



L A P O R A N
HASIL PRAKTEK KERJA NYATA

PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PELANGGAN
PENYAMBUNGAN BARU DI PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TIMUR CABANG JEMBER
RANTING RAMBIPUJI

Diajukan guna memenuhi salah satu persyaratan
Akademik pada Program Diploma III Ekonomi
Universitas Jember

Oleh

Khikmiyah
NIM. 960803101186

Asal	: Hadiah	S K 65/ KH P
Terima Tgl:	: 31 MAR 2001	
No. Induk :	: 102 235 629	

PROGRAM DIPLOMA III EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER
2001

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

PELAKSANAAN ADMINISTRASI PELAYANAN PELANGGAN PENYAMBUNGAN BARU
DI PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR CABANG JEMBER
RANTING RAMBIPUJI

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Khikmiyah
N. I. M. : 960803101186
Program Studi : Administrasi Perusahaan
Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan didepan Panitia Penguji pada tanggal :

26 Februari 2001

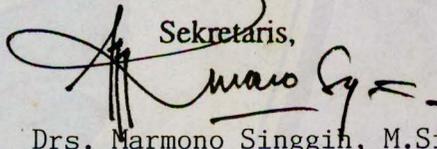
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan
guna memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) Program Diploma III pada
Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

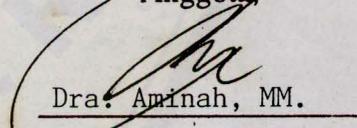

Drs. Abdul Halim
NIP. 130 674 838

Sekretaris,


Drs. Marmono Singgih, M.Si

NIP. 131 877 452

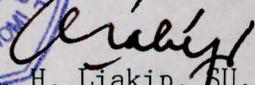
Anggota,


Dra. Aminah, MM.

