. Tujuannya adalah untuk pelaksanaan penyambungan dilokasi pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swasta. 1996. *Asas-asas Marketing*. Penerbit Liberty. Yogyakarta.
- Dani Cahya Rukmana. 1998. *Service Excellence Melalui Pemahaman Karakter Jasa*. Penerbit Warta BRI.
- LANRI. 1994. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Penerbit Haji Masagung. Jakarta.
- Slamet Prayudi Admodirdjo. 1993. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Soemitro Adi Koesuma. 1993. *Administrasi Perusahaan Modern*. Penerbit Tarsito. Bandung.
- Soekarno. 1992. *Dasar-dasar Manajemen*. Penerbit Miswar. Jakarta.
- The Liang Gie. 1995. *Administrasi Perkantoran Modern*. Penerbit Liberty. Yogyakarta.



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Jawa (Tegalboto) No. 17 Kotak Pos 125 - Dekan (0331) 332150 (Fax.) - T.U. 337990
Kampus Bumi Tegal Boto Jember 68121 - Jatim

Nomor : 3939/J25.1.4/P 6/ 2000
Lampiran : 2 (dua) bendel
Perihal : Kesediaan Menjadi Tempat PKN
Mahasiswa Fak. Ekonomi UNEJ

Jember, Desember 2000

Kepada : Yth. Pimpinan PT. PLN (Persero)

Distribusi Jatim-Cabang Situbondo
di-
SITUBONDO

Bersama ini dengan hormat kami beritahukan, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan dalam mengakhiri studi pada pendidikan Program Diploma III Ekonomi para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

Sehubungan dengan ini, kami mengharap kesediaan Instansi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

No.	Nama	NIM	Bidang Studi
01	Kurniawan Yuliarta	970803101244	Administrasi Perusahaan
02	Putri Kusumastuti	980803101094	Administrasi Perusahaan

Adapun pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan :

Januari sampai dengan Pebruari 2001

Kami sangat mengharapkan jawaban atas permohonan tersebut dan sekiranya diperlukan persyaratan lainnya kami bersedia memenuhi.

Atas perhatian dan pengertian Saudara, kami menyampaikan terima kasih.

a.n Dekan
Pembantu Dekan I, *ff.*



PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TIMUR
CABANG SITUBONDO

Digital Repository Universitas Jember

Jalan Cempaka No. 35 Situbondo 68301
 Telp. : (0338) 672905 s/d 672907
 Kotak Pos : 106

Telex :
 Faximile : 672908

Alamat Kawat :

Nomor : 09 / 492 / STB / 2001
 Surat Sdr. No. :
 Lampiran :
 Perihal : Praktek Kerja.

Situbondo, 22 Januari 2001

Kepada

UNIVERSITAS JEMBER
 Jl. Jawa (Tegalboto) No.17
 Jember

Menindak lanjuti Surat Saudara Nomor : 4939 / PS / L / 02 / 6 / 2000 tanggal Desember 2000 perihal Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata (PKN) di PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo, maka bersama ini diberitahukan bahwa kami dapat menerima siswa saudara untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) di PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo selama 144 Jam dan diwajibkan mengisi surat pernyataan (terlampir)

Selanjutnya apabila saudara berkenan dengan jadwal yang ditetapkan, maka surat pernyataan tersebut diatas agar dikirim ke PT. PLN (Persero) Cabang Situbondo paling lambat tanggal 22 Januari 2001 dan disertai data pribadi masing-masing siswa.

Demikian atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.



KARTU KONSULTASI
BIMBINGAN PRAKTEK KERJANYATA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER

Nama : KURNIAWAN YULIARTA.....
 Nomor Mahasiswa : 970803101244.....
 Program Pendidikan : DIPLOMA 3.....
 Program Studi : ADMINISTRASI PERUSAHAAN.....
 Judul Laporan : PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PELANGGAN.....
 UNTUK PENYAMBUNGAN LISTRIK BARU PADA PT. PLN.....
 (PERSERO) DIBTREPUSI JAWA TIMUR CAEANG SITUBONDO.....
 Pembimbing : Drs. SJAMSURI.....
 Tgl. Persetujuan : Mulai dari :19 s/d.....
19.....

