



**PROSEDUR PELAYANAN PENYAMBUNGAN LISTRIK BARU
PADA PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**OLEH :
VIOLITA ANANDA PUTRI
NIM. 160803101031**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



**PROSEDUR PELAYANAN PENYAMBUNGAN LISTRIK BARU
PADA PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Diploma III Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

OLEH :

VIOLITA ANANDA PUTRI

NIM. 160803101031

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2019



***PROCEDURE OF SERVICE OF NEW ELECTRICAL CONNECTION
AT PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER***

REAL WORK PRACTICE REPORTING

*Proposed to fulfill the requirements for the award of diploma III degree in
Management of enterprise of Department of Management
Faculty Economics and Business University of Jember*

BY :

VIOLITA ANANDA PUTRI

NIM. 160803101031

***DIPLOMA III STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT OF ENTERPRISE
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITY OF JEMBER***

2019

JUDUL
LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

PROSEDUR PELAYANAN PENYAMBUNGAN LISTRIK BARU
PADA PT PLN (PERSERO) UP3 JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Violita Ananda Putri
NIM : 160803101031
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal:

09 Mei 2019

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

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Handriyono, M.Si.
NIP. 19620802 199002 1 001

Tatok Endhiarto, S.E., M.Si.
NIP. 19600404 198902 1 001

Anggota,

N. Ari Subagio, S.E., M.Si
NIP. 19731109 200003 1 002

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember Fakultas
Ekonomi dan Bisnis
Dekan,

Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., CA
NIP. 197107271 995121 001

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

NAMA : VIOLITA ANANDA PUTRI
NIM : 160803101031
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JUDUL LAPORAN : PROSEDUR PELAYANAN PENYAMBUNGAN
LISTRIK BARU PADA PT. PLN (PERSERO)
UP3 JEMBER

Jember, 27 April 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi
DIII Manajemen Perusahaan

Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah Disetujui Dosen
Pembimbing

Drs. Sudaryanto MBA. PhD
NIP. 19660408 199103 1 001

Dra. Lilik Farida, M.Si
NIP. 19631128 198902 2 001

MOTTO

“Dengan mengingat Allah, hati menjadi tenang. Dalam segala aktivitas akan bernilai ibadah.”

-Bob Sadino-

“Dari semua hal, pengetahuan adalah yang paling baik, karena tidak kena tanggung jawab maupun tidak dapat dicuri, karena tidak dapat dibeli, dan tidak dapat dihancurkan.”

-Francis Bacon-

“Sebelum menolong orang lain, saya harus dapat menolong diri sendiri. Sebelum menguatkan orang lain, saya harus bisa menguatkan kehidupan diri sendiri dahulu.”

-Petrus Claver-

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri.”

-Qs. Al-Ankabut: 6-

“Kerahkan hati, pikiran, dan jiwamu ke dalam aksimu yang paling kecil sekalipun. Inilah rahasia kesuksesan.”

-Swami Sivananda-

“Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat.”

-Winston Churchill-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang serta sholawat kepada Nabi Muhammad SAW. Tugas Akhir ini saya persembahkan sebagai rasa sayang dan terima kasih yang tidak terkira kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Ayah (Muhammad Buari), dan Ibu (Yudha Windu Ciptasari) atas segala dukungan, kasih sayang, semangat, motivasi, materi, dan doa sepenuh hati yang tiada henti. Terima kasih atas nasehat, usaha, dan jerih payah selama ini;
2. Dra. Lilik Farida, M.Si., selaku dosen pembimbing yang begitu teliti, sabar, dan memberi kemudahan dalam pengerjaan Laporan Praktek Kerja Nyata ini;
3. Keluarga yang selalu memberikan dukungan moril serta menghibur saya dikala jenuh dan penat;
4. Almamater saya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember;
5. Sahabatku Nurmazidah yang telah membantu, mendukung, dan selalu ada disegala situasi dan kondisi;
6. Teman hati saya, terima kasih sudah selalu ada dan selalu memberikan semangat.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Prosedur Pelayanan Penyambungan Listrik Baru pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember”. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat membukakan mata penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan tersebut adalah guru yang terbaik bagi penulis. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M, Ak, CA. Sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Drs. Sudaryanto, MBA,Ph.D., sebagai Ketua Jurusan Progam Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
3. Drs. Didik Pudjo Musmedi, M.S., sebagai Dosen Wali Mahasiswa yang telah membimbing saya dari semester satu hingga semester akhir.
4. Dra. Lilik Farida, M.Si., yang telah membimbing dan mengarahkan dalam proses penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman, dan membantu kelancaran selama proses perkuliahan maupun proses penyusunan laporan ini.
6. Ibu Lulun, Bapak Toha Kusuma, Bapak Wahyu Kuntoro, Mbak Della, Mbak Yanti, dan seluruh pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Jember yang

telah membimbing, membantu, dan menyediakan tempat dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

7. Kedua orang tua saya tercinta, Ayah (Muhammad Buari), dan Ibu (Yudha Windu Ciptasari) yang selalu memberikan dukungan serta doanya demi terselesaikannya laporan ini.
8. Seluruh keluarga yang selama ini telah memberikan dukungan, bantuan, serta doa dengan setulus hati.
9. Sahabat Coroku, Nurmazidah dan Novy Octavia, terima kasih sudah menjadi tempat untuk berbagi cerita, kebahagiaan, menyampaikan keluh kesah, dan memotivasi satu sama lain.
10. Temanku Yunita Ketriana, Gausil Aminah yang selalu ada untuk membantu, menasehati, dan memberikan dukungan.
11. Semua teman-temanku dan teman seperjuanganku mahasiswa Diploma III Manajemen Perusahaan 2016.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu – persatu yang telah mendoakan, membimbing, membantu dan memberikan dukungan kepada penulis selama kuliah sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhirnya, tiada suatu usaha yang besar akan berhasil tanpa dilalui dari usaha yang kecil. Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan laporan ini tentunya masih banyak kekurangan dalam pengerjaan maupun penulisan. Oleh karena itu, penulis menerima adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua.

Jember, 18 April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

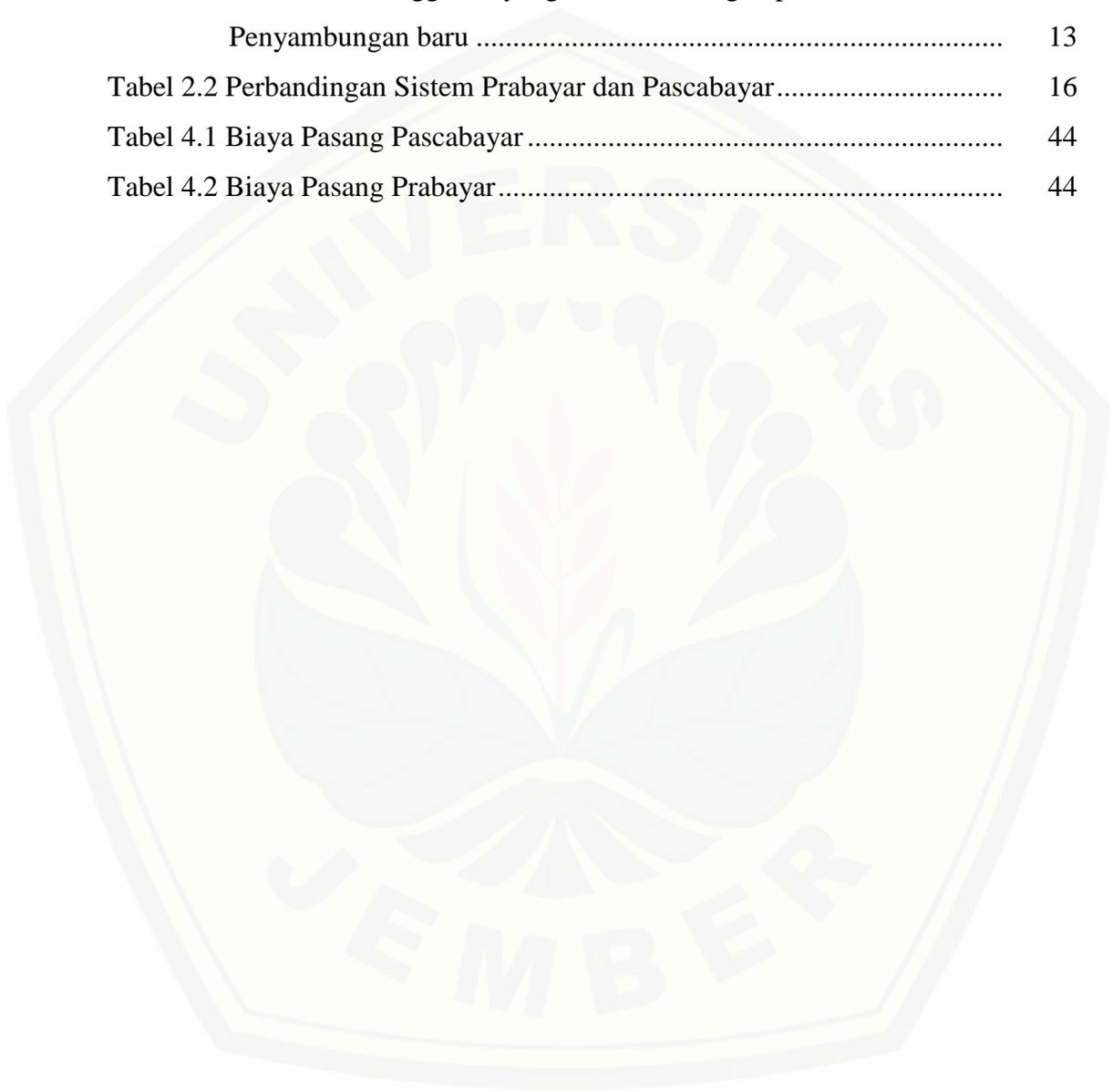
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Laporan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	4
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata	4
1.3.2 Jangka Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.3.3 Rincian Kegiatan Riil di PT. PLN (Persero) UP3 Jember	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Prosedur	6

2.1.1 Pengertian Prosedur	6
2.1.2 Karakteristik Prosedur	7
2.1.3 Manfaat Prosedur	7
2.2 Pelayanan.....	8
2.2.1 Pengertian Pelayanan	8
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.3 Tata Usaha Langganan (TUL) PT. PLN (Persero) UP3 Jember..	12
2.3.1 Pengertian Tata Usaha Langganan PT. PLN (Persero) UP3 Jember	12
2.4 Sistem Prabayar dan Pascabayar	14
2.4.1 Sistem Prabayar	14
2.4.2 Sistem Pascabayar.....	15
2.4.3 Perbandingan Sistem Prabayar dan Pascabayar.....	15
BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA..	17
3.1 Latar Belakang Sejarah	17
3.1.1 Visi, Misi, dan Motto Perusahaan.....	19
3.1.2 Maksud dan Tujuan Perseroan.....	19
3.1.3 Arti Logo PLN	19
3.2 Struktur Organisasi	21
3.2.1 Tanggung Jawab dan Wewenang.....	21
3.3 Kegiatan Pokok PT. PLN (Persero) UP3 Jember	25
3.4 Kegiatan Penyambungan Listrik Baru pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember	31
BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	32
4.1 Prosedur Pelayanan Penyambungan Listrik Baru pada PT. PLN	

(Persero) UP3 Jember.....	32
4.1.1 Pelayanan Pendaftaran Calon Pelanggan Pasang Baru.....	35
4.1.2 Dokumen Pendukung Calon Pelanggan.....	39
4.1.3 Surat Jawaban	41
4.1.4 Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)	42
4.1.5 Pemeriksaan Instalasi Listrik Calon Pelanggan.....	42
4.1.6 Pembayaran Biaya	43
4.1.7 Peninjauan Lokasi Calon Pelanggan/Survei Lapangan	44
4.1.8 Pelaksanaan Sambungan	45
4.1.9 Perubahan Data Pelanggan	47
4.2 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata.....	47
4.3 Analisis Situasi	55
4.3.1 Analisis Situasi.....	55
4.3.2 Solusi.....	56
BAB V KESIMPULAN	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	60