NIP. 130 676 291



Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

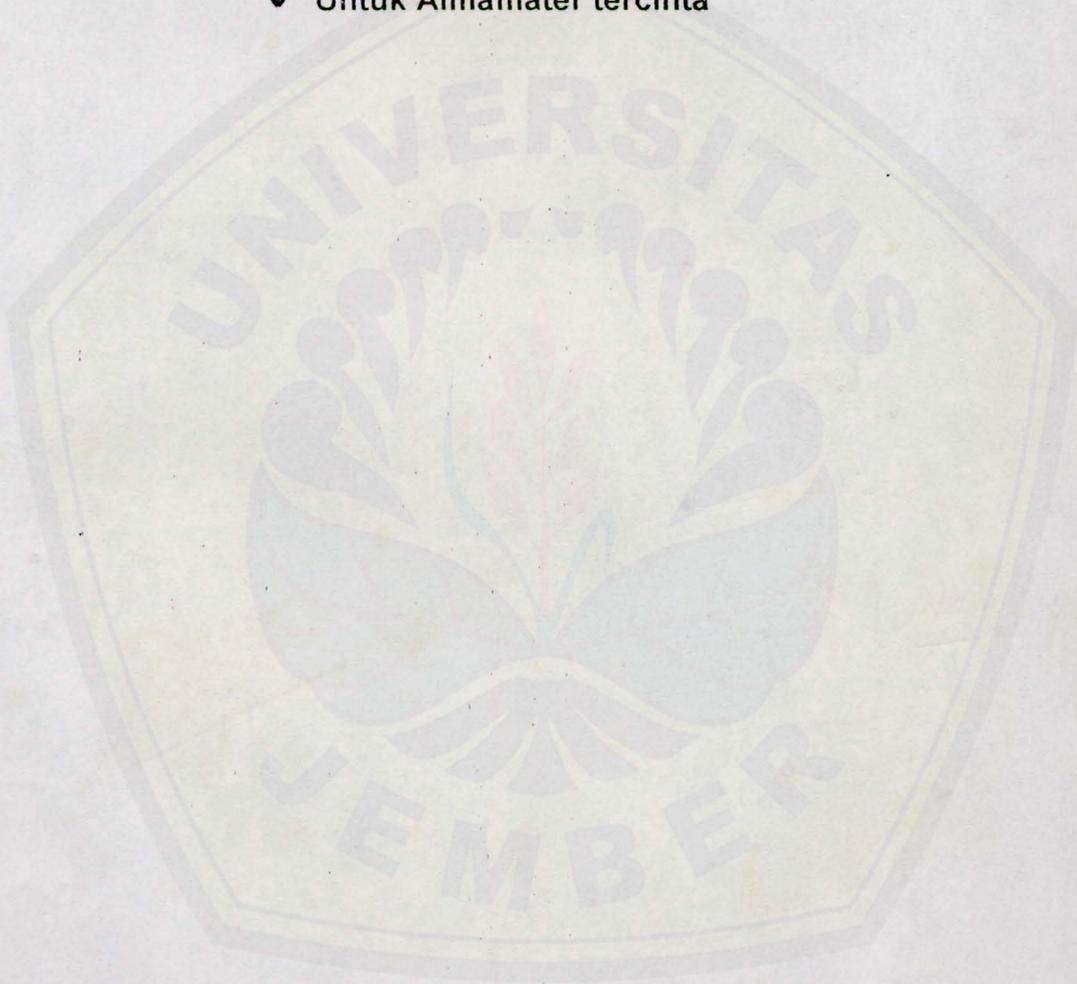

Drs. H. Liakip, SU.

NIP. 130 531 976



PERSEMBAHAN

- ♥ Untuk Abi dan Umi Tercinta
- ♥ Untuk Almamater tercinta



PERSETUJUAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

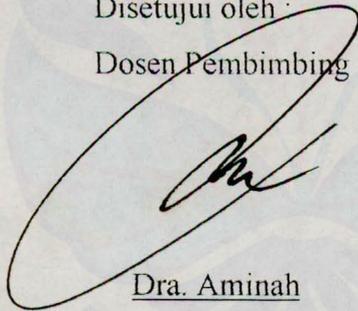
Nama : KHIKMIYAH
NIM : 96 08 031 186
Fakultas : Manajemen
Program Studi : D3 Administrasi Perusahaan
Judul : Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Pelanggan
Penyambungan Baru di PT. PLN (Persero)
Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji
Pembimbing : Dra. Aminah