No.	Konsultasi pada tgl	Masalah yang dibicarakan	Tanda tangan Pembimbing
1	12-7-01	Konsultasi Pengantar Acc.	1
2	4-7-01	Konsultasi Bab I meliputi hal Revisi	2
3	9-7-01	Konsultasi Bab I dan dilanjutkan Bab II	3
4	15-7-01	Konsultasi Bab II & III meliputi hal Revisi	4
5	17-7-01	Konsultasi Bab IV & V dilanjutkan Bab VI	5
6	19-7-01	Konsultasi Bab VI, Revisi	6
7	24-7-01	Konsultasi Bab VII, VIII, Acc. untuk dipublikasikan	7
8			8
9			9
10			10
11			11
12			12
13			13
14			14
15			15
16			16
17			17
18			18
19			19
20			20
21			21

PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TIMUR
CABANG :
RAYON / RANTING :

NOMOR AGENDA

P E R M I N T A A N

PENYAMBUNGAN BARU/PERUBAHAN DAYA/PERUBAHAN GOLONGAN TARIF*)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama :
Alamat : No. Telepon :
KTP No. : Desa/Kelurahan

mengajukan permintaan penyambungan baru / perubahan daya / perubahan golongan tarif *) untuk proyek

Nama : No. Pelanggan :
.....

Alamat : Gang/Jalan/Lorong/Komplek *) No. Bangunan :

RT RW No. Duku/Dusun/Kampung/Desa/Kelurahan *) Kode Pos No. Telepon

.....
dari tarif Daya VA/kVA *) menjadi Tarif Daya VA/kVA *)
.....

Untuk keperluan : Badan Sosial/Rumah Tangga/Usaha/Perhotelan/Industri/Kantor Pemerintah/Penerangan Jalar. Umum/..... *)

Rekening listrik akan dibayar melalui loket pembayaran/giralisasi :
dengan alamat :

Jawaban dapat diperoleh pada tanggal

Tanda tangan peminta

Untuk memperoleh formulir ini
TIDAK DIPUNGUT BIAYA

Baris titik-titik diisi oleh peminta
Baris kotak-kotak diisi oleh petugas PLN

(.....)

*) Coret yang tidak perlu

KABANG :
RAYON / RANTING :

Digital Repository Universitas Jember

**PERMINTAAN
PENYAMBUNGAN BARU/PERUBAHAN DAYA/PERUBAHAN GOLONGAN TARIF *)**

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama :
Alamat :
KTP No. :
Desa/Kelurahan
No. Telepon :

mengajukan permintaan penyambungan baru / perubahan daya / perubahan golongan tarif *) untuk proyek
Nama :
No. Pelanggan :

Alamat : Gg/Jl/Ln/Kk *)
No. Bangunan

RT. RW. NO. Dukuh/Dusun/Kampung/Desa/Kelurahan *)
Kode Pos
No. Telepon
Kategori tarif
Daya menjadi tarif Daya

Untuk keperluan : Badan Sosial/Rumah Tangga/Usaha/Perhotelan/Industri/Kantor Pemerintah/Penerangan Jalan Umum/

Rekening listrik akan dibayar melalui loket pembayaran/giralisasi :
Alamat :

