



**PROSEDUR ADMINISTRASI PERMINTAAN PELAYANAN PENAMBAHAN  
DAYA PADA PT. PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN DAN JARINGAN  
JEMBER UNIT PELAYANAN JEMBER KOTA**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Disusun oleh :

**ITA VINA SUSANTI**

**NIM :100803102006**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER**

**2013**



**PROSEDUR ADMINISTRASI PERMINTAAN PELAYANAN  
PENAMBAHAN DAYA PADA PT. PLN (PERSERO) AREA PELAYANAN  
DAN JARINGAN JEMBER UNIT PELAYANAN JEMBER KOTA**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya  
Program Studi Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh :  
**ITA VINA SUSANTI**  
**NIM. 100803102006**

**PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2013**

**JUDUL**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

**PROSEDUR ADMINISTRASI PERMINTAAN PELAYANAN  
PENAMBAHAN DAYA PADA PT. PLN (PERSERO) AREA  
PELAYANAN DAN JARINGAN UNIT PELAYANAN JEMBER  
KOTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Ita Vina Susanti  
NIM : 100803102006  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : D III Administrasi Keuangan Dan Perbankan

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

**02 Mei 2013**

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

Susunan Panitia Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

**Drs. Abdul Halim, M.Si**  
**NIP 19501221 197801 1 001**

**Gusti Ayu Wulandari, SE., MM**  
**NIP 19830912 200812 2 001**

Anggota,

**Drs. Marmono Singgih, M.Si**  
**NIP 19540109 198203 1 003**

Mengetahui/Menyetujui  
Universitas Jember  
Fakultas Ekonomi  
Dekan,

**Dr. Moehammad Fathorrazi, SE. M.Si**  
**NIP 19630614 199002 1 001**

LEMBAR PERSETUJUAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Nama : Ita Vina Susanti  
NIM : 100803102006  
Program Studi : Diploma III Administrasi Keuangan dan Perbankan  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul : Prosedur Administrasi Pelayanan Permintaan  
Penambahan Daya Pada PT. PLN (Persero) Area  
Pelayanan Jaringan Jember Unit Pelayanan Jember  
Kota

---

Jember, 1 April 2013

Laporan Praktek Kerja Nyata  
Telah disetujui oleh  
Dosen Pembimbing

Marmono Singgih M.Si.

NIP. 196609041990021001

## MOTO

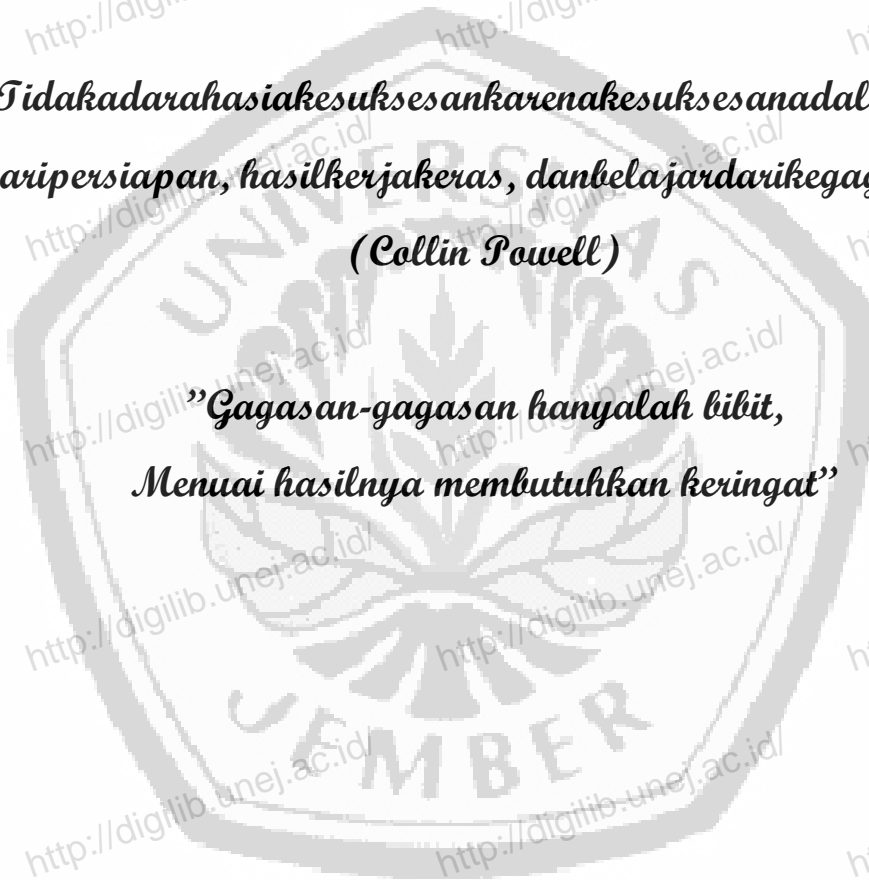
***”Allah tidak akan membebani seseorang  
Melainkan sesuai dengan kemampuannya”.***

***( Qs. Al-Baqarah:286 )***

***”Tidak ada rasi sukses karena sukses adalah hasil  
dari persiapan, hasil kerja keras, dan belajar dari kegagalan.”***

***( Collin Powell )***

***”Gagasan-gagasan hanyalah bibit,  
Menuai hasilnya membutuhkan keringat”***



## **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillahirabbilaamin, dengan penuh rasa syukur laporan ini saya persembahkan untuk:*

- ✓ *Ayah dan Ibuku tercinta, terimakasih atas segala cinta kasih, pengorbanan, bimbingan dan doa yang telah kalian berikan kepada ananda.*
- ✓ *Adikku tersayang Reny Rahma Wati yang telah memberikan motivasi, dan doanya.*
- ✓ *Dosen pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan membimbing penulis, sehingga penulisan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.*
- ✓ *Semua staff di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Jember.*
- ✓ *Almamater tercinta, Fakultas Ekonomi Universitas Jember.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul :“**Prosedur Administrasi Permintaan Penambahan Daya Pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Unit Pelayanan Jember Kota**”. Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya, yang tentunya dalam pembuatan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati perkenankanlah penulis menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

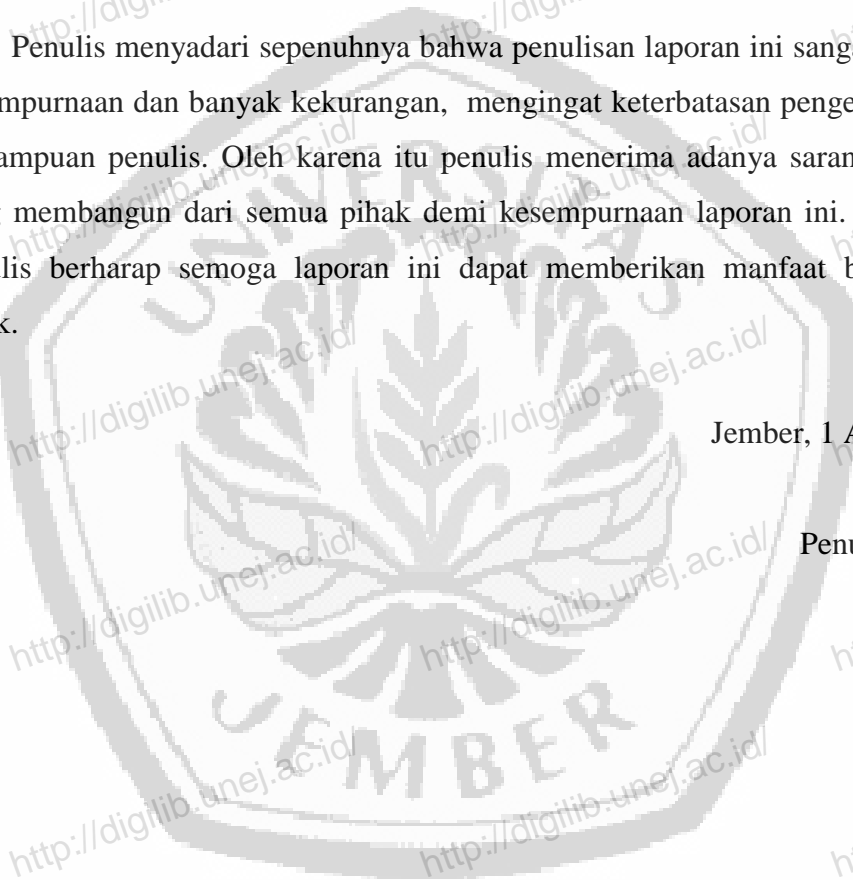
1. Bapak Dr. H.M. Fathorrazi, SE, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dra.Susanti P., M.Si. Selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Drs. MarmonoSinggihM.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu mengarahkan dan membimbing penulis, sehingga penulisan laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Para dosen beserta karyawan dan karyawanati Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Orang tuaku Ayah dan Ibutercinta, yang telah memberikan motivasi, doa dan dukungan kepada penulis.
6. Bapak Achmad Dachlan selaku Manajer PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Jember yang telah memberikan tempat untuk terlaksananya Praktek Kerja Nyata (PKN).
7. Bapak Budi Sasmita selaku SPV Administrasi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Jember yang telah memberikan tempat dan bimbingannya untuk terlaksananya Praktek Kerja Nyata (PKN).
8. Mbak Denniq, Bu Trinil, Mas Muchson, dan seluruh Staff PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Jember.
9. Teman-temanku Yulia, Rinda, Sofi dan Fita.

10. Semua Sahabatku baik di kosan maupun di kelas yang selalu membantu dan memberikan semangat.
11. Teman-temanku D3 AK 2010, terima kasih banyak atas aspirasi dan motivasinya.
12. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan laporan ini sangat jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis menerima adanya saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jember, 1 April 2013

Penulis





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Alasan Pemilihan Judul</b> .....	1
<b>1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata</b> .....	2
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata .....	2
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata .....	2
<b>1.3 Objek dan Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata</b> .....	3
1.3.1 Objek Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	3
1.3.2 Jangka Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata .....	3
<b>1.4 Rincian Kegiatan Praktek Kerja Nyata</b> .....	6
<b>BAB 2. LANDASAN TEORI</b> .....	5
<b>2.1 Pengertian Prosedur</b> .....	5
<b>2.2 Pengertian, Tujuan, Unsur, dan Fungsi Administrasi</b> .....	6
2.2.1 Pengertian Administrasi .....	6
2.2.2 Tujuan Administrasi .....	7
2.2.3 Fungsi Administrasi .....	8
2.2.4 Unsur Administrasi .....	8
<b>2.3 Pengertian Administrasi Keuangan</b> .....	10
<b>2.4 Tujuan dan Prinsip Administrasi Keuangan</b> .....	10

2.4.1 Tujuan Administrasi Keuangan.....	10
2.4.2 Prinsip Administrasi Keuangan.....	10
<b>2.5 Pengertian Layanan dan Kualitas Pelayanan.....</b>	<b>11</b>
2.5.1 Pengertian Layanan.....	10
2.5.2 Kualitas Pelayanan.....	10
<b>2.6 Pengertian Tata Usaha Langganan.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
<b>3.1 Latar Belakang dan Sejarah PT PLN (Persero).....</b>	<b>13</b>
3.1.1 Latar Belakang Industri Kelistrikan di Indonesia.....	13
3.1.2 Sejarah PT. PLN Distribusi Jawa Timur.....	14
<b>3.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UPJ Jember Kota...</b>	<b>15</b>
3.2.1 Struktur Organisasi.....	15
3.2.2 Tugas dan Wewenang.....	17
<b>3.3 Kegiatan Pokok Perusahaan.....</b>	<b>23</b>
<b>3.4 Kegiatan yang dipilih dalam Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>25</b>
<b>BAB 4. HASIL PRAKTEK KERJA NYATA</b>	
<b>4.1 Prosedur Administrasi Pelayanan Permintaan Penambahan Daya.....</b>	<b>27</b>
4.1.1 Pelayanan Pendaftaran.....	27
4.1.2 Dokumen Pendukung.....	33
4.1.3 Pengecekan Tunggalan Rekening Listrik.....	34
4.1.4 Jawaban.....	34
4.1.5 Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik.....	34
4.1.6 Pembayaran Biaya.....	35
4.1.7 Pelaksanaan Penambahan Daya.....	35
4.1.8 Sistem <i>Flowchart</i> Permintaan Perubahan Daya.....	36
<b>4.2 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata.....</b>	<b>42</b>
4.2.1 Membantu Memberikan Informasi Kepada Pelanggan Baru.....	42
4.2.2 Membantu Pengisian Surat Permintaan Perubahan Daya (TUL1-01).....	43

4.2.3 Mengamati dan Membantu Pengisian Surat Jawaban Permintaan Perubahan Daya (TUL1-03).....	44
4.2.4 Membantu Pengisian Formulir Kwitansi (TUL1-06).....	46
4.2.5 Membantu Pengisian Surat Perintah Kerja (TUL1-09)....	48
4.2.6 Mengamati dan Membantu Pengisian Surat Perubahan Data Pelanggan (TUL1-11).....	50

**BAB 5. KESIMPULAN  
DAFTAR PUSTAKA**

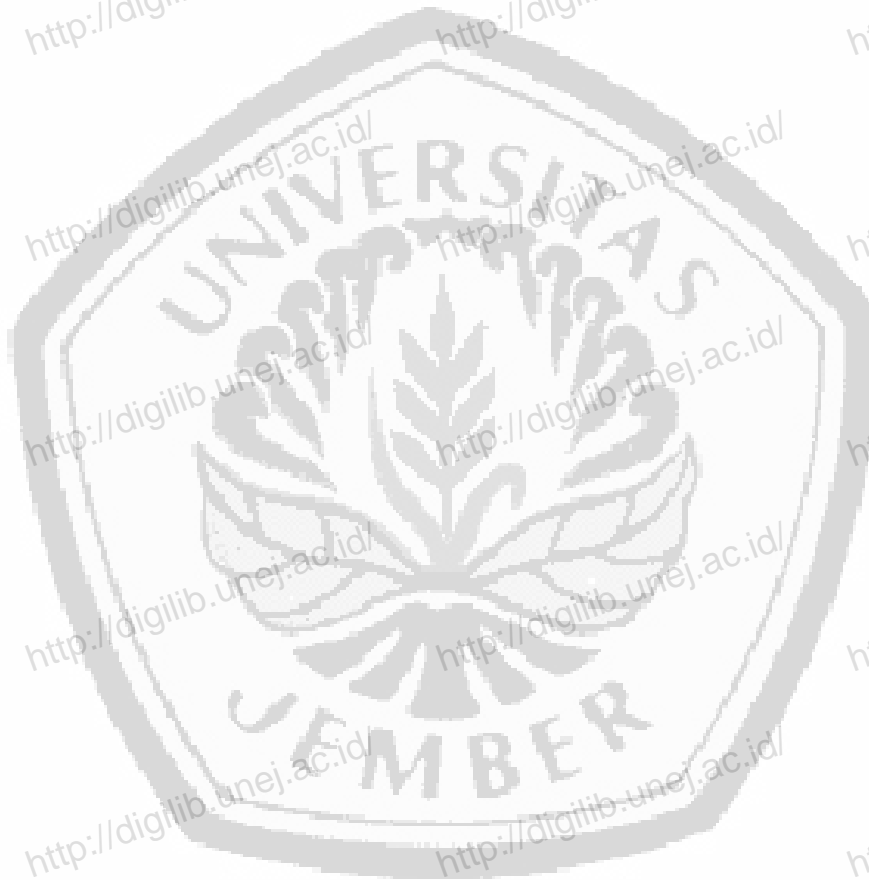


## DAFTAR GAMBAR

Gambar3.1 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Jember.....	16
Gambar 4.1 Produk Layanan <i>On line</i> .....	29
Gambar 4.2 Menu Layanan <i>on line</i> .....	29
Gambar 4.3 Menu Perubahan Daya/Migrasi <i>on line</i> .....	30
Gambar 4.4 Sub Menu Data Pelanggan.....	30
Gambar 4.5 Sub Menu Data Pemohon.....	31
Gambar 4.6 Sub Menu Tarif/Daya Baru.....	32
Gambar 4.7 Sub Menu Konfirmasi Perubahan Daya <i>online</i> .....	33
Gambar4.8 Bagan Alur Proses Penambahan Daya melalui Loker Pelayanan Pelanggan.....	38
Gambar4.9 Bagan Alur Proses Penambahan Daya melalui website PLN.....	40
Gambar4.10 Bagan Alur Proses Penambahan Daya melalui <i>Call Center</i> 123.....	42
Gambar4.11 Formulir Permintaan Perubahan Daya (TUL1-01).....	44
Gambar4.12 Formulir Jawaban Persetujuan Perubahan Daya.....	46
Gambar4.13 Formulir Kwitansi Perubahan Daya (TUL1-06).....	48
Gambar4.14 Formulir Surat Perintah Kerja (TUL1-09).....	50
Gambar4.15 Formulir Perubahan Data Pelanggan.....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rincian Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	5
Tabel 3.1 Sejarah Perkembangan Industri Kelistrikan di Indonesia.....	13



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1 : Kwitansi Pembayaran Perubahan Daya Listrik

Lampiran2 : Form Permintaan Perubahan Daya

Lampiran3 : Surat Jawaban Persetujuan Tambah Daya Listrik

Lampiran4 : Surat Jual Beli Tenaga Listrik

Lampiran5 : Surat Perintah Kerja

Lampiran6 : Surat Berita Acara

Lampiran7 : Formulir Perubahan Data Pelanggan

Lampiran8 : Tarif Dasar Listrik

Lampiran9 : Daftar Absensi Praktek Kerja Nyata

Lampiran10: Daftar Nilai Praktek Kerja Nyata

Lampiran 11: Kartu Konsultasi



## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Alasan pemilihan Judul**

Listrik merupakan faktor yang sangat penting bagi perusahaan maupun bagi kegiatan rumah tangga. Efisien tidaknya suatu proses produksi bagi perusahaan ditentukan oleh penggunaan listrik. Semakin efisien listrik yang dihasilkan oleh PLN (Perusahaan Listrik Negara) akan berakibat pada efisiensi produksi yang terjadi dalam kegiatan perekonomian di Indonesia. PLN merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang berbentuk PT (Persero) yang menguasai cabang produksi terpenting milik negara. PLN menganut asas manfaat, efisiensi, berkeadilan, kebersamaan, optimasi ekonomis dalam pemanfaatan sumber daya berkelanjutan, percaya dan mengandalkan pada kemampuan diri sendiri, keamanan dan keselamatan, serta kelestarian fungsi lingkungan hidup sesuai dengan undang-undang no.20 tahun 2002 tentang ketenagalistrikan. Penyelenggaraan usaha ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin tersedianya tenaga listrik dalam jumlah cukup, kualitas yang baik, dan harga yang sesuai untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, serta mendorong kegiatan ekonomi berkelanjutan.

PT PLN (Persero) merupakan perusahaan yang melayani kebutuhan masyarakat khususnya energi listrik, dimana pada dasarnya dituntut untuk memenuhi 3 kriteria, yaitu:

1. harus mengutamakan peningkatan produksi sehingga mendekati kapasitas produksi perusahaan;
2. memperbesar efisiensi dan meniadakan biaya yang secara ekonomis tidak dibutuhkan oleh perusahaan; dan
3. menghasilkan keuntungan untuk dapat memenuhi modal dan kewajiban pada pemerintah.