Disyahkan di : Jember

Pada tanggal : 30 Januari 2001

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



Dra. Aminah

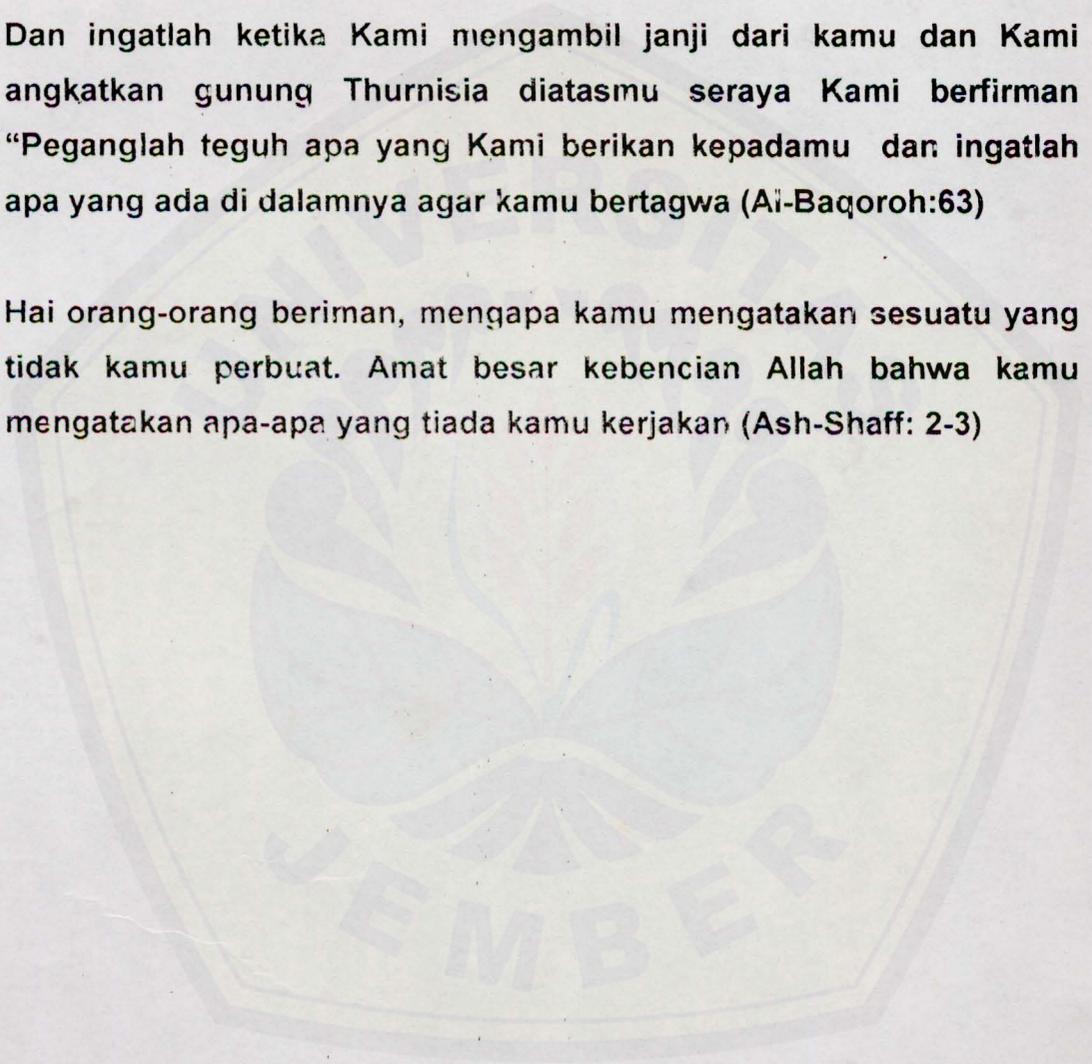
NIP. 130 676 291

MOTTO

Dan janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya penglihatan, pendengaran dan hati akan dimintai pertanggung-jawabannya (Al-Isro':36)

Dan ingatlah ketika Kami mengambil janji dari kamu dan Kami angkat gunung Thurnisia diatasmu seraya Kami berfirman "Peganglah teguh apa yang Kami berikan kepadamu dan ingatlah apa yang ada di dalamnya agar kamu bertakwa (Al-Baqoroh:63)

Hai orang-orang beriman, mengapa kamu mengatakan sesuatu yang tidak kamu perbuat. Amat besar kebencian Allah bahwa kamu mengatakan apa-apa yang tiada kamu kerjakan (Ash-Shaff: 2-3)



KATA PENGANTAR

Bismilahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata dengan judul "Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Pelanggan Penyambungan Baru di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji".

Laporan Praktek Kerja Nyata ini digunakan untuk memenuhi persyaratan akademis di Diploma Tiga Ekonomi Universitas Jember. Penyusunan laporan ini berdasarkan materi yang diterima semasa kuliah dan Praktek Kerja Nyata, dibantu literatur-literatur yang menunjang.

Penulis melibatkan dan memperoleh bantuan banyak pihak selama Praktek Kerja Nyata hingga penyusunan laporan Praktek Kerja Nyata, oleh karena itu ucapan terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada;

1. Dra Aminah selaku pembimbing PKN yang selalu memberikan bimbingan dan perhatian;
2. Drs. Liakip SU selaku Dekan Fakultas Ekonomi beserta staf edukatif dan staf administrasi Universitas Jember;
3. Bapak Mulyono selaku Kepala Ranting PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji;
4. Bapak Jonny P dan Bapak Djenit P selaku pembimbing di PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji;
5. Semua karyawan PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji yang selalu memberikan perhatian dan bantuan yang berarti;
6. Ayah dan Ibu yang selalu memberikan bantuan material maupun spiritual;
7. Teman-teman *se-dien* yang selalu memberikan dorongan moral kepada penulis.

Demikian, semoga dengan adanya laporan Praktek Kerja Nyata ini bermanfaat bagi semua pihak.

Walhamdulillahirobil' alamin.

