



**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PELANGGAN
PENYAMBUNGAN BARU PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT
PELAYANAN DAN JARINGAN JEMBER KOTA**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya
(A.Md.) Program Diploma III Administrasi Perusahaan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh :

Angga Wahyu Pradana
NIM 070803101100

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI PERUSAHAAN
JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

JUDUL

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PELANGGAN PENYAMBUNGAN BARU PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT PELAYANAN DAN JARINGAN JEMBER KOTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Angga Wahyu Pradana
NIM : 070803101100
Program Studi : D3 Administrasi Perusahaan
Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal : 20 Oktober 2010
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

1. Ketua : Dra. Susanti P, M.Si. : _____
NIP. 19660918 199203 2 002
2. Sekretaris : Dr. Hj. Isti Fadah, M.Si. : _____
NIP. 19661020 199002 2 001
3. Anggota : Dr. Mohamad Dimiyati, SE, M.Si. : _____
NIP. 19670421 199403 1 008

Mengetahui / Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc.
NIP. 19560831 198403 1 002

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Nama : Angga Wahyu Pradana
NIM : 070803101100
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Diploma III Administrasi Perusahaan
Jurusan : Manajemen
Judul Laporan : *Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Pelanggan
Penyambungan Baru Pada PT. PLN (Persero) Unit
Pelayanan Dan Jaringan Jember Kota.*

Jember, 05 Oktober 2010

Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah disetujui oleh

Dosen Pembimbing

Dr. Mohamad Dimyati, SE, M.Si.

NIP. 19670421 199403 1 008

MOTTO

" Menjalani hidup dari tujuan akhir, adalah langkah menaiki tangga kekuatan di dalam diri yang akan menyadarkan Anda, bahwa kegagalan merupakan jalan kesuksesan. "

(JAMES ALLEN)

" Ketika satu pintu tertutup, pintu lain terbuka: namun terkadang kita melihat dan menyesali pintu tertutup tersebut terlalu lama hingga kita tidak melihat pintu lain yang terbuka. "

(ALEXANDER GRAHAM BELL)

" Works no cutting spirit of struggle, Failure is minimum risk, Success is pride result of maksimum bussines. "

(ANGGA WAHYU PRADANA)

PERSEMBAHAN

Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan dukungannya baik
berupa moral dan moril sejak aku lahir
hingga dewasa ini

Keluarga Besar (Adik, Nenek, beserta saudaraku lainnya) yang telah
memberikan semangat juang yang tinggi

Sahabat Sejatiku (Heru dan Bima) yang telah memberikan respons
dan support yang baik dalam mengarungi
pahit dan manisnya perkuliahan

Sahabat dan rekan AP 07 (A dan B) atas semua
kerja sama dan kebersamaannya

Kepada Bapak & Ibu Guru sejak SD hingga SMA beserta
Bapak & Ibu Dosen Fakultas Ekonomi UNEJ atas bimbingannya dalam
perjalanan menuntut ilmu

“ ALMAMATER UNEJ YANG KU BANGGAKAN ”

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirabbil' alamin tiada henti penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT, Tuhan semesta alam Yang Maha Pengasih dan lagi Maha Penyayang. Satu demi satu tujuan dalam perjalanan hidup penulis dapat terwujudkan. Dengan segenap kemampuan dan keterbatasan yang dimiliki, akhirnya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya sederhana ini. Karya tulis yang diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi pembaca dengan judul ” *Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Pelanggan Penyambungan Baru pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Dan Jaringan Jember Kota* ”.

Karya ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dorongan dan do'a dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segenap kerendahan hati penulis ingin menghaturkan rasa terima kasih yang sedalam – dalamnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Isti Fadah M. Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Perusahaan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Dr. M. Dimiyati, SE. MSi selaku Dosen Pembimbing atas segala saran, petunjuk bimbingan dan dorongan yang tiada henti diberikan hingga karya ini selesai.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan tambahan wawasan dan ilmu pengetahuan selama penulis belajar.
5. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas bantuan dan kerja sama yang diberikan.
6. Bapak R. Effendi, ST selaku pimpinan PT. PLN (Persero) UPJ Jember Kota.
7. Bapak Jonny Hari Poernomo selaku Supervisor Administrasi dan Keuangan pada PT. PLN (Persero) UPJ Jember Kota yang telah membimbing dan memberikan pengarahan selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata.
8. Seluruh karyawan PT. PLN (Persero) UPJ Jember Kota yang telah banyak membantu penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Nyata.

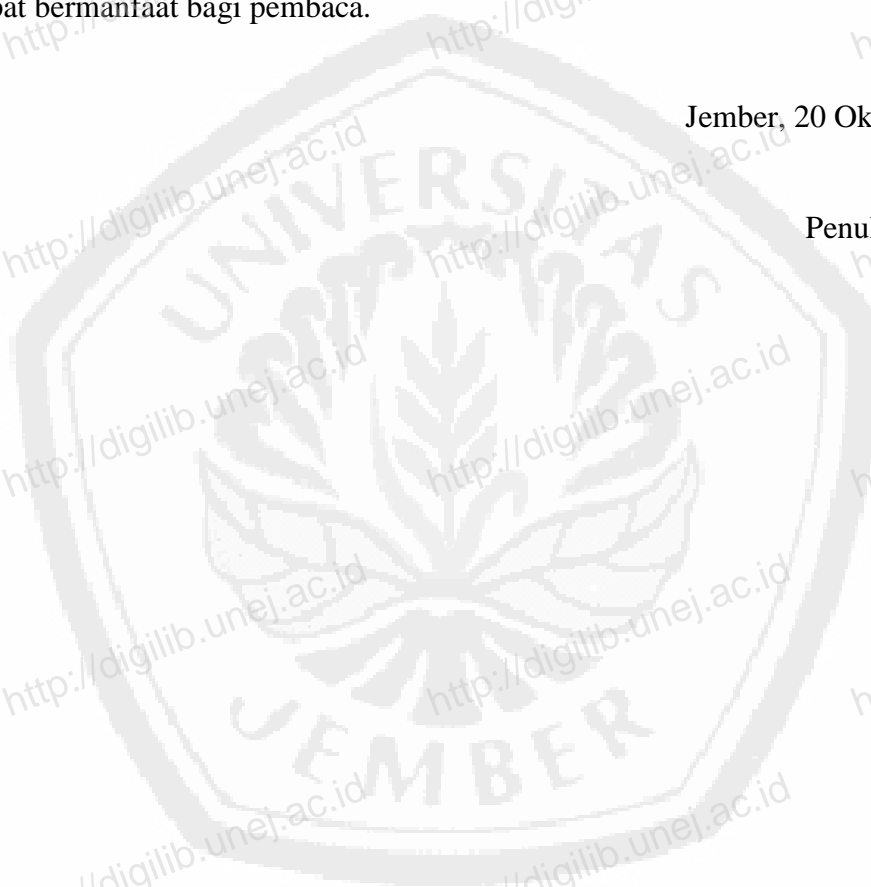
9. Kedua orang tua untuk semua yang telah diberikan dan dikorbankan demi kebahagiaan dan kesuksesan penulis dahulu, kini, dan nanti.

10. Terakhir dan tak kalah pentingnya, semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu terima kasih atas dukungan dan semangat yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak dengan harapan dapat berguna bagi pembaca. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jember, 20 Oktober 2010

Penulis



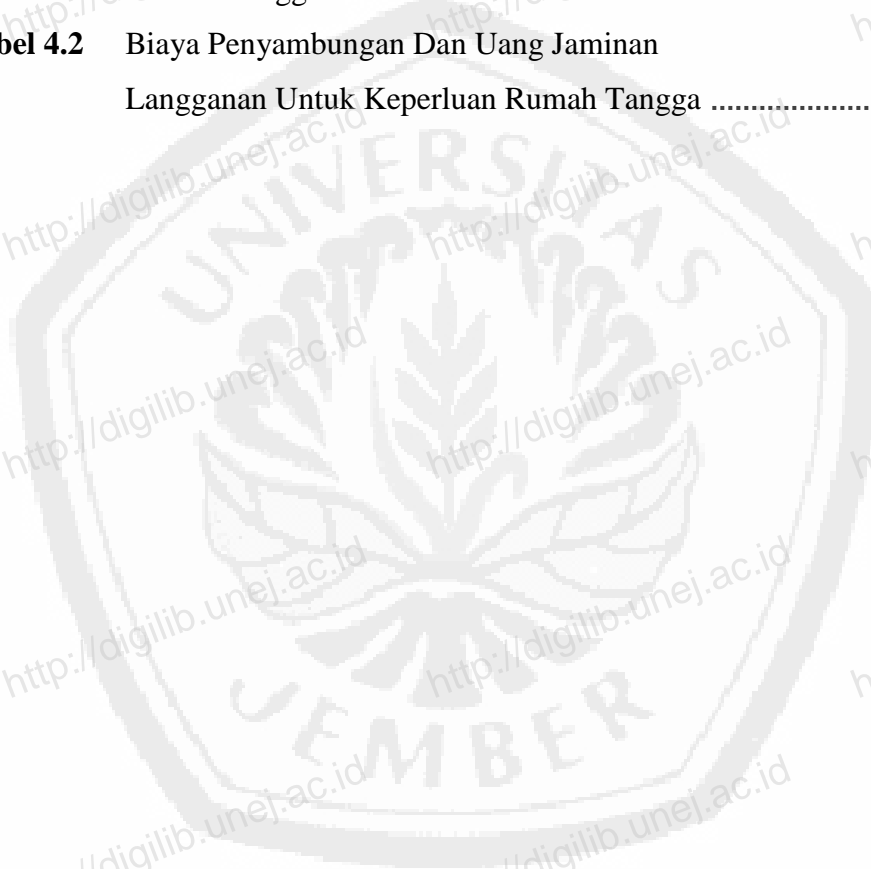
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.1 Tujuan kegiatan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.2 Kegunaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	4
1.3 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.3.1 Pengenalan Obyek Praktek Kerja Nyata	4
1.3.2 Rincian Kegiatan Riil Praktek Kerja Nyata	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pengertian Administrasi	6
2.2 Fungsi Aministrasi	7
2.3 Definisi Pelayanan Pelanggan	7
2.4 Manfaat Pelayanan Pelanggan	8
2.5 Tata Usaha Langganan	9
BAB 3 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	10
3.1 Sejarah Berdirinya PT. PLN (Persero)	10
3.1.1 Periode Tahun 1893 sampai 1943 (Perusahaan Listrik Hindia Belanda)	10

3.1.2 Periode Tahun 1843 sampai 1845 (Perusahaan Listrik Jaman Jepang)	11
3.1.3 Periode Tahun 1945 Sampai 1950	11
3.1.4 Periode Tahun 1951 Sampai 1984	12
3.1.5 Periode Tahun 1985 Sekarang	13
3.1.6 Sejarah Nasional PT. PLN (Persero)	13
3.1.7 Sejarah Singkat PT. PLN (Persero) Jember	14
3.1.8 Visi Dan Misi PT. PLN (Persero)	14
3.2 Struktur Organisasi Beserta Tugas Dan Tanggung Jawab Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Dan Jaringan Jember Kota	15
3.3 Kegiatan Pokok PT. PLN (Persero)	20
3.4 Kegiatan Yang Dipilih Bagian Pelayanan Pelanggan	21
BAB 4 PRAKTEK KERJA NYATA	23
4.1 Permintaan Penyambungan Baru	23
4.2 Membantu Memberikan Informasi Kepada Calon Pelanggan	32
4.3 Membantu Membuat Formulir Permintaan Penyambungan Baru (TUL I-01)	34
4.4 Membantu Membuat Surat Jawaban Persetujuan (TUL I-03)	37
4.5 Mengisi Kuitansi Biaya Penyambungan Dan Uang Jaminan Pelanggan (TUL I-06)	40
4.6 Membantu Membuat Surat Perintah Kerja (TUL I-09)	42
BAB 5 KESIMPULAN	44
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rincian Kegiatan Dalam Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata (PKN)	5
Tabel 3.1	Personalia PT. PLN (Persero) UPJ Jember Kota Tahun 2010	20
Tabel 4.1	Golongan Tarif Dasar Listrik Untuk Keperluan Rumah Tangga Tahun 2010	33
Tabel 4.2	Biaya Penyambungan Dan Uang Jaminan Langgan Untuk Keperluan Rumah Tangga	34



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur organisasi PT. PLN (Persero) UPJ Jember Kota	16
Gambar 4.1	Bagan Pelayanan Pelanggan Penyambungan Baru	23
Gambar 4.2	Formulir Data Teknik	25
Gambar 4.3	Formulir Perubahan Data Pelanggan (TUL I-01)	26
Gambar 4.4	Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga listrik	27
Gambar 4.5	Jaminan Instalasi Pelanggan	31
Gambar 4.6	Formulir Permintaan Penyambungan Baru	36
Gambar 4.7	Surat Jawaban Persetujuan	39
Gambar 4.8	Kuitansi Pembayaran	41
Gambar 4.9	Surat Perintah Kerja	43

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1** Formulir Permintaan Penyambungan Baru
- LAMPIRAN 2** Formulir Surat Jawaban Persetujuan
- LAMPIRAN 3** Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik
- LAMPIRAN 4** Kuitansi Pembayaran
- LAMPIRAN 5** Formulir Surat Perintah kerja
- LAMPIRAN 6** Surat Laik Operasi
- LAMPIRAN 7** Formulir Data Teknik
- LAMPIRAN 8** Formulir Perubahan Data Pelanggan
- LAMPIRAN 9** Jaminan Instalasi Pelanggan
- LAMPIRAN 10** Surat Permohonan Ijin PKN
- LAMPIRAN 11** Surat Jawaban Permohonan Ijin PKN
- LAMPIRAN 12** Surat Persetujuan Penyusunan Laporan PKN
- LAMPIRAN 13** Daftar Hadir PKN
- LAMPIRAN 14** Nilai Hasil PKN
- LAMPIRAN 15** Surat Keterangan Telah Melaksanakan PKN
- LAMPIRAN 16** Kartu Konsultasi Bimbingan PKN
- LAMPIRAN 17** Kegiatan Selama PKN