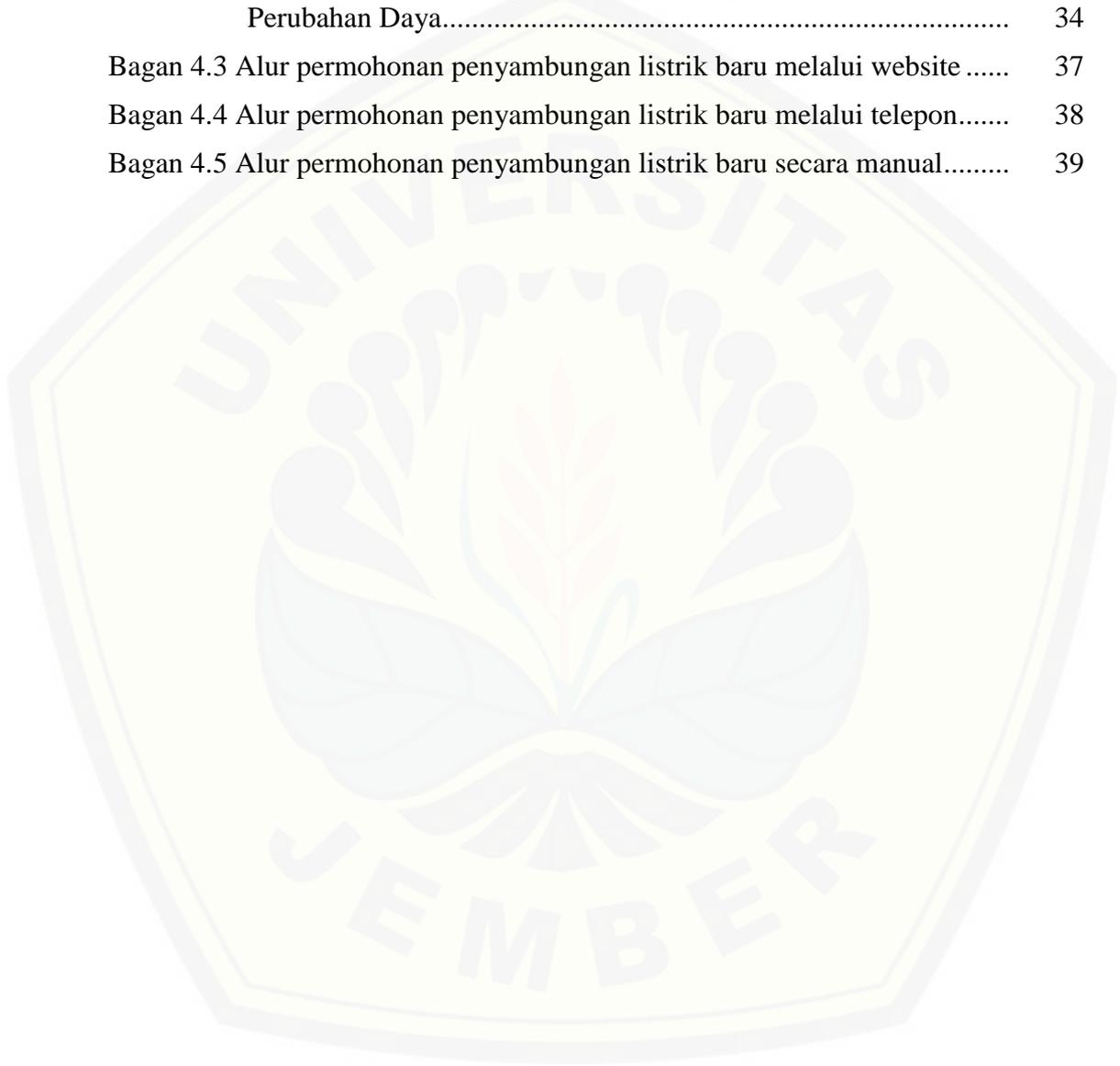
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata	5
Tabel 2.1 Tata Usaha Langgan yang berkaitan dengan proses Penyambungan baru	13
Tabel 2.2 Perbandingan Sistem Prabayar dan Pascabayar.....	16
Tabel 4.1 Biaya Pasang Pascabayar	44
Tabel 4.2 Biaya Pasang Prabayar	44



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 4.1 Prosedur Pelayanan Penyambungan Listrik Baru dan Perubahan Daya.....	33
Bagan 4.2 Adaptasi Prosedur Pelayanan Penyambungan Listrik Baru dan Perubahan Daya.....	34
Bagan 4.3 Alur permohonan penyambungan listrik baru melalui website	37
Bagan 4.4 Alur permohonan penyambungan listrik baru melalui telepon.....	38
Bagan 4.5 Alur permohonan penyambungan listrik baru secara manual.....	39



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo PLN	20
Gambar 3.2 Struktur Organisasi.....	21
Gambar 4.1 Formulir Pasang Baru Online.....	36
Gambar 4.2 Kartu Tanda Penduduk (KTP)	39
Gambar 4.3 Surat Kuasa	40
Gambar 4.4 Kartu Keluarga (KK).....	40
Gambar 4.5 Surat Ijin Penyambungan (SIP) pada AP2T.....	41
Gambar 4.6 Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik pada AP2T.....	42
Gambar 4.7 Sertifikat Laik Operasi (SLO).....	43
Gambar 4.8 Surat Perintah Kerja (SPK) pada AP2T pada AP2T	45
Gambar 4.9 Berita Acara (BA) pada AP2T	46
Gambar 4.10 Perubahan Data Pelanggan (PDL) pada AP2T	47
Gambar 4.11 Aplikasi Catat Meter Terpusat (ACMT).....	48
Gambar 4.12 Pengecekan Tahun Kwh Meter pada ACMT	49
Gambar 4.13 Pengecekan Penggantian Kwh Meter pada AP2T.....	50
Gambar 4.14 Pengecekan Pembelian Token pada EIS	51
Gambar 4.15 Berita Acara Serah Terima Segel DNA	52
Gambar 4.16 Pengaduan Pelanggan pada AP2T.....	53
Gambar 4.17 Tindakan Pengaduan pada AP2T	53
Gambar 4.18 Aktivasi Nomor Meter pada AP2T	54
Gambar 4.19 Cetak SPK pada AP2T	54
Gambar 4.20 Cetak BA pada AP2T.....	55
Gambar 4.21 Monitoring Permohonan Token pada AP2T	54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Surat Ijin Penyambungan (SIP)	60
Lampiran 2 : Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).....	61
Lampiran 3 : Sertifikat Laik Operasi (SLO)	62
Lampiran 4 : Surat Perintah Kerja (SPK)	63
Lampiran 5 : Berita Acara (BA).....	64
Lampiran 6 : Perubahan Data Pelanggan (PDL).....	65
Lampiran 7 : Nomor Aktivasi Meter Merek Itron	66
Lampiran 8 : Surat Perintah Kerja (SPK) Penggantian Kwh Meter Prabayar .	67
Lampiran 9 : Berita Acara (BA) Penggantian Kwh Meter Prabayar	68
Lampiran 10 : Token Prepaid.....	69
Lampiran 11 : Permohonan Tempat PKN.....	70
Lampiran 12 : Persetujuan Tempat Magang	71
Lampiran 13 : Absensi Magang	72
Lampiran 14 : Persetujuan Penyusunan Laporan PKN.....	73
Lampiran 15 : Kartu Konsultasi.....	74
Lampiran 16 : Permohonan Nilai PKN.....	75
Lampiran 17 : Nilai PKN	76

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Energi listrik adalah energi utama yang dibutuhkan bagi peralatan listrik atau energi yang tersimpan dalam arus listrik dengan satuan amper (A) dan tegangan listrik dengan satuan volt (V), dengan ketentuan kebutuhan konsumsi daya listrik dengan satuan Watt (W) untuk menggerakkan lampu penerangan, memanaskan, mendinginkan atau menggerakkan kembali suatu peralatan mekanik untuk menghasilkan bentuk energi yang lain.

Sebelum listrik tersedia lebih dari 100 tahun yang lalu, rumah diterangi lampu minyak tanah, makanan didinginkan dalam kotak es, dan ruangan dihangatkan dengan tungku pembakaran kayu atau batubara. Jika dilihat secara lebih jelas, kehidupan manusia di jaman sekarang sudah sangat bergantung pada listrik.

Manfaat energi listrik bagi kehidupan manusia sehari-hari sangatlah banyak. Pada intinya manfaat energi listrik adalah sebagai penerangan di malam hari dan untuk menunjang kebutuhan hidup kita sehari-hari. Sebagai pengguna listrik, harus memperhatikan mengenai pemanfaatannya.

Sumber energi yang terbatas dan banyaknya permintaan listrik di tanah air mendorong kita untuk menghemat energi di antaranya penghematan energi listrik. Pemanfaatan energi listrik secara efektif perlu digalakkan pada seluruh pengguna energi listrik. Jatah daya listrik yang diberikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) perlu dimanfaatkan sebaik-baiknya, sehingga pemanfaatan energi listrik sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai salah satu instrumen dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga oleh masyarakat luas.

Pada awalnya PLN merupakan pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan, namun sejak tahun 1992 pemerintah memberikan kesempatan pada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Oleh sebab itu pada bulan Juni 1994 PLN dialihkan dari perusahaan umum menjadi perseroan sehingga perusahaan ini menjadi PT. PLN (Persero).

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan negara yang menyediakan listrik bagi masyarakat, dimana seluruh aliran listrik yang ada di Indonesia berasal dari PLN yang bekerja di dalamnya untuk mensuplai seluruh aliran listrik wilayah Indonesia. Saat ini PT. PLN masih berbenah dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN berupa perubahan nama pelanggan, perubahan daya listrik, sambung baru listrik, perubahan golongan tarif, pemutusan sementara, pemasangan kembali, pemutusan rampung, dan lain sebagainya.

Salah satu pelayanan yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) UP3 Jember adalah penyambungan instalasi baru aliran listrik baik pada sektor rumah tangga maupun pada sektor industri. PT. PLN (Persero) UP3 Jember menyelenggarakan program penyambungan instalasi baru di dua Kabupaten yaitu Jember dan Lumajang. Aliran listrik ini karena untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, selama ini berdasarkan data yang diperoleh dilapang PT. PLN (Persero) UP3 Jember memiliki kurang lebih sekitar 800 ribu pelanggan dengan karakteristik pelanggan yang beragam mulai dari rumah tangga, industri, bisnis, sosial, pemerintah, serta pelanggan *very important person* (VIP).

Penyambungan baru merupakan tahap awal dalam penyambungan saluran tenaga listrik dari pihak PLN ke tempat yang diajukan oleh calon pelanggan dengan cara melakukan pemasangan instalasi meteran sebagai alat dan tempat listrik tersebut bisa dinyalakan ataupun digunakan. Pada kenyataannya dalam melakukan pemasangan baru bagian pelayanan pelanggan, terdapat beberapa keluhan yang dirasakan oleh konsumen diantaranya masih ada calon pelanggan yang tidak mengetahui prosedur atau alur dari penyambungan listrik baru khususnya untuk daerah pelosok yang belum terjangkau aliran listrik, keluhan biaya penyambungan yang cenderung mahal, keterlambatan pihak PLN dalam

melakukan penyambungan, keluhan terhadap pihak PLN yang beberapa petugasnya kurang ramah dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen, keluhan terhadap kesalahan pihak PLN yang kurang teliti dalam menginput data konsumen.

Pelayanan pelanggan merupakan salah satu faktor utama untuk memperoleh profit dan kepuasan pelanggan semaksimal mungkin. Suatu perusahaan bisa dikatakan berhasil apabila pelayanan dan jasa atau produk yang diberikan harus berkualitas. Kualitas pelayanan ini merupakan aspek penting dalam mencapai sebuah kepuasan pelanggan itu sendiri, oleh sebab itu perusahaan harus bisa mengetahui bagaimana cara melayani pelanggan dengan baik, mengetahui apa saja yang dibutuhkan bagi pelanggan dan dapat memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan sehingga pelanggan memperoleh tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

Pelayanan Pelanggan mempunyai salah satu fungsi yaitu untuk melayani pelanggan jika ada permintaan Penyambungan Baru, dan sistem komputerisasi yang digunakan dapat mempercepat proses transaksi yang dapat dilakukan dengan efektif serta efisien, sehingga pelanggan akan merasa puas. Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mempelajari dan mengetahui tentang bagaimana Prosedur Pelayanan Penyambungan Listrik Baru yang digunakan di PT. PLN (Persero) UP3 Jember, sehingga saya ingin melakukan praktek dilapangan untuk mengetahui alur dari **“PROSEDUR PELAYANAN PENYAMBUNGAN LISTRIK BARU PADA PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER”**.

1.2 Tujuan Dan Kegunaan Laporan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

- a. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung mengenai kegiatan prosedur pelayanan penyambungan listrik baru pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember.
- b. Untuk membantu pelaksanaan kegiatan pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember yang berkaitan dengan prosedur pelayanan penyambungan listrik baru PT. PLN (Persero) UP3 Jember.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Memperoleh wawasan pengetahuan dan pengalaman kerja yang berkaitan dengan prosedur pelayanan penyambungan listrik baru pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember.

1.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata di PT. PLN (Persero) UP3 Jember

1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember yang terletak di Jl. Gajah Mada No.198 Kaliwates Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131, Indonesia.

1.3.2 Jangka Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada bulan 4 Februari 2019. Terhitung mulai tanggal 4 Februari – 20 Maret 2019 yang disesuaikan dengan pengaturan Program Studi Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Ketetapan jam kerja pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember sebagai berikut:

Senin s/d Kamis	: 07:30 – 16:00 WIB
Jum'at	: 06:30 – 16:00 WIB
Sabtu, Minggu, dan Tanggal Merah	: Libur

1.3.3 Rincian Kegiatan Riil di PT. PLN (Persero) UP3 Jember

Rincian kegiatan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata

NO	KEGIATAN	MINGGU							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Pengenalan Obyek PKN (Profil dan Struktur	X							
2	Menerima Penjelasan oleh Pegawai PT. PLN (Persero) UP3 Jember dan Mengoperasikan Aplikasi Catat Meter (ACMT)	X							
3	Mempelajari dan Mengoperasikan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dan Aplikasi EIS (<i>Executive Information System</i>)	X	X						
4	Membantu Monitoring PDL OLAP per Rayon dan Menginput Data Logistik Hexing			X	X				
5	Membantu Mengemas Segel DNA dan Membuat Berita Acara Serah Terima Segel DNA					X			
6	Mempelajari dan Mencari Data-data yang Berkaitan dengan Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN)					X	X	X	
7	Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN)							X	X
8	Konsultasi dengan Pembimbing								X

Sumber : Data Diolah

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prosedur

2.1.1 Pengertian Prosedur

Prosedur berasal dari bahasa Inggris “*procedure*” yang bisa diartikan sebagai cara atau tata cara. Akan tetapi kata *procedure* lazim digunakan dalam kosakata Bahasa Indonesia yang dikenal dengan kata prosedur. Dalam Kamus Manajemen, prosedur berarti tata cara melakukan pekerjaan yang telah dirumuskan dan diwajibkan. Biasanya prosedur meliputi bagaimana, bilamana dan oleh siapa, dan tugas harus diselesaikan.

Prosedur sangatlah penting bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas yang dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Berikut adalah pengertian prosedur menurut beberapa para ahli.

Menurut Mulyadi (2001:5) yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Prosedur adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya (Ida Nuraida, 2008:35).

Sedangkan menurut Baridwan (2002:3) menjelaskan bahwa prosedur adalah suatu urutan pekerjaan kerani (clerical), biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, disusun untuk

menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi.

Dari pengertian prosedur di atas dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah prosedur pastinya akan tercantum cara bagaimana setiap tugas dilakukan, berhubungan dengan apa, bilamana tugas tersebut dilakukan dan oleh siapa saja tugas harus diselesaikan.

Hal ini tentu sangat wajar dilakukan karena sebuah prosedur yang dibuat memiliki tujuan untuk mempermudah kita dalam melaksanakan suatu kegiatan.

2.1.2 Karakteristik Prosedur

Berikut ini adalah beberapa karakteristik prosedur menurut Mulyadi (2001:8) diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
3. Prosedur menunjukkan urutan – urutan yang logis dan sederhana.
4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan.
6. Adanya suatu pedoman kerja yang harus diikuti oleh anggota-anggota organisasi.
7. Mencegah terjadinya penyimpangan.
8. Membantu efisiensi, efektivitas, dan produktivitas dari suatu unit organisasi.

2.1.3 Manfaat Prosedur

Setiap perusahaan pasti memiliki prosedur tersendiri yang telah ditentukan dan ditetapkan, suatu prosedur akan mempunyai manfaat bagi perusahaan. Menurut Mulyadi (2001:15) manfaat prosedur adalah sebagai berikut :

1. Lebih memudahkan dalam langkah-langkah kegiatan yang akan datang.
2. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutinitas dan terbatas sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja.
3. Adanya suatu petunjuk atau program yang jelas dan harus dipatuhi oleh semua pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.
5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan. Apabila terjadi penyimpangan akan segera diadakan perbaikan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam hal ini sangat berkaitan dengan hal pemberian keputusan terhadap pelanggan. Pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya, sehingga pelanggan merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Menurut Kotler (2003:60) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertarif tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003:30).

Sedangkan menurut pendapat Boediono (2003:60) pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan (Pratomo & Shaff, 2000:107).

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur ataupun metode tertentu yang diberikan kepada orang lain. Kebutuhan-kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi sesuai harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi pelanggan itu sendiri.

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu faktor utama untuk memperoleh profit dan kepuasan pelanggan semaksimal mungkin. Suatu perusahaan dikatakan berhasil apabila pelayanan maupun produk yang diberikan harus berkualitas.

Menurut Kotler (2007:118) menyebutkan bahwa produsen dikatakan telah “menyampaikan” kualitas jika produk ataupun jasa yang ditawarkan sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan. Uraian tersebut menjelaskan bahwa kualitas dapat diartikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi suatu kebutuhan.

Sedangkan menurut Wyckof (2007:118) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan kebutuhan pelanggan. Baik tidaknya kualitas tergantung pada kemampuan penyediaan jasa pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara kontisten.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, maupun lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang atau jasa yang di hasilkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi stnsdar dan dilakukan secara maksimal yang harus di capai oleh suatu organisasi atau intstansi.

Bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sendi sendi: kesederhanaan , kejelasan, kepastian, keamanan, keterburukan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu menurut Boediono (2003:68-70). Berikut uraiannya:

1. Kesederhanaan

Yang dimaksud kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan dan kepastian arti

Adanya kejelasan dan kepastian disini adalah hal-hal yang berkaitan dengan :

- a. prosedur atau tata cara pelayanan umum.
- b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun adminisrasi.
- c. Unit kerja dan atau pendapat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
- d. rincian biaya atau tarif palayanan umum dan tata cara pembayaran.
- e. jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
- f. hak dan kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan

permohonan/perlengkapan, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.

g. petugas yang menerima keluhan masyarakat.

3. Keamanan

Keamanan dapat di artikan bahwa dalam proses dan di hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.

4. Keterbukaan

Hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah di ketahui dipahami oleh masyarakat.

5. Efisiensi

Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sarana pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.

6. Ekonomis

Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

- a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran.
- b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.

7. Keadilan

Yang dimaksud dengan keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8. Ketetapan Waktu

Maksud dari ketetapan waktu adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2.3 Tata Usaha Langganan (TUL) PT. PLN (Persero)

2.3.1 Pengertian Tata Usaha Pelanggan (TUL) PT. PLN (Persero)

Dalam penyuluhan TUL 1994 dijelaskan mengenai kewajiban PT. PLN (Persero) untuk melayani calon pelanggan dan masyarakat yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik dengan prima. Untuk menunjang kegiatan pelayanan tersebut maka dikeluarkan Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No.021.k/0599/DIR/1995 tanggal 23 Mei 1995 suatu pedoman tersebut dihimpun untuk menjadi kesatuan proses Administrasi Tata Usaha Langganan yang dapat memberikan pelayanan cepat, efisien, praktis, dan sederhana kepada calon-calon pelanggan dan masyarakat yang membutuhkan tenaga listrik. Oleh karena itu Adminstrasi TUL yang mempunyai Subfungsi yang berdasarkan pemilihan bidang yang saling berhubungan dan terkait (Prosedur Pelayanan Listrik Prabayar:40).

- a. Mencatat dan menyimpan data pelanggan sejak awal hingga berakhirnya pemutusan hubungan antara PT. PLN (Persero) dengan pelanggan.
- b. Merupakan mata rantai kegiatan pelanggan.
- c. Sumber Akuntansi dari PT. PLN (Persero).

Tata Usaha Pelanggan (TUL) adalah sistem pembayaran pelanggan atau calon pelanggan dan masyarakat lainnya baik dengan sistem manual “Tul-Man” atau dengan sistem komputer “Tul-Kom”. Tata usaha pelanggan manual “Tul-Man” adalah tata usaha pelanggan yang tata laksana proses pelaksanaannya menggunakan sarana tulis. Tata usaha pelanggan komputer adalah tata usaha yang proses pelayanannya dengan menggunakan sistem komputer, yang terdiri dari :

- a. Pelayanan pelanggan.
- b. Pelayanan pembacaan meter.
- c. Pelayanan pembuatan rekening.
- d. Pelayanan pembukuan pelanggan.
- e. Pelayanan penagihan.

- f. Pelayanan pengawasan kredit.

Tabel 2.1 Tata Usaha Langgan yang berkaitan dengan proses penyambungan baru (TUL 1)

TUL	Keterangan	Petugas
TUL I-01	Permintaan Penyambungan Baru / Perubahan Daya / Perubahan Gol. Tarif	Bagian Pelayanan Pelanggan
TUL I-02	Agenda Permintaan Penyambungan Baru / Perubahan Daya / Perubahan Gol. Tarif	Bagian Pelayanan Pelanggan
TUL I-03	Jawaban Persetujuan	Bagian Pelayanan Pelanggan
TUL I-04	Jawaban Penangguhan	Bagian Pelayanan Pelanggan
TUL I-05	Pernyataan Jaminan Instalasi Pelanggan	CV / Biro Instalatir
TUL I-06	Kuitansi	Loket PPOB
TUL I-07	Buku Pemantauan Permintaan Penyambungan Baru / Perubahan Daya / Perubahan Gol. Tarif	Bagian Pelayanan Pelanggan
TUL I-08	Kartu Pengenal Pelanggan	Bagian Pelayanan Pelanggan
TUL I-09	Perintah Kerja Pemasangan / Penyambungan / Pembongkaran Sambungan Tenaga Listrik / Penyambungan Sementara	Bagian Pelayanan Pelanggan
TUL I-10	Berita Acara Pemasangan / Penyambungan / Pembongkaran Sambungan Tenaga Listrik	Bagian Pelayanan Pelanggan
TUL I-11	Perubahan Data Pelanggan	Bagian Pelayanan Pelanggan

Sumber : PT. PLN (Persero), Februari 2019

2.4 Sistem Prabayar dan Pascabayar

2.4.1 Sistem Prabayar

Selama ini pelanggan PT. PLN mendapatkan listrik pascabayar, yaitu pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dahulu dan membayar tagihan pada bulan berikutnya. Setiap bulan PT. PLN harus mencatat meter, menghitung, dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat maupun tidak membayarnya, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah jangka waktu yang telah ditentukan. Mekanisme tersebut tidak dilakukan pada sistem prabayar. Sistem prabayar ini pelanggan harus membeli terlebih dahulu energi listrik yang akan digunakannya. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan lalu dimasukkan kedalam meter prabayar (MPB) yang terpasang disemua lokasi pelanggan melalui sistem token.

Didalam MPB menyediakan informasi tentang jumlah kWh yang masih ada dan dapat menambah energi listrik yang dibutuhkan sesuai keinginan pelanggan. Dengan adanya sistem prabayar ini pelanggan tidak perlu lagi berurusan dengan petugas pencatatan meter yang biasanya dilakukan setiap bulan dan juga lebih efisien dari segi proses bisnisnya. Proses bisnis pada sistem prabayar sama saja dengan halnya penyambungan baru pascabayar, bedanya untuk sistem prabayar, pelanggan melakukan pembelian token.

Dengan menggunakan sistem prabayar ini, pelanggan mendapatkan beberapa manfaat, diantaranya :

- a. Pelanggan secara mandiri lebih mudah mengendalikan pemakaian listrik.
- b. Pelanggan dapat mengatur pemakaian sesuai dengan anggaran yang dimiliki.
- c. Pelanggan terhindar dari kesalahan pencatatan, kedudukan angka meter.

- d. Pelanggan dapat melakukan pembelian energi listrik kapan saja.
- e. Calon pelanggan baru tidak perlu menyediakan Uang Jaminan Langganan (UJL) atau uang muka tagihan listrik (UMTL).

2.4.2 Sistem Pascabayar

Sistem pascabayar adalah suatu sistem dimana pelanggan listrik membayar biaya listrik setelah pemakaian listrik, dalam artian pelanggan membayar di akhir bulan atau setiap tanggal 20 pada bulan tersebut. Menggunakan sistem pascabayar, setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika pelanggan terlambat atau tidak membayar rekening listrik pada sistem pascabayar yaitu tanggal 1 pada bulan tersebut, sedangkan untuk pembayarannya dimulai dari tanggal 1 s/d 20. Pembayaran melebihi tanggal 20 dianggap menunggak 1 bulan karena merupakan akhir bulan dari jadwal pembayaran rekening listrik pelanggan.

2.4.3 Perbandingan Sistem Prabayar dan Sistem Pascabayar

Sistem prabayar memiliki perbandingan dengan sistem pascabayar. Berikut ini merupakan beberapa Perbandingan Sistem Prabayar dan Sistem Pascabayar akan ditampilkan pada tabel berikut ini.

Tabel 2.2 Perbandingan Sistem Prabayar dan Sistem Pascabayar

No.	Sistem Prabayar	Sistem Pascabayar
1	Menerima uang sebelum energi listrik dikonsumsi pelanggan.	Menerima uang setelah energi listrik dikonsumsi pelanggan.
2	Tidak ada pencatatan meter sehingga sumber susut dan keluhan dapat diminimalkan atau dihilangkan.	Memerlukan pencatatan meter yang memerlukan biaya. Pencatatan meter yang tidak akurat dapat menjadi sumber susut atau keluhan pelanggan.
3	Tidak ada pemutusan listrik karena tidak ada pembayaran rekening bulanan.	Pelanggan yang tidak membayar rekening bulanan setelah jangka waktu tertentu dilakukan pemutusan.
4	Tidak dikenakan denda keterlambatan, karena pembayaran dilakukan sebelum listrik dikonsumsi.	Pelanggan yang terlambat membayar rekening bulanan dikenakan denda keterlambatan.
5	Pelanggan tidak dikenakan Uang Jaminan Pelanggan (UJL) pada saat penyambungan listrik baru.	Pelanggan membayar Uang Jaminan Pelanggan (UJL) pada saat pemasangan listrik baru.
6	Dalam menghitung energi listrik yang dikonsumsi tidak memperhatikan biaya beban.	Rekening bulanan memperhitungkan biaya beban.
7	Mengendalikan sendiri pemakaian energi listrik sesuai dengan stroom yang tersedia	Pelanggan kurang dapat mengendalikan pemakaian tenaga listrik karena tidak terkait dengan jumlah yang tersedia

Sumber : PT. PLN (Persero), Februari 2019

BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Latar Belakang Sejarah

Perusahaan Listrik Negara (PLN) atau nama resminya adalah PT. PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Pada awalnya ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke 18, pada saat beberapa perusahaan Belanda, antara lain pabrik gula dan pabrik teh mendirikan sebuah pembangkit listrik untuk keperluannya pribadi. Ketenagalistrikan mulai muncul untuk keperluan umum yaitu pada saat perusahaan swasta Belanda N V. Nign, yang semula bergerak pada bidang gas memperluas usahanya di bidang penyediaan listrik untuk kemanfaatan umum. Pada tahun 1927 pemerintah Belanda membentuk s'Lands Waterkracht Bedriven (LWB), yaitu perusahaan listrik negara yang mengelola PLTA Plengan, PLTA Lamajan, PLTA Bengkok Dago, PLTA Ubrug dan Kracak di Jawa Barat, PLTA Giringan di Madiun, PLTA Tes di Bengkulu, PLTA Tonsea lama di Sulawesi Utara dan PLTU di Jakarta. Selain itu beberapa Kotapraja dibentuk perusahaan-perusahaan listrik Kotapraja.

Pada saat Belanda menyerah kepada Jepang maka Negara Indonesia dikuasai oleh Jepang. Oleh karena itu, perusahaan listrik dan juga gas yang ada semuanya diambil alih oleh pemerintahan Jepang, dan juga semua personil yang ada dalam perusahaan listrik tersebut diambil alih oleh orang-orang Jepang. Namun setelah jatuhnya Jepang ke tangan para sekutu, dan diproklamirkannya kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, maka kesempatan emas ini tidak di sia-siakan oleh para pemuda dan juga buruh listrik dan gas untuk mengambil alih semua perusahaan-perusahaan listrik dan juga gas yang sebelumnya dikuasai Jepang. Setelah berhasil merebut semua perusahaan-perusahaan dari tangan kekuasaan Jepang, kemudian pada bulan September 1945 suatu delegasi dari buruh / pegawai listrik dan gas menghadap pimpinan Komite Nasional Indonesia (KNI) yang pada waktu itu masih dikuasai oleh M. Kasman Singodimejo untuk

melaporkan hasil perjuangan mereka. Selanjutnya delegasi bersama-sama dengan pimpinan KNI pusat menghadap Presiden Soekarno, untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan listrik dan gas kepada pemerintahan Republik Indonesia.

Penyerahan tersebut diterima oleh Presiden Soekarno, dan kemudian dengan Penetapan Pemerintah No. 1 Tahun 1945 tertanggal 27 Oktober 1945 dibentuklah Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Umum dan Tenaga.

Adanya agresi Belanda I dan II, sebagian besar perusahaan-perusahaan listrik dikuasai kembali oleh pemerintahan Belanda atau pemeliknya semula. Pegawai yang tidak mau bekerja sama kemudian mengungsi dan menggabungkan diri kepada kantor-kantor Jawatan Listrik dan Gas di daerah-daerah Republik Indonesia yang bukan merupakan wilayah penduduk Belanda untuk meneruskan perjuangannya. Selanjutnya, dikeluarkannya keputusan Presiden R.I. nomor 163, tanggal 3 Oktober 1953 tentang Nasionalisme Perusahaan Listrik Milik Negara Asing di Indonesia jika waktu konsesinya habis. Dengan meningkatnya perjuangan Bangsa Indonesia tentang membebaskan Irian Jaya dari cengkraman penjajah Belanda, maka dikeluarkannya undang-undang Nomor 86 Tahun 1958 tertanggal 27 Desember 1958 Tentang Nasionalisasi Semua Perusahaan Belanda dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1958 Tentang Nasionalisasi Perusahaan Listrik dan Gas Milik Belanda. Dengan undang-undang ini maka seluruh Perusahaan Listrik Belanda berada di tangan bangsa Indonesia.

Sejarah ketenaga listrikan di Indonesia mengalami pasang surut sejalan dengan pasang surutnya perjuangan bangsa. Pada tanggal 27 Oktober 1945 kemudian dikenal dengan hari Listrik dan Gas. Hari tersebut diperingati untuk pertama kali pada tanggal 27 Oktober 1946, bertempat di gedung Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP) Yogyakarta. Penetapan secara resmi tanggal 27 Oktober 1945 sebagai hari Listrik dan Gas berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Nomor 20 Tahun 1960, namun kemudian berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik Nomor 235 / Kpts / 1975 Tanggal 30 September 1975 Peringatan Hari Listrik dan Gas yang digabung dengan Hari Kebaktian Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik yang jatuh pada tanggal 3 Desember. Meningat pentingnya semangat dan nilai-nilai hari

listrik, maka berdasarkan keputusan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 1134.k. / 43.pe /1992 tanggal 31 Agustus 1992 ditetapkanlah tanggal 27 Oktober sebagai Hari Listrik Nasional.

3.1.1 Visi Misi, dan Motto Perusahaan

Visi

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

Misi

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Motto

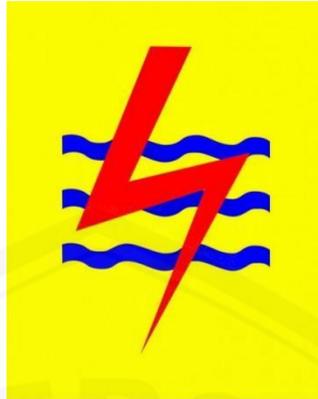
Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik.

3.1.2 Maksud dan Tujuan Perseroan

Untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

3.1.3 Arti Logo PLN

Bentuk logo PLN



Gambar 3.1 Logo PLN

Sumber : PT. PLN (Persero) UP3 Jember, Maret 2019

1. Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT. PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

2. Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung didalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT. PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warna merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.

3. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan,

penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT. PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Warna biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

3.2 Struktur Organisasi

Berikut ini merupakan Struktur Organisasi dari PT. PLN (Persero) UP3 Jember. UP3 itu sendiri yaitu Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan.



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UP3 Jember

Sumber : PT. PLN (Persero) UP3 Jember, Februari 2019

3.2.1 Tanggung Jawab dan Wewenang

1. Manajer UP3

Tanggung jawab :

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.

- b. Menetapkan program kerja peningkatan Kinerja UP3.
- c. Menetapkan standar manajemen konstruksi.
- d. Mengendalikan pelaksanaan K2 dan K3 di wilayah UP3.
- e. Mengendalikan komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal dengan stakeholders perusahaan.
- f. Berkoordinasi dengan kantor distribusi serta menyesuaikan atas permasalahan hukum di lingkungan UP3.
- g. Melaksanakan kontrak kerjasama dengan pihak ketiga dan eksternal dengan stakeholders perusahaan.
- h. Mengontrol hubungan baik dengan serikat pekerja perusahaan.
- i. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.
- j. Mengawasi implementasi program kerja maupun unggulan dari Kantor Distribusi.

Wewenang :

- a. Membuat keputusan teknis.
- b. Menandatangani surat keluar, SPK, surat perjanjian kontrak kewenangannya.
- c. Menetapkan target kinerja unit asuhannya.
- d. Merumuskan kebijakan strategi.

2. Manajer Bagian Perencanaan

Tanggung Jawab :

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Menyusun master plan, usulan RAKP dan PRK UP3.
- c. Memantau realisasi RAKP termasuk breakdown dan monitor melalui Smart One.
- d. Mengusulkan sasaran indikator kerja UP3 dan Rayon.
- e. Mengendalikan realisasi anggaran dan investasi secara berkala untuk pengendalian anggaran.
- f. Mengelola pengoperasian Sistem Teknologi Informasi.

- g. Mengelola proses pemantauan, pemetaan, pemutakhiran data jaringan serta pelanggan existing.
- h. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.
- i. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya.

Wewenang :

- a. Menyusun dan memantau Master Plan, RKAP dan PRK UP3.
- b. Mengendalikan anggaran operasi dan anggaran investasi UP3.
- c. Mengelola dan mengendalikan sistem informasi teknologi.
- d. Menyusun dan mengevaluasi rencana pengembangan distribusi.