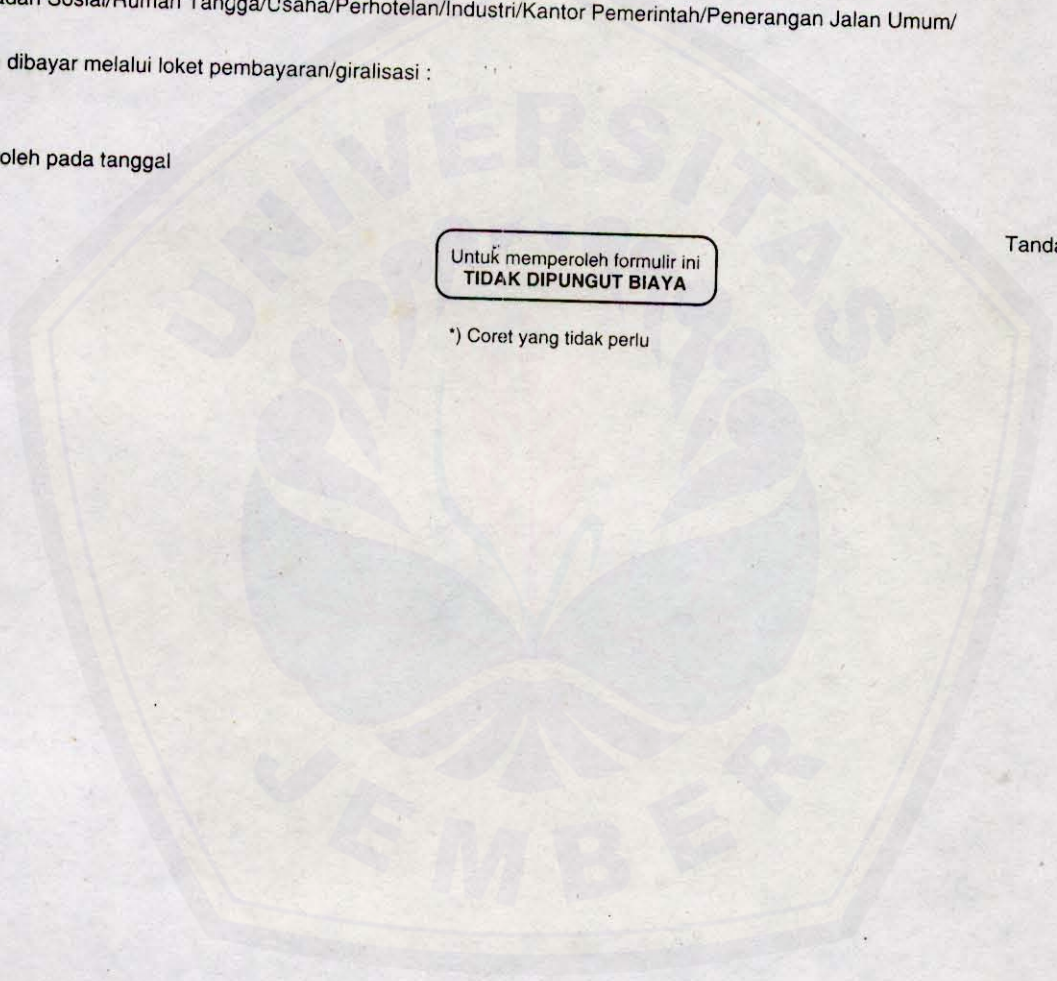
Jawaban dapat diperoleh pada tanggal

Untuk memperoleh formulir ini
TIDAK DIPUNGUT BIAYA

Tanda tangan peminta

TUL I-01

*) Coret yang tidak perlu





Telepon :
Kotak Pos :

Telex :
Facsimile :

Alamat Kawat :
Bank :

Nomor :
Lampiran :
Perihal : Jawaban persetujuan

Kepada :

Sehubungan dengan permintaan Saudara Nomor Agenda :
perihal tersebut pada pokok surat, dengan ini diberitahukan bahwa untuk :

N a m a : No. Pelanggan :

Alamat :

dapat disetujui dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Daya baru : Tarif Baru :
Pembatas Arus : x Ampere Tegangan Nominal :
Daya lama : Tarif Lama :

2. Biaya yang diperhitungkan :

Biaya Penyambungan (BP)	Uang Jaminan Pelanggan (UJL)	Biaya Meterai dan pemasangan instalasi	J u m l a h
Rp.	Rp.	Rp.	Rp.
Biaya Perubahan		Meterai	
Rp.	Rp.	Rp.	Rp.
Jumlah			Rp.

3. Biaya tersebut mohon dilunasi di
setelah Saudara menanda tangani Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik.
4. Ketentuan tersebut butir 1 dan butir 2 berlaku untuk jangka waktu :
terhitung mulai tanggal surat ini.
5. Penyelesaian lebih lanjut sesuai perjanjian yang ditanda tangani.
6. Apabila Saudara mengalami kesulitan dalam proses penyambungan tenaga listrik ini, mohon me
hubungi kami.

Demikian mohon maklum dan atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

Tembusan :

Kepala,



KUITANSI

Diterima dari :
Alamat :

No. Pelanggan :

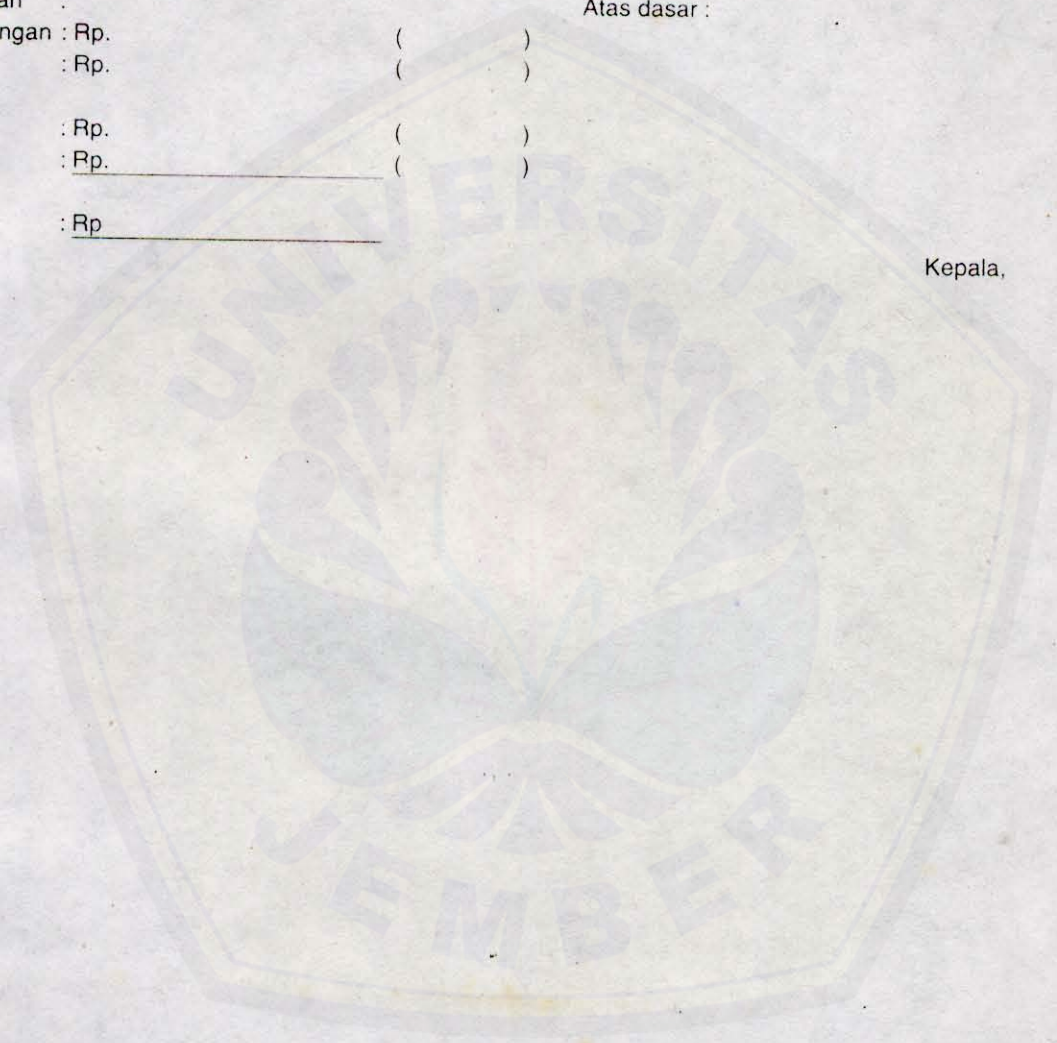
Uang sejumlah : Rp.

Terbilang :

Untuk pembayaran :		
Biaya penyambungan : Rp.	()
Biaya perubahan : Rp.	()
Uang Jaminan		
Pelanggan : Rp.	()
: Rp.	()
Jumlah : Rp.		

Atas dasar :

Kepala,



**PERINTAH KERJA
 PEMASANGAN / PENYAMBUNGAN / PEMBONGKARAN
 SAMBUNGAN TENAGA LISTRIK / PENYAMBUNGAN SEMENTARA / *)**

DIPERINTAHKAN KEPADA :

1.
2.
3.

Untuk melaksanakan pemasangan / penyambungan / pembongkaran *) :

- | | | | | | |
|-----------------------------|---|-----|-----------------------------|-------------------------------|-----|
| 1. <input type="checkbox"/> | Penyambungan baru | (A) | 6. <input type="checkbox"/> | Gardu/Tiang/SLP/SMP/SLTM/SLTT | (L) |
| 2. <input type="checkbox"/> | Perubahan tarif | (D) | 7. <input type="checkbox"/> | Pasang kembali | (P) |
| 3. <input type="checkbox"/> | Perubahan daya | (E) | 8. <input type="checkbox"/> | Penyambungan sementara | |
| 4. <input type="checkbox"/> | A P P | (J) | 9. <input type="checkbox"/> | | |
| 5. <input type="checkbox"/> | Trafo arus,trafo tegangan faktor kali meter | (K) | | | |

pada pelanggan :

Nama : No. Pelanggan :
 Alamat :
 Tarif/daya (lama) : / VA Tarif / daya (baru) : /VA

Dengan data pendukung :

NO.	URAIAN	TANGGAL	NOMOR	KETERANGAN
1.	Kuitansi BP			
2.	Kuitansi UJL			
3.	Perintah Pemutusan Rampung			
4.	(TUL VI - 02)			
	Laporan gangguan			
5.			

Berita Acara Pelaksanaan :

No : Tg.

CATATAN :

.....

Panarukan,

KEPALA,

**BERITA ACARA
 PEMASANGAN / PENYAMBUNGAN / PEMBONGKARAN *)
 SAMBUNGAN TENAGA LISTRIK / *)**

Pada hari ini tanggal telah dilaksanakan pemasangan dan penyambungan / pembongkaran *) dengan data sebagai berikut :

I	DASAR : PERINTAH KERJA (TUL 1-09)	No. Tgl. :
II.	JENIS PEKERJAAN / MUTASI	
1	Penyambungan Baru (A) 5	Trafo Arus, Trafo Tegangan, Faktor Kali Meter (K) 8
2	Perubahan Tarif (B)	
3	Perubahan Daya (E) 6	Gardu / Tiang / SLP / SMP
4	Alat Pengukur & Pembatas dan Sakelar waktu (J) 7	SLTM / SLTT *) (L) Pasang Kembali (P)
III.	Nama : No. Pelanggan : Alamat : Tarif / Daya (lama) : / VA Tarif / Daya (baru) : /	
IV.	P E L A K S A N A A N	
	Uraian	Dipasang
		Dibongkar
1.	Letak APP
2.	Alat Pembatas :	
	a. Tanggal
	b. Merk / Type / Nomor
	c. Tahun Tera / Tahun Buat /
	d. Ukuran / Setting x Amp.
3.	Meter kWh :	
	a. Tanggal
	b. Merk / Type / Nomor
	c. Tahun Tera / Tahun Buat /
	d. Konstanta meter
	e. Stand meter : LWBP WBP
	f. Trafo Arus, Trafo Tegangan / 5 A / V
	g. Faktor kali
4.	Meter kVArh :	
	a. Tanggal
	b. Merk / Type / Nomor
	c. Tahun Tera / Tahun Buat /
	d. Konstanta meter
	e. Stand meter :
	f. Trafo Arus, Trafo Tegangan / 5 A / V
	g. Faktor kali

Coret yang tidak perlu.