Jember, Januari 2000

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	4
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	4
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata	4
1.3 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.2.2 Tempat Praktek Kerja Nyata	4
1.2.3 Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata	5
1.4 Bidang Ilmu	5
1.5 Jadwal Kegiatan Praktek kerja Nyata	5

II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Pengertian Administrasi	6
2.2 Tujuan Administrasi.....	7
2.3 Pengertian Pelayanan Pelanggan.....	7
2.4 Tata Usaha Langganan (TUL).....	8
2.5 Pelayanan Penjualan Listrik	8
III GAMBARAN UMUM PT. PLN (PERSERO)	10
3.1 Sejarah Umum PT. PLN (Persero).....	10
3.1.1 Saluran Distribusi dan Daerah Pemasaran	11
3.2 Struktur Organisasi Perusahaan	11
3.2.1 Tugas dan Wewenang	14
3.2.2 Komposisi Ketenagakerjaan.....	16
3.2.3 Jam Kerja Perusahaan	17
3.3 Kegiatan Pelayanan Pelanggan	17
3.4 Pelayanan Permintaan Penyambungan Baru.....	19
3.4.1 Pelayanan Informasi Penyambungan Baru.....	19
3.4.2 Pelayanan Pendaftaran	20
3.4.3 Dokumen Pendukung	22
3.4.4 Surat Izin Penyambungan.....	22
3.4.5 Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).....	22
3.4.6 Jaminan Instalasi Pelanggan.....	23
3.4.7 Pembayaran Biaya.....	25
3.4.8 Penyambungan Tenaga Listrik	25
3.4.9 Perubahan Data Langganan (PDL).....	25
3.4.10 Pembuatan Laporan.....	25

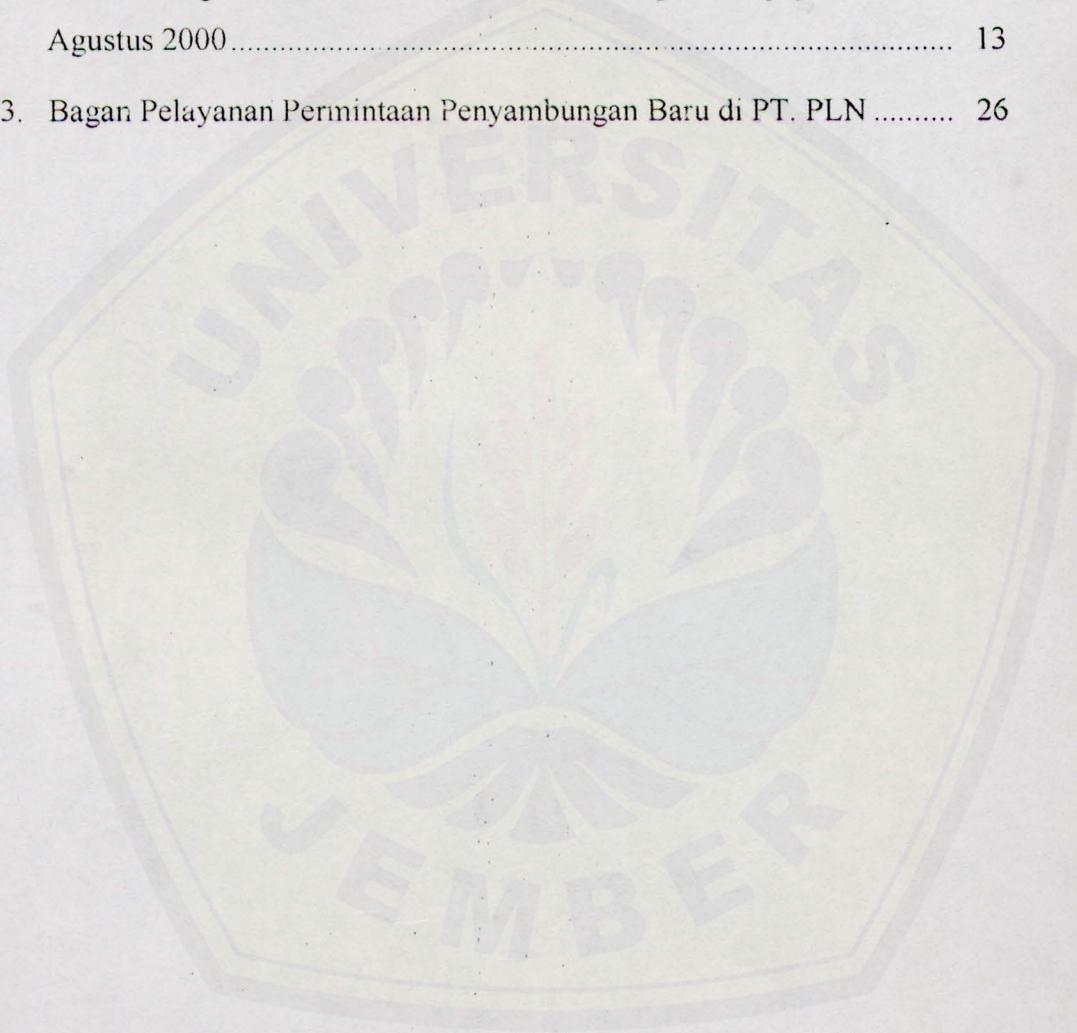
IV PRAKTEK KERJA NYATA.....	27
4.1 Membantu Memberikan Pelayanan Informasi Kepada Calon Pelanggan Berkaitan Dengan Penyambungan Baru.....	27
4.2 Membantu Melayani Pendaftaran Calon Pelanggan	28
4.3 Membantu Fungsi Pelayanan Pelanggan Membuat SIP,PK, dan Kwitansi.....	31
4.4 Membantu Fungsi Penagihan Rekening di Locket	36
V KESIMPULAN	37
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN.....	41

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Golongan Tarif dan Daya Tenaga Listrik di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Tahun 2000	21
2.	Daftar Instalatir di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Tahun 2000	24
3.	Daftar Biaya Penyambungan dan Uang Jaminan Langgan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Tahun 2000	28
4.	Daftar Diskon Biaya Penyambungan Baru di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Tahun 2000	29

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji Bulan Juli 2000	12
2.	Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji Bulan Agustus 2000	13
3.	Bagan Pelayanan Permintaan Penyambungan Baru di PT. PLN	26



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
1.	Surat Izin PKN dari Universitas Jember.....	41
2.	Surat Izin PKN dari PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember.....	42
3.	Surat Pernyataan.....	43
4.	Surat Keterangan PKN.....	44
5.	Daftar Absensi PKN.....	45
6.	Daftar Kegiatan PKN.....	48
7.	Formulir Permintaan Penyambungan Baru.....	51
8.	Buku Monitor Permohonan Penyambungan Baru.....	52
9.	Surat Izin Penyambungan (SIP).....	53
10.	Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).....	54
11.	Jaminan Instalasi Pelanggan.....	56
12.	Kwitansi Pembayaran.....	57
13.	Perintah Kerja (PK).....	58
14.	Berita Acara (BA).....	59
15.	Perubahan Data Langganan (PDL).....	61
16.	Rekening Listrik.....	62
17.	Kartu Konsultasi PKN.....	63

I. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Pada umumnya, perusahaan baik dagang maupun jasa memerlukan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang tepat dalam usahanya mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, berkembang dan mendapatkan laba. Berhasil tidaknya perusahaan mencapai usahanya tergantung pada keahlian perusahaan di bidang pemasaran, keuangan, produksi dan bidang-bidang lainnya, termasuk kemampuan perusahaan mengkombinasikan bidang-bidang tersebut. Salah satu kegiatan pokok perusahaan yang penting di dalam suatu perusahaan adalah pemasaran. Pemasaran merupakan sistem dari kegiatan-kegiatan yang berhubungan untuk tujuan merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa demi kepuasan konsumen (Swastha dan Irawan, 1990:5).

Sejauh mana produk yang dihasilkan oleh perusahaan mampu memenuhi harapan konsumen merupakan bentuk dari kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen berkaitan erat dengan pelayanan konsumen yang baik, sehingga pelayanan konsumen yang selanjutnya disebut pelayanan pelanggan selayaknya mendapatkan perhatian khusus dalam kegiatan pemasaran perusahaan.

Salah satu elemen lain dari strategi produk perusahaan adalah pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan merupakan tawaran perusahaan kepada pelanggan yang termasuk dalam bentuk pemasaran. Pelayanan juga sebagai tambahan kecil atau bagian utama dari tawaran seluruh produk perusahaan. Bahkan ada sebagian perusahaan menganggap pelayanan pelanggan sebagai salah satu produk unggulan tersendiri dalam perusahaan.

Menjelang abad 21 ini banyak perusahaan memakai pelayanan sebagai alat utama untuk meraih keunggulan bersaing. Keuntungan cenderung lebih besar didapatkan oleh perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan daripada keuntungan perusahaan yang tidak memperhatikan pelayanan yang memuaskan pelanggannya. Pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan dan loyalitas pelanggan sangat



menguntungkan bagi perusahaan, karena biaya yang dikeluarkan untuk menarik pelanggan baru dan menarik kembali pelanggan lama, jauh lebih besar daripada mempertahankan loyalitas pelanggan yang telah ada (Kotler dan Armstrong, 1998: 296).

Masalah yang sering timbul dalam kegiatan pelayanan pelanggan adalah bagaimana cara melayani pelanggan dengan baik, efektif, efisien, dan selektif. Pelayanan pelanggan yang baik, efektif, efisien dan selektif tidak lepas dari kegiatan administrasi pelayanan pelanggan yang berjalan dalam perusahaan tersebut. Administrasi yang baik dalam pelayanan dapat menciptakan kepuasan tersendiri bagi pelanggan.

Untuk mengantisipasi masalah administrasi pelayanan pelanggan diperlukan suatu kebijakan perusahaan. Kebijakan perusahaan satu dengan yang lain berbeda, karena kebijakan yang berlaku di suatu perusahaan kadang tidak dapat diberlakukan di perusahaan yang lain. Begitu pula antara perusahaan pusat, cabang dan ranting. Perbedaan kebijakan ini berkaitan dengan sikondomisasi (situasi, kondisi dan domisili) perusahaan tersebut.

PT. PLN (Persero) yang didirikan oleh Akte Notaris Sudjipto, SH No. 169, disahkan oleh Menteri Kehakiman No. C2-11.519 HT.01.01 tahun 1994 dan diumumkan dalam Tambahan Berita Negara No. 6731/94 merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang *public service* atau pelayanan masyarakat. Perusahaan yang kegiatan pokoknya bergerak dalam jasa penjualan tenaga listrik seperti PT. PLN (Persero) ini juga tidak lepas dari perbedaan kebijakan pelayanan pelanggan yang berkaitan dengan sikondomisasi di dalam perusahaan tersebut.

Peranan yang dipegang PT. PLN (Persero) semakin penting seiring dengan perkembangan teknologi yang pesat dalam kalangan masyarakat dewasa ini. Dahulu orang hanya memerlukan listrik sebagai penerangan saja, akan tetapi perkembangan alat-alat teknologi seperti; setrika listrik, televisi, lemari es, komputer, dan lain-lain yang memerlukan jasa tenaga listrik, maka kebutuhan listrik yang memadai sangat diperlukan. Semakin tinggi tingkat perekonomian seseorang semakin tinggi pula ketergantungan listrik mereka. Menurut Pedoman

dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan Manual (PT PLN (Persero), 1995:10) pengertian tenaga listrik yang dimaksud adalah suatu bentuk energi yang dibangkitkan, ditranmisikan, dan didistribusikan untuk semua keperluan dan bukan listrik yang digunakan dalam komunikasi atau isyarat.

Tenaga listrik tidak hanya diperlukan oleh rumah tangga saja, tetapi hampir seluruh sektor usaha masyarakat seperti, pabrik, kantor, industri kecil dan lain-lain. Penggunaan tenaga listrik yang semakin hari semakin besar menjadikan listrik sebagai salah satu kebutuhan vital yang penting. Kebutuhan vital ini dapat dilihat dari kegiatan operasional sehari-hari masyarakat yang hampir tidak dapat lepas dari penggunaan tenaga listrik. Sebagian usaha akan terhenti, apabila terjadi penghentian pelayanan penyediaan listrik dalam jumlah besar, bahkan tidak mungkin dapat menjadi salah satu masalah nasional yang sangat penting. Mengingat peranan penting yang dipegang PT. PLN (Persero), maka perusahaan dituntut untuk dapat melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.

Kegiatan pelayanan di PT. PLN (Persero) yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik terdiri dari enam kegiatan pelayanan. Kegiatan pelayanan itu meliputi: pelayanan pelanggan, pelayanan pembacaan meter, pelayanan penagihan rekening, pelayanan pembuatan rekening, pelayanan pembukuan pelanggan dan pelayanan pengawasan kredit. Pelayanan pelanggan meliputi hampir semua kegiatan pelayanan dalam perusahaan. Termasuk dalam kegiatan pelayanan pelanggan antara lain: pelayanan permintaan penyambungan baru, pelayanan perubahan daya, pelayanan perubahan golongan tarif, pelayanan permintaan penyambungan sementara (PESTA), pelayanan pembayaran tagihan susulan Operasi Penertiban Aliran Listrik (OPAL), pelayanