



**PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PERMINTAAN
PERUBAHAN DAYA BAGI PELANGGAN RUMAH TANGGA 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 Negeri Jember

Oleh:

HERU OKTAVIANTO
NIM 070803101106

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

2010

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR FORMULIR	xi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	2
1.2 Tujuan dan kegunaan Praktek Kerja Nyata	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	2
1.3 Objek Dan Rincian Praktek Kerja Nyata	2
1.3.1 Objek Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Rincian Jadwal Praktek Kerja Nyata.....	3
BAB 2. LANDASAN TEORI	4
2.1 Pengertian Administrasi	4
2.2 Fungsi Administrasi.....	5
2.3 Definisi Pelayanan Pelanggan	6
2.4 Manfaat Pelayanan Pelanggan	7
2.5 Tata Usaha Langgan	7

BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	8
3.1 Sejarah Berdirinya PT. PLN (Persero)	8
3.1.1 Sejarah Nasional PT. PLN (Persero)	12
3.1.2 Sejarah Singkat PT. PLN APJ Jember	13
3.1.3 Visi Dan Misi PT. PLN (Persero)	13
3.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UPJ Jember	14
3.2.1 Struktur Organisasi	14
3.2.2 Tugas Dan Tanggung Jawab	15
3.3 Kegiatan Pokok Perusahaan	18
3.4 Kegiatan yang dipilih Bagian Pelayanan Pelanggan	20
3.4.1 Kegiatan Pelayanan Pelanggan	20
BAB 4. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	21
4.1 Prosedur Pelayanan Permintaan Tambah Daya.....	21
4.1.1 Permintaan Melalui Loker Pelayanan Pelanggan	21
4.1.2 Pembayaran Biaya	24
4.1.3 Proses Penyimpanan Berkas	25
4.2 Sistem Flowchart	26
4.3 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata	28
4.3.1 Membantu Memberikan Informasi Pada Pelanggan	28
4.3.2 Membantu Pengisian Formulir Kuitansi	28
4.3.3 Membantu Pengisian Surat Permintaan (TUI 1-01).....	30
4.3.4 Membantu Pengisian Surat Jawaban (TUL 1-03)	32
4.3.5 Membantu Pengisian Perubahan Data Pelanggan (TUL 1-11) ..	34
4.3.6 Membantu Pengisian Surat Perintah Kerja (TUI 1-09)	36
4.3.7 Membantu Pengisian Buku Daftar Perubahan Daya	38
BAB 5. PENUTUP KESIMPULAN	40
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	42