3. Manajer Bagian Kontruksi

Tanggung Jawab :

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Mengendalikan pekerjaan pembangunan jaringan distribusi.
- c. Melaksanakan efisiensi operasi kontruksi distribusi.
- d. Memantau realisasi pelaksanaan investasi untuk pelaporan kepada manajemen.
- e. Mengendalikan pelaksanaan penyambungan tenaga listrik.
- f. Mengelola pergudangan dan persediaan materai distribusi.
- g. Mengendalikan proses pengadaan barang dan jasa.
- h. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.

4. Manajer Bagian Jaringan

Tanggung Jawab :

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Mengusulkan rencana pengembangan sistem operasi distribusi untuk mengoptimalkan beban dan jaringan efisiensi distribusi.
- c. Melakukan pengendalian atas tercapainya efisiensi operasi dan pemeliharaan asset jaringan distribusi respon time, recovery time, dan jumlah gangguan.

Wewenang :

- a. Mengatur operasi dan pemeliharaan jaringan dan gardu distributor.
- b. Mengendalikan pelaksanaan pembangunan jaringan distribusi.

5. Manajer Bagian Transaksi Energi

Tanggung Jawab :

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Melakukan analisa dan evaluasi energi.
- c. Menangani akurasi transaksi energi listrik internal perusahaan dengan Unit Lain dan Pelanggan.
- d. Menyusun dan melaksanakan program penurunan susut non-teknis.
- e. Mengendalikan kegiatan pemasangan, perubahan daya, pemutusan dan pemeliharaan APP.
- f. Mengendalikan operasi dan pemeliharaan AMR dan sistem telekomunikasi.
- g. Mengelola penurunan saldo tunggakan.
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya.

Wewenang :

- a. Membuat program penurunan susut non-teknis.
- b. Membuat program penurunan tunggakan.
- c. Menganalisa penggunaan material-material APP.

6. Manajer Bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan

Tanggung Jawab :

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Mengelola peningkatan pelayanan pelanggan.
- c. Mengelola peningkatan Integritas Layanan Publik (ILP)
- d. Mengelola sarana kerja fasilitas kantor.
- e. Melaksanakan koordinasi dan memberikan pengarahan kepada Rayon.

- f. Membuat laporan berkala sesuai bidang.

Wewenang :

- a. Mengendalikan fungsi pelayanan.

7. Manajer Keuangan, SDM (Sumber Daya Manusia), dan Administrasi

Tanggung Jawab :

- a. Mengoptimalkan human capital.
- b. Mengelola fungsi administrasi umum.
- c. Mengelola fungsi kehumasan.

Wewenang :

- a. Mengendalikan fungsi Administrasi Umum.
- b. Mengendalikan fungsi keuangan dan akuntansi.
- c. Mengendalikan fungsi SDM.

8. Pejabat Pelaksana Pengadaan

9. Pejabat Pelaksana K3L

3.3 Kegiatan Pokok PT. PLN (Persero) UP3 Jember

PT. PLN (Persero) UP3 Jember merupakan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dalam bidang jasa, yang memiliki tujuan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat umum yaitu dengan memenuhi kebutuhan tenaga listrik dan pelayanan lainnya dalam bidang ketenagalistrikan. Dalam upaya menunjang kebijakan perusahaan yang berorientasi pada pelanggan, maka PT. PLN (Persero) UP3 Jember mempunyai tugas pokok guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang senantiasa berkembang. Tugas pokok ini antara lain menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan memberikan pelayanan kepada pelanggan serta mencari keuntungan dari usaha ketenagalistrikan di wilayah kerjanya.

Adapun fungsi pokok yang dilaksanakan antara lain :

- a. Fungsi Pelayanan Pelanggan (FPL)

Fungsi Pelayanan Pelanggan (FPL) adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang tata cara, perhitungan biaya persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan atau pelanggan dan

masyarakat umum lainnya. Informasi diberikan di loket pelayanan atau melalui pemasangan keliling. Fungsi Pelayanan Pelanggan dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan pengendalian.

Tugas Pokok:

1. Memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan/ pelanggan dan masyarakat umum lainnya.
2. Melayani permintaan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan dan perubahan lainnya serta pengaduan yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik.
3. Mencatat, membuat dan mengarsipkan berkas setiap permintaan nomor 2 diatas secara tertib dan teratur pada formulir yang disediakan.
4. Meneruskan berkas tersebut pada nomor 3 di atas kepada fungsi lain yang terkait.
5. Memberikan pelayanan pembayaran Biaya Penyambungan (BP), Uang Jaminan Pelanggan (UJL), Tagihan Susulan (TS), Biaya Penyambungan Sementara, Biaya Perubahan dan biaya lain yang ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Menyiapkan dan membuat kuitansi penerimaan pembayaran sebagaimana dimaksud nomor 5 diatas.
7. Menyiapkan perintah kerja pemasangan / perbaikan / perubahan / pembongkaran Sambungan Tenaga Listrik (SL) dan Berita Acara pelaksanaannya.
8. Mengirim perintah kerja nomor 6 dan 7 ke fungsi yang terkait.
9. Memantau dan menyelesaikan pelayanan dari nomor 1 sampai 8.
10. Memelihara arsip data induk pelanggan.
11. Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait.
12. Membuat laporan dalam bidangnya.

b. Fungsi Pembacaan Meter (FPM)

Fungsi Pembacaan Meter (FPM) adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pembacaan, pencatatan dan perekaman angka kedudukan meter, alat pengukur kWh, meter kWh, meter kVA (Kilo Volt Ampere) Maksimal pada setiap pelanggan meter serta pembacaan dan pencatatan penunjukkan sakelar waktu.

Tugas Pokok:

1. Merencanakan jadwal dan rute pembacaan meter serta memelihara rute baca meter.
2. Menyiapkan kegiatan pelaksanaan pembacaan meter.
3. Melaksanakan pembacaan dan pencatatan angka kedudukan meter, secara tepat sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
4. Menyampaikan surat pemberitahuan kepada pelanggan yang tidak berhasil dilakukan pembacaan meter.
5. Menyampaikan segi pemberitahuan hasil pembacaan meter kepada pelanggan yang pembacaan meternya menggunakan PDE.
6. Melakukan pembacaan khusus sehubungan dengan adanya pengaduan dan penyambungan baru.
7. Melakukan perekaman angka kedudukan meter dan perhitungan pemakaian tenaga listrik (kWh, kVArh, kVA Maksimal)
8. Mengirim hasil pembacaan meter kepada Fungsi Pembuatan Rekening.
9. Melakukan pengawasan dan pembinaan pembaca meter.
10. Melakukan pemeriksaan hasil pembacaan meter dan perbaikan kesalahan pembacaan meter.
11. Mencatat dan menindak lanjuti laporan pembaca meter.
12. Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait.
13. Membuat laporan sesuai bidangnya.

c. Fungsi Pembuatan Rekening (FPR)

Fungsi Pembuatan Rekening (FPR) adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pembuatan rekening listrik seluruh pelanggan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Tugas Pokok:

1. Merencanakan jadwal dan rute pembacaan meter serta memelihara rute baca meter.
2. Menyiapkan kegiatan pelaksanaan pembacaan meter.
3. Melaksanakan pembacaan dan pencatatan angka kedudukan meter, secara tepat sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
4. Menyampaikan surat pemberitahuan kepada pelanggan yang tidak berhasil dilakukan pembacaan meter.
5. Menyampaikan segi pemberitahuan hasil pembacaan meter kepada pelanggan yang pembacaan meternya menggunakan PDE.
6. Melakukan pembacaan khusus sehubungan dengan adanya pengaduan dan penyambungan baru.
7. Melakukan perekaman angka kedudukan meter dan perhitungan pemakaian tenaga listrik (kWh, kVArh, kVA Maksimal).
8. Mengirim hasil pembacaan meter kepada Fungsi Pembuatan Rekening.
9. Melakukan pengawasan dan pembinaan pembaca meter.
10. Melakukan pemeriksaan hasil pembacaan meter dan perbaikan kesalahan pembacaan meter.
11. Mencatat dan menindak lanjuti laporan pembaca meter.
12. Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait.
13. Membuat laporan sesuai bidangnya.

d. Fungsi Pembukuan Pelanggan (FBL)

Fungsi Pembukuan Pelanggan (FBL) adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan pencatatan piutang pelanggan dan UJL (Uang Jaminan Langganan).

Tugas pokok:

1. Merencanakan piutang pelanggan dan UJL yang akan dicatat.
2. Menerima data piutang pelanggan dan UJL untuk ditindak lanjuti.
3. Melaksanakan pencatatan mutasi dan saldo piutang pelanggan.
4. Melaksanakan pencatatan mutasi dan saldo UJL.
5. Melaksanakan pengendalian piutang pelanggan, UJL dan biaya keterlambatan.
6. Melaksanakan pemeriksaan fisik piutang pelanggan.
7. Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait.
8. Membuat laporan sesuai dengan bidangnya.

e. Fungsi Penagihan (FPN)

Fungsi Penagihan (FPN) adalah fungsi yang melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan pengurusan penagihan dan pelayanan pembayaran piutang pelanggan (piutang listrik dan piutang lainnya/rupa-rupa).

Tugas Pokok:

1. Merencanakan peningkatan pelayanan penagihan dan penerimaan pembayaran piutang pelanggan.
2. Menerima dan menyimpan piutang pelanggan dan daftarnya.
3. Menyiapkan nota tagihan atas piutang pelanggan yang menjadi beban APBN/APBD/ Kedutaan/Perwakilan Negara Asing.
4. Mengirim piutang pelanggan serta daftarnya kepada pelaksana pelayanan penerimaan pembayaran (Bank, Koperasi, Loker PLN dsb.)
5. Melaksanakan penagihan dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan.
6. Menerima piutang pelanggan dari tempat pembayaran.

7. Mengirim rekening listrik yang diperbaiki dan menerima kembali rekening listrik perbaikan.
8. Memproses piutang pelanggan menjadi piutang ragu-ragu.
9. Memantau dan mengawasi pelaksanaan penagihan dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan di tempat-tempat pembayaran secara tertib dan teratur.
10. Memantau dan mengawasi rekening listrik yang harus dilunasi dan yang dilunasi serta yang belum dilunasi di tempat-tempat pembayaran.
11. Melakukan pemeriksaan fisik rekening listrik yang belum dilunasi di tempat-tempat pembayaran.
12. Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait.
13. Membuat laporan berkala di bidangnya.

f. Fungsi Pengawasan Kredit (FPK)

Fungsi Pengawasan Kredit (FPK) adalah fungsi yang melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pemutusan sementara, penyambungan kembali, pemutusan rampung bagi pelanggan yang terlambat membayar piutang pelanggan dan menyelesaikan penghapusan piutang ragu-ragu.

Tugas Pokok:

1. Merencanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung.
2. Merencanakan penghapusan piutang ragu ragu.
3. Menerima segi pemberitahuan FPN.
4. Menerima Daftar Piutang Ragu-ragu dari FPN.
5. Melaksanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung.
6. Melaksanakan penyelesaian penghapusan piutang ragu-ragu.
7. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung.

8. Melaksanakan pengawasan terhadap Penghapusan Piutang Ragu-ragu.
9. Bekerja sama dengan fungsi terkait melakukan pemeriksaan terhadap saldo rekening listrik.
10. Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait.
11. Membuat laporan sesuai dibidangnya.

3.4 Kegiatan Penyambungan Listrik Baru pada PT. PLN (Persero) UP3

Jember

Pada kegiatan Praktek Kerja Nyata ini, kegiatan yang dipilih yaitu bidang pelanggan terhadap penyambungan listrik baru pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember untuk keperluan rumah tangga (RIT). Kegiatan penyambungan listrik baru pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember meliputi :

1. Melayani Pendaftaran
2. Memeriksa dokumen pendukung
3. Memeriksa intalasi
4. Memberikan Surat Jawaban
5. Membuat Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)
6. Menerima pembayaran Biaya Penyambungan
7. Meninjau lokasi atau survey
8. Melaksanakan Penyambungan
9. Pemberitahuan Tata Cara Penggunaan.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan di PT. PLN (Persero) UP3 Jember, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan Penyambungan Listrik Baru harus melewati beberapa proses yaitu diawali dengan Calon pelanggan mengajukan permohonan penyambungan listrik baru dengan cara yang mudah yaitu mengakses website Pasang Baru (PB) Online, kemudian calon pelanggan dapat menekan tombol pasang baru dan menyetujui semua syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak PLN. Calon pelanggan yang setuju dengan semua syarat dan ketentuan penyambungan tersebut dapat menekan tombol “SETUJU”. Setelah itu, website Pasang Baru (PB) Online akan menampilkan form pengajuan permohonan penyambungan listrik baru. Calon pelanggan harus mengisi data yang diperlukan seperti nama, nomor identitas, alamat lengkap, dan daya yang dibutuhkan. Jika form telah terisi maka harus menekan tombol “simpan permohonan”, setelah itu calon pelanggan akan menerima email konfirmasi yang dikirim oleh petugas, dan langkah selanjutnya yaitu calon pelanggan melakukan verifikasi ulang dengan cara memasukkan kode konfirmasi pada website Pasang Baru (PB) Online. Setelah kode konfirmasi sudah valid dan permohonan pasang baru disetujui, maka calon pelanggan akan mendapatkan email kembali berupa Surat Ijin Penyambungan (SIP) yang didalamnya terdapat nomor agenda dan nomor registrasi guna keperluan pembayaran yang wajib dilakukan oleh calon pelanggan. Sebelum melakukan proses pembayaran, calon pelanggan harus melakukan penandatanganan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dan calon pelanggan harus sudah mempunyai Sertifikat Laik Operasi (SLO) sebagai bukti bahwa instalasi listrik yang dimiliki oleh pelanggan sudah siap dilakukan pemasangan

aliran listrik. Setelah proses tersebut dilakukan maka calon pelanggan harus menyelesaikan proses pembayaran yang telah disepakati pada surat perjanjian jual beli tenaga listrik sebelumnya. Jika semua prosedur telah dilaksanakan maka tahap akhir yaitu proses penyambungan Kwh meter oleh petugas ke instalasi listrik milik pelanggan, dan selanjutnya aliran listrik siap digunakan oleh pelanggan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.

2. Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan untuk membantu pihak PLN dalam menyelesaikan tugas-tugas kerja. Penulis ikut serta dalam menyelesaikan tugas bagian Transaksi Energi Listrik yaitu membantu pengecekan tahun kwh meter pada Aplikasi Catat Meter Terpusat (ACMT), pengecekan penggantian kwh meter pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), pengecekan pembelian token pada aplikasi Executive Information System (EIS), monitoring Perubahan Data Pelanggan (PDL) OLAP Per-Rayon, menginput data template logistik merek Hexing, membantu mengemas segel DNA, membantu membuat Berita Acara serah terima segel DNA, dan yang terakhir kegiatan tambahan yaitu Pelayanan Penggantian Kwh Meter Prabayar pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta
- Baridwan, Zaki. 2003. *Intermediate Accounting*. Edisi Keempat. BPFE UGM. Yogyakarta
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran dan Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat
- Nurida, Ida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius
- Pratomo & Shaff, Akhsin. 2000. *Pelayanan Prima*. Bandung: Angkasa Bandung
- PT. PLN (Persero). 2015. *Prosedur Pelayanan Listrik Prabayar*
- Tarmizi, Sayid. 2015. *TUL 1994 (Tata Usaha Langganan)*
<http://teranginegeriku.blogspot.co.id/2015/01/tul-1994-tata-usaha-pelanggan.html> (Diakses pada tanggal 14 Maret 2019)
- Wyckof. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Banyumedia Publishing. Malang

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Ijin Penyambungan (SIP)

PLN (PERSERO)
 UID JAWA TIMUR
 UP3 JEMBER
 ULP RAMBI PUJI
 Jl. Mangun Sarkoro No. 42, Rambipuji
 Telepon : (0331) - 711230

KODE BOOKING : 887554000356254
 Facsimile : -

Nomor : 51604/190312/7019
 Lampiran : 1 (Satu) Berkas
 Perihal : Jawaban persetujuan
PASANG BARU

Kepada : Bpk/Ibu
 Nama Pelanggan : **TOMIN**
 Alamat : **DN.GEBANG LANGKAP PANTI RT.2/11**
 Telp / Hp : **62 C8 / 0.**

Sehubungan dengan permintaan Saudara Nomor Agenda : **516049911903120381**
 perihal tersebut pada pokok surat, dengan ini diberitahukan bahwa, untuk permohonan :

Nama : **TOMIN** No. Pelanggan :
 Alamat : **DN.GEBANG LANGKAP PANTI RT.2/11**
PANTI, PANTI, KAB. JEMBER, JAWA TIMUR
 Telp / Hp : **62 C8 / 0.**
 Produk : **Reguler**
 Layanan : **Paket SLO**
 Jenis Program : **Terangi Negeri BDT 2019**
 dapat disetujui dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Daya	: 450 VA	Tarif	: R1	Tegangan Nominal	: 220 Volt
2. Biaya yang dikenakan :					
a. Biaya Penyambungan (BP) (Setelah Diskon 50%)				Rp.	210.500
b. Uang Jaminan Langgan (UJL)				Rp.	32.400
c. Biaya SLO (termasuk PPN 10%)				Rp.	40.000
d. Bea Materai				Rp.	0
				JUMLAH	Rp. 282.900

2a. Biaya Sertifikasi Laik Operasi (SLO) yang telah dibayar (sudah termasuk PPN 10%) akan diteruskan kepada Lembaga Inspeksi Teknik Tegangan Rendah setelah SLO diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan.

3. Biaya tersebut butir 2 mohon dibayar melalui BANK MANDIRI sesuai dengan Petunjuk Pembayaran terlampir.

4. Kami akan melaksanakan penyambungan setelah pelunasan biaya tersebut diatas, dan sebelum penyambungan dimohon dapat menunjukkan Sertifikasi Laik Operasi (SLO).

5. Apabila pada saat penyambungan listrik, PLN menemukan peruntukan penggunaan listrik tidak sesuai yang dimohon, maka PLN secara sepihak akan melakukan perubahan peruntukan ke tarif yang seharusnya atau PLN akan mengembalikan seluruh biaya permohonan kepada pelanggan (kecuali Bea Materai).

6. Apabila memerlukan informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Contact Center PLN 123, atau memantau kemajuan proses penyambungan listrik ini melalui website PLN : www.pln.co.id

7. Ketentuan tersebut butir 1 dan butir 2 berlaku untuk jangka waktu : terhitung mulai tanggal surat ini atau paling lambat 11 April 2019.

Demikian kami sampaikan, dan atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

Tembusan : **RAMBI PUJI, 13 Maret 2019**
 Manajer.

A4 TUL I-03
 USER : AP2TONLINE - AP2T

SETYO WIBOWO

Lampiran 2 : Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)

PERJANJIAN JUAL BELI TENAGA LISTRIK PASCABAYAR
antara
PT PLN (PERSERO)
dan
TOMIN
Nomor PIHAK PERTAMA PJBT-516049911903120381
Nomor PIHAK KEDUA

Pada hari ini Rabu tanggal 13 bulan Maret tahun 2019 (Tiga Belas Maret Dua Ribu Sembilan Belas) bertempat di RAMBI PUJI, telah dibuat perjanjian oleh dan antara

- I PT PLN (PERSERO), yang dalam hal ini diwakili oleh SETYO WIBOWO selaku Manager / Asisten Manager PT PLN (PERSERO) RAMBI PUJI berdasarkan Surat Kuasa / Surat Pengutusan General Manager PLN UID JAWA TIMUR Nomor 0009.Siku/MAN-APJ-JBR/2011 Tanggal 01-05-2011 selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**.
- II TOMIN beralamat di DN GEBANG LANGKAP PANTI RT 2/11 sesuai KTP / SIM / PASPOR nomor 350914061160001 selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**.

PIHAK PERTAMA dan **PIHAK KEDUA** sepakat membuat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik dengan ketentuan sebagai berikut

1. **PIHAK PERTAMA** bersedia menjual dan menyalurkan tenaga listrik kepada **PIHAK KEDUA** dan **PIHAK KEDUA** bersedia membeli dan menerima tenaga listrik dengan daya pengenal 450.00 VA (Volt Amperè), 1 (Satu) Fasa untuk keperluan golongan tarif (RT) dengan pemanfaatan RUMAH PRIBADI, pada persil yang beralamat di dengan Tegangan, Frekuensi dan Mutu Layanan sesuai Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang diumumkan PLN sub unit setempat.
2. Biaya Penyambungan yang telah dibayar oleh **PIHAK KEDUA** menjadi hak milik **PIHAK PERTAMA** dan tidak dapat ditarik kembali oleh **PIHAK KEDUA**.
3. Harga jual tenaga listrik sesuai Tarif Tenaga Listrik yang berlaku. Harga jual diperhitungkan dalam tagihan rekening listrik sebagai akibat adanya pemakaian tenaga listrik oleh **PIHAK KEDUA**. Atas akhir masa pembayaran tagihan listrik adalah tanggal 20 (Dua puluh) seliap bulannya. Biaya Keterlambatan (BK) dikenakan bila pelanggan melunasi tagihan listrik melewati batas akhir masa pembayaran yang tarifnya sesuai ketentuan yang berlaku. Apabila terjadi perubahan ketentuan/peraturan, maka **PARA PIHAK** sepakat akan menyesuaikan harga jual dan biaya keterlambatan dimaksud dengan ketentuan/peraturan yang baru.
4. Penyaluran tenaga listrik oleh **PIHAK PERTAMA** dilaksanakan secara terus menerus tanpa terputus-putus, kecuali dalam hal sebagai berikut: a) terjadi force majeure meliputi kebakaran, huru-hara perang, pemogokan, kebakaran, gempa bumi, banjir, tanah longsor, letusan gunung berapi, tsunami, pohon tumbang, petir, kecelakaan pesawat terbang, percurian kabel listrik yang mengakibatkan terhentinya penyaluran tenaga listrik, akibat adanya Peraturan Pemerintah (dalam hal ini **PIHAK PERTAMA** tidak membenarkan ganti rugi) b) dilakukan pemutusan sementara ke instalasi **PIHAK KEDUA** sebagai tindak lanjut dari ketentuan angka 9 dan 10, c) pada waktu beban puncak, yang sewaktu-waktu memerlukan pemadaman oleh **PIHAK PERTAMA**, d) **PIHAK PERTAMA** melakukan pemeliharaan dan atau perbaikan pembangkit dan atau jaringan tidak berhak untuk menuntut ganti rugi dalam bentuk apapun juga kepada **PIHAK PERTAMA**. Dalam hal ini tingkat kekepaan peralatan kontrol instalasi **PIHAK KEDUA** harus menyesuaikan terhadap kualitas daya **PIHAK PERTAMA**.
5. Pemakaian tenaga listrik oleh **PIHAK KEDUA** akan diukur dengan seperangkat Alat Pembatas dan Pengukur (APP) milik **PIHAK PERTAMA** yang dipasang pada sisi jaringan milik **PIHAK PERTAMA**.
6. **PIHAK KEDUA** wajib: a) membayar tagihan listrik kepada **PIHAK PERTAMA** setiap bulannya, b) memberitahukan kepada **PIHAK PERTAMA** tentang pengalihan kepemilikan atau penguasaan persil dan atau bangunan dan **PIHAK KEDUA** kepada pihak lain atau ahli waris atau pengganti **PIHAK KEDUA** selambat-lambatnya 14 hari sejak pengalihan atau penguasaan c) menjaga instalasi milik **PIHAK PERTAMA** yang berada di persil **PIHAK KEDUA** dan segera melaporkan kepada **PIHAK PERTAMA** apabila ad kerusakan dan d) membayar Uang Jaminan Langganan yang merupakan jaminan atas pemakaian daya dan tenaga listrik selama menjadi pelanggan pascabayar sert dikenakan kepada calon pelanggan yang mengajukan penyambungan baru tenaga listrik dan pelanggan yang mengajukan penambahan daya, yang nilai tarifnya ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku.
7. **PIHAK PERTAMA** berhak melakukan Pemutusan Sementara apabila **PIHAK KEDUA** tidak melunasi tagihan listrik sampai batas akhir masa pembayaran sebagaimana ketentuan angka 3 dan **PIHAK PERTAMA** akan menyalakan kembali 8 jam setelah **PIHAK KEDUA** melunasi tunggakannya. Apabila **PIHAK KEDUA** belum juga melunasi tunggakannya 60 hari tertunggak sejak dilakukan pemutusan sementara maka **PIHAK PERTAMA** berhak melakukan pembongkaran rampung. Dalam hal setelah dilakukan pembongkaran rampung, **PIHAK KEDUA** membutuhkan sambungan listrik, maka diperlakukan sebagai permintaan sambungan baru.
8. **PIHAK KEDUA** dilarang: a) menjual dan atau menyalurkan tenaga listrik **PIHAK KEDUA** yang dibeli dan diterima dan **PIHAK PERTAMA** kepada pihak lain, apabila **PIHAK KEDUA** tidak memiliki Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sesuai ketentuan yang berlaku, b) dengan cara dan dalih apapun dilarang membuka, merusak atau mengubah peralatan listrik milik **PIHAK PERTAMA**, baik yang dilakukan oleh **PIHAK KEDUA** maupun pihak lain dan c) memindahkan peralatan listrik milik **PIHAK PERTAMA** tanpa seizin **PIHAK PERTAMA**.
9. **PIHAK PERTAMA** setiap saat berhak dan diizinkan oleh **PIHAK KEDUA** memasuki persil **PIHAK KEDUA** untuk melaksanakan penertiban pemakaian tenaga listrik di tempat sesuai ketentuan yang berlaku.
10. **PIHAK PERTAMA** setiap saat berhak dan diizinkan oleh **PIHAK KEDUA** memasuki persil **PIHAK KEDUA** untuk melaksanakan kegiatan pemeliharaan jaringan dan atau pemasangan jaringan.
11. **PIHAK KEDUA** wajib membayar tagihan susulan sesuai ketentuan yang berlaku akibat ditemukannya pelanggaran/gangguan/kelainan pada pemakaian tenaga listrik dan atau akibat pemakaian tenaga listrik tidak terukur secara penuh akibat peralatan pengukuran bekerja tidak normal bukan dikarenakan kesalahan **PIHAK KEDUA**.
12. Segala bentuk Pajak yang timbul akibat jual beli tenaga listrik ini menjadi beban dan tanggung jawab **PIHAK KEDUA**, kecuali yang secara tegas diatur dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi beban **PIHAK PERTAMA**.
13. Perjanjian ini mulai berlaku sejak ditandatangani **PARA PIHAK** sampai selama **PIHAK KEDUA** menjadi pelanggan dan menggunakan listrik **PIHAK PERTAMA**.
14. Perjanjian ini dapat berakhir karena: a) kesepakatan **PARA PIHAK**, b) terjadi pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Perjanjian ini, c) adanya ketentuan Pemerintah dan atau Putusan Pengadilan dan d) adanya keterangan yang tidak sesuai dengan kenyataan. Apabila terjadi pengakhiran Perjanjian, maka **PIHAK KEDUA** tetap harus melunasi seluruh kewajiban berkaitan dengan Perjanjian ini dan **PARA PIHAK** sepakat tidak memberlakukan ketentuan Pasal 1266 Kitab Undang-undang Hukum Perdata.
15. Apabila terjadi perselisihan pendapat dalam pelaksanaan Perjanjian ini, maka **PARA PIHAK** akan menyelesaikan dengan musyawarah mufakat. Namun dalam hal tidak tercapainya kesepakatan, maka **PARA PIHAK** menyelesaikannya melalui BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia).
16. Setiap perubahan ketentuan dalam Perjanjian ini akan berlaku dengan sendirinya tanpa dibuat Addendum/ Amandemen dan hanya dapat dilakukan atas persetujuan **PARA PIHAK** kecuali yang disebutkan dalam Perjanjian ini akan berlaku dengan sendirinya tanpa dibuat Addendum/ Amandemen dengan dibetahkannya oleh **PIHAK PERTAMA** kepada **PIHAK KEDUA** mengenai perubahan yang dimaksud dan pemberitahuan tersebut mengikat **PARA PIHAK** dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dan Perjanjian ini.

III. Hal-hal yang melekat dan tidak terpisahkan dari perjanjian ini adalah:

- a. Seluruh peraturan yang berlaku terkait dengan jual beli tenaga listrik pascabayar.
- b. Surat Permohonan **PIHAK KEDUA** Nomor : 516049911903120381 tanggal 13 Bulan Maret Tahun 2019 IDPEL : 516041046854
- c. Bukti pelunasan pembayaran Biaya Penyambungan, Uang Jaminan Langganan.
- d. Dokumen-dokumen hukum lain (antara lain Akte Kepemilikan Gedung atau Akte Pendirian Badan Hukum **PIHAK KEDUA**).

Perjanjian ini berlaku sejak tanggal tersebut diatas dan dibuat dalam 2 (dua) rangkap bermaterai cukup, yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama, 1 (satu) rangkap untuk **PIHAK PERTAMA** dan 1 (satu) rangkap untuk **PIHAK KEDUA**.

PIHAK PERTAMA

SETYO WIBOWO

TOMIN

PIHAK KEDUA

Lampiran 3 : Sertifikat Laik Operasi (SLO)



Lampiran 4 : Surat Perintah Kerja (SPK)

PT. PLN (PERSERO)
UID JAWA TIMUR
UP3 JEMBER
ULP RAMBI PUJI

NO. : SPK51604/190313/8167

PERINTAH KERJA

Diperintahkan kepada : 1.
2.
3.

Untuk melaksanakan :

1. <input checked="" 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"/> APP (J)	9. <input type="checkbox"/>
5. <input type="checkbox"/> Trafo Arus, Trafo tegangan. (K) faktor kali meter	

pada pelanggan:

NIK : 3509140611600001 (TOMIN)	No. Pelanggan : 516041046854
Nama : TOMIN	
Alamat : DN GEBANG LANGKAP PANTI RT.2 RW.11 PANTI, PANTI, KAB. JEMBER, JAWA TIMUR	
Telp : 62 C8	Hp : 0.
Tarif / daya(lama) :	Tarif / daya(baru) : R1 / 450 VA

Keperluan : Z0253 (RUMAH PRIBADI)
Layanan : Paket SLO
No Registrasi SLO :
Jenis Program : Terangi Negeri BDT 2019

Dengan data pendukung : BP-51604-190313-7032

No.	Uraian	Rupiah
1	Biaya Penyambungan	210.500
2	UJL	32.400
3	Bea Materai	0

Berita Acara Pelaksanaan :
No. : Tgl.

CATATAN : NoGardu : -
No Tiana :

Latitude (X)	
Longitude (Y)	

A4 TUL I-09

Manajer,

SETYO WIBOWO

Lampiran 5 : Berita Acara (BA)

PLN (PERSERO)
 DAERAH JAWA TIMUR
 UP3 JEMBER
 ULP RAMBI PUJI

BERITA ACARA
 Nomor : **BA51604-03132019073943286**

Pada hari ini tanggal telah diterbitkan Berita Acara untuk dilaksanakan pemasangan dan penyambungan dengan data sebagai berikut :

I Dasar : Permohonan
 Perintah Kerja **SPK51604/190313/8167**

II Jenis Pekerjaan atau Mutasi : **PASANG BARU**

III No. Agenda : **516049911903120381** Gardu Tiang : (-) -
 ID. Pelanggan : **516041046854** ID. Pelanggan Tetangga :
 Nama : **TOMIN**
 Alamat : **DN GEBANG LANGKAP PANTI RT 2 RW 11**
 Tarif / Daya : **R1 / 450**
 Kapasitas PLTS :
 Atap Terpasang :
 NIK : **3509140611600001 (TOMIN)**
 Layanan : **Paket SLO**
 No Registrasi SLO :
 Keperluan : **Z0253 (RUMAH PRIBADI)**

IV Uraian	PELAKSANAAN	
	Dipasang	Dibongkar
1. Letak APP		
2. Alat Pembatas a. Tanggal b. Merk / Type / Nomor c. Tahun Tera / Tahun Buat d. Ukuran / Setting	x / Amp	x / Amp
3. Meter kWh : a. Tanggal b. Merk / Type / Nomor c. Tahun Tera / Tahun Buat d. Kemampuan kWh Meter e. Konstanta Meter f. Stand Meter LWBP WBP g. Kwh Sisa h. Trafo Arus, Trafo Tegangan i. Faktor Kali	/ / A / A /	/ / A / A /
4. Sakelar Waktu : a. Tanggal b. Merk / Type / Nomor c. Tahun Tera / Tahun Buat d. Penggerak	/	/
5. Letak SLTR / SLTM / SLTT *)		
6. Jenis SLTR / SLTM / SLTT *)		
7. Panj. SLTR / SLTM / SLTT *)		
8. Fasa		
9. Tegangan Nominal		
10. Pengukuran		
11. Menggunakan Trafo milik PLN	Kapasitas kV	Kapasitas kV
12. Gambar Penyambungan.....	Lihat Lampiran	Lihat Lampiran
13.		
V Lain-lain		

*) Coret yang tidak perlu

Pelanggan: _____ Petugas: _____ RAMBI PUJI, 13 Maret 2019
 Manajer: _____

SETYO WIBOWO

A4 TUL I - 10

Lampiran 6 : Perubahan Data Pelanggan (PDL)

PT PLN (PERSERO)
UID JAWA TIMUR
AREA PELAYANAN RAMBI PUJI

MANAGER

PERUBAHAN DATA PELANGGAN

TGL PDL: 10-1-2019 NO PDL: PDL51604/190109/9099 TGL NYALA: 10-1-2019 ID PELANGGAN: 516041034262 JNS MUTASI: A KODE MUTASI: M

JENIS MUTASI / KOREKSI

A. PENYAMBUNGAN BARU E. PERUBAHAN DAYA H. PENGATURAN FUNGSI TUL 2,3,5 K. FAKTOR KALI METER N. PEMUTUSAN RAMPUNG DATA PELANGGAN MASIH DI PDL
 B. PERUBAHAN NAMA F. BIAYA PENYAMRINDANGAN LII I. BIAYA PEMAKAIAN SEWA L. SUMBER TEBAGA LISTRIK DAN CIRI PENYALURANYA O. PEMUTUSAN RAMPUNG DATA PELANGGAN KELUAR DARI PDL
 C. PERUBAHAN ALAMAT G. ANGSURAN J. ALAT PENGUKUR DAN PEMBATAS M. LOKASI DESA P. PASANG KEMBALI EKS MUTASI N
 D. PERUBAHAN TARIF B. NAMA: MUSAPPA KODE PERUBAHAN NAMA NO URUT PELANGGAN: []

C. ALAMAT: PENUNJUKAN: DN NAMA PENUNJUKAN: BADEAN NOMOR BANGUNAN: 0 0
 RT: 0 RW: 0 NO DALAM RT: [] LINGKUNGAN: [] KODE POS: []
 SERUT: []

D. TARIF: R1M1 KD PT: [] E. DAYA TERSEMBUNG: 900 K: [] H. KD KEDUDUKAN: GDABAWM04200
 F. NO KUITANSI RP: BP-51604-190108-24 TGL KUITANSI RP: 8-1-2019 RUPIAH RP: 843,000
 NO KUITANSI UJI: UJL-51604-190109-9 TGL KUITANSI UJI: 9-1-2019 RUPIAH UJI: 0
 A/M: M KD BACA METER: 3AW KD KEL: []
 KD GGI: 0 COPY: [] MATERIAL: [] PPJ: [] PEMDA: 33
 TMPT BAYAR: [] LOKET TUGGK: [] INDE MUSIMAN / KWA-MAKS: []

ANGSURAN G

KODE	RP ANGS PER BLN	LAMANYA	BLN/THN	ANGS KE
[]	[]	[]	[]	[]
[]	[]	[]	[]	[]
[]	[]	[]	[]	[]

I. KD BPT: [] DAYA TRAF0: [] K: [] KD SK: []

J. LETAK APP: 1 METER KWH: [] METER KVARH: [] METER KVA MAK: [] SAKLAR WAKTU: []

TGL PASANG / PERUBAHAN	MERK	TYPE	NOMOR	TH TERA	TH BUAT
10-1-2019	HEXING	HEX_STSP_E	14300414829	2019	2019
[]	[]	[]	[]	[]	[]
[]	[]	[]	[]	[]	[]
[]	[]	[]	[]	[]	[]

ANGKA KEDUDUKAN AWAL: LWBP: [] WWP: 0 KVARH: 0

K. KWH: TRAF0 ARUS: [] TRAF0 TEGANGAN: [] KONSTANTA METER: [] FAKTOR KALI METER: 1
 KVARH: TRAF0 ARUS: [] TRAF0 TEGANGAN: [] KONSTANTA METER: [] FAKTOR KALI METER: 1
 KVAMAKS: TRAF0 ARUS: [] TRAF0 TEGANGAN: [] KONSTANTA METER: [] FAKTOR KALI METER: 1

L. NO GARDU: GD172 B07A44 NOMOR TIANG: [] M. KD LOKASI DESA: [] KD LTK DESA: [] KD KLS DESA: []

KD PSI: 2 KD JENIS SL: 5 PANJANG SL: 30 KD FASA: [] TEGANGAN: 220 KD UKUR: [] KD FRT: 1 KD FJN: N KOINST: []

MANAGER
SETYO WIBOWO
 RAMBIPUJI
 (Persero)

A4 TUL 1-11

Lampiran 7 : Nomor Aktivasi Meter Merek Itron



Lampiran 8 : Surat Perintah Kerja Penggantian Kwh Meter Prabayar



PT. PLN (PERSERO)
UID JAWA TIMUR
UP3 JEMBER
ULP RAMBI PUJI

NO. : SPK51604/190314/8255

PERINTAH KERJA

Diperintahkan kepada : 1.
2.
3.

Untuk melaksanakan :

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 checked="" type="checkbox"/> APP (J)		9. <input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/> Trafo Arus, Trafo tegangan, faktor kali meter (K)		

pada pelanggan :
 NIK :
 Nama : **ENDANG SUSILOWATI**
 Alamat : DN.KRAJAN No. KetNo. RT.2 RW.3
 No. Pelanggan : **516040931445**
 Telp : 082330613654
 Hp :
 Tarif / daya(lama) :
 Tarif / daya(baru) : **R1T / 1300 VA**
 Keperluan :
 Layanan :
 No Registrasi SLO :
 Jenis Program :

Dengan data pendukung :

No.	Uraian	Rupiah
1		

Berita Acara Pelaksanaan :
 No. : Tgl.

CATATAN : No Gardu : GD146
 No Tiang : A13
 NO METER : 32156266572

Latitude (X)	
Longitude (Y)	

Manajer,

SETYO WIBOWO

A4 TUL I-09

Lampiran 10 : Token Prepaid



PT. PLN (PERSERO)
JAWA TIMUR
JEMBER
RAMBI PUJI

TOKEN PREPAID**Data Pemohon :**

No Agenda	: 516040561903142709	No Telp	: 0331777246
Jenis Agenda	: GANTI METER	Tarif Index / Tarif / Daya Lama:	01 / R1T / 450
ID Pelanggan - Meter	: 516040705370 - 32156769088	Tarif Index / Tarif / Daya Baru	: 01 / R1T - 450
Nama Pelanggan	: MOH. YASIN	Jumlah Kwh	: 0.00
Alamat	: DN AMPO No. 14 DUKUH MENC		

Data Token :

KEY CHANGE TOKEN 1	: 2427 3291 1237 9103 8187
KEY CHANGE TOKEN 1	: 5383 2212 5543 5726 0358
CLEAR TAMPER	: 2623 4459 9312 7005 4653
SET MAX POWER LOAD	: 3364 4413 5000 8184 3710
CLEAR CREDIT	: 6700 4289 8585 6026 3097
CLEAR TAMPER	: 6617 5487 8697 8248 4066

RAMBI PUJI, 14 Maret 2019

Lampiran 11 : Permohonan Tempat PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

Nomor : 0185/UN.25.1.4/PM/2019 09 Januari 2019
 Lampiran : Satu Bendel
 Hal : **Permohonan Tempat PKN**

Yth. Pimpinan PT. PLN (Persero) Area Jember
 Jl. Gajah Mada No. 198 Kaliwates
 Jember

Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).

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

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Nurmazidah	160803101002	D3 Manajemen Perusahaan
2.	Violita Ananda Putri	160803101031	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : Februari 2019 - Maret 2019

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan
 Wakil Dekan I



Dr. Zainuri, M.Si
 NIP. 19640325 198902 1 001

Tembusan kepada Yth :
 1. Yang bersangkutan;
 2. Arsip

Lampiran 12 : Persetujuan Tempat Magang

 **PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Timur**
Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Jember

Jl. Gajah Mada No. 198 Jember
T (0331) 484641 F (0331) 489301 E apjjember@pln.co.id W www.pln.co.id

Nomor : 0108 /MUM.00.01/UP3-JBR/2019
Lampiran : 1 (satu) set
Sifat :
Perihal : UIN PKN

21 JAN 2019

Kepada:
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JL. Kalimantan No. 37 Tegal Boto
JEMBER

Up. Yth. Dekan/Wakil Dekan I

Sehubungan dengan surat Saudara nomor 0185/UN.25.1.4/PM.00.9/2019 tanggal 09 Januari 2019 perihal Permohonan Tempat Praktek Kerja Nyata (PKN), maka dengan ini kami beritahukan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan mengijinkan mahasiswa Saudara melaksanakan PKN di lingkungan PT. PLN (Persero) UP3 Jember dengan data sbb:

1. Nurmazidah NIM: 160803101002 Prog. Studi: D3 Manajemen Perusahaan
2. Violita Ananda Putri NIM: 160803101031 Prog. Studi: D3 Manajemen Perusahaan

Untuk melaksanakan penelitian di lingkungan PT PLN (Persero) UP3 Jember Bagian Transaksi Energi dilaksanakan mulai tanggal 04 Februari – 20 Maret 2019.
Dengan ketentuan sebelum melaksanakan Penelitian diwajibkan :

1. Data yang dapat diminta sifatnya tidak rahasia/khusus ;
2. Membuat Surat Pernyataan (terlampir) ;
3. Setelah selesai melakukan penelitian, yang bersangkutan diwajibkan membuat laporan.

Atas perhatiannya terima kasih.



Lampiran 13 : Absensi Magang

**ABSENSI MAHASISWA MAGANG
PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
TAHUN 2019**

Lokasi Magang : PT. PLN (Persero) UP3 Jember

NAMA	TANGGAL													
	4-Feb	5-Feb	6-Feb	7-Feb	8-Feb	9-Feb	10-Feb	11-Feb	12-Feb	13-Feb	14-Feb	15-Feb	16-Feb	17-Feb
NURMAZIDAH	2	-	2	2	2	-	-	2	2	2	2	2	-	-
VIOLITA ANANDA PUTRI	whf	-	whf	whf	whf	-	-	whf	whf	whf	whf	whf	-	-

NAMA	TANGGAL													
	18-Feb	19-Feb	20-Feb	21-Feb	22-Feb	23-Feb	24-Feb	25-Feb	26-Feb	27-Feb	28-Feb	1-Mar	2-Mar	3-Mar
NURMAZIDAH	2	2	2	2	2	-	-	2	2	2	2	5	-	-
VIOLITA ANANDA PUTRI	whf	whf	whf	whf	whf	-	-	whf	whf	whf	whf	whf	-	-

NAMA	TANGGAL													
	4-Mar	5-Mar	6-Mar	7-Mar	8-Mar	9-Mar	10-Mar	11-Mar	12-Mar	13-Mar	14-Mar	15-Mar	16-Mar	17-Mar
NURMAZIDAH	2	2	2	-	2	-	-	2	2	2	2	2	-	-
VIOLITA ANANDA PUTRI	whf	whf	whf	-	whf	-	-	whf	whf	whf	whf	whf	-	-

**ABSENSI MAHASISWA MAGANG
PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER
TAHUN 2019**

Lokasi Magang : PT. PLN (Persero) UP3 Jember

NAMA	TANGGAL		
	18-Mar	19-Mar	20-Mar
NURMAZIDAH	2	2	2
VIOLITA ANANDA PUTRI	whf	whf	whf

PT. PLN (Persero) UP3 Jember
Manajer Bagian Transaksi Energi

TOHA KUSUMA



Lampiran 14 : Persetujuan Penyusunan Laporan PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Email : feb@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Mencerangkan bahwa :

Nama : VIOLITA ANANDA PUTRI
N I M : 160803101031
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :

PELAYANAN UNTUK PEMASANGAN LISTRIK DENGAN SISTEM PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO) AREA JEMBER

(Revisi)

PROSEDUR PELAYANAN PENJAMBUNGAN LISTRIK BARU PADA PT. PLN (PERSERO)
UPB JEMBER

Dosen pembimbing :

Nama	N I P	Tanda Tangan
Dra. Lilik Farida, M.Si.	19631128 198902 2 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 27 Agustus 2018 s.d 31 Januari 2019. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan **perpanjangan** selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 18 Juli 2019
Kaprod. Manajemen Perusahaan.
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D
NIP. 1966408 199103 1 001.

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 15 : Kartu Konsultasi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

KARTU KONSULTASI

BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : VIOLITA ANANDA PUTRI
NIM : 160803101031
Program Studi : Manajemen Perusahaan
Judul Laporan PKN : PELAYANAN UNTUK PEMASANGAN LISTRIK DENGAN SISTEM PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO) AREA JEMBER

Dosen Pembimbing : Dra. Lilik Farida, M.Si.
TMT_Persetujuan : 18 Februari 2019 s/d 18 Juli 2019
Perpanjangan : 18 Juli 2019 s/d 18 September 2019

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	26/3 2019	Revisi Judul	1.
2.	16/4 2019	Revisi reamir sama	2.
3.	18/4 2019	Ace Bn I qd III	3.
4.	23/4 2019	-Perbaiki kesalahan ketik	4.
5.	24/4 2019	⊕Pemasangan ^{rumah} subunit listrik	5.
6.	25/4 2019	Simpulan	6.
7.	26/4 2019	Lampiran	7.
8.	27/4 2019	Ace Cap. Bm Ujia TA	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.
22.			22.

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:

Mengetahui,
 Ketua Program Studi

Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D
 NIP. 1966408 199103 1 001.

Jember, 27 April 2019.....
 Dosen Pembimbing

Dra. Lilik Farida, M.Si.
 NIP. 19631128 198902 2 001

Lampiran 16 : Permohonan Nilai PKN

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI	
	UNIVERSITAS JEMBER	
	FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS	
	Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150 Jember 68121	
<hr/>		
Nomor	: 1993 /UN25.1.4/KR/2019	Jember, 19 Maret 2019
Lampiran	: 1 (satu) lembar	
Perihal	: Permohonan Nilai PKN	
Yth. Pimpinan PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER di – Jember		
Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.		
Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.		
		

Lampiran 17 : Nilai PKN



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

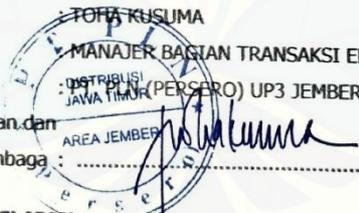
**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	90	A
2.	Ketertiban	95	A
3.	Prestasi Kerja	95	A
4.	Kesopanan	95	A
5.	Tanggung Jawab	95	A

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : VIOLITA ANANDA PUTRI
N I M : 160803101031
Program Studi : MANAJEMEN PERUSAHAAN

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : TOHA KUSUMA
Jabatan : MANAJER BAGIAN TRANSAKSI ENERGI
Institusi : DISTRIBUSI (PERSERO) UP3 JEMBER
Tanda Tangan dan Stempel Lembaga : 

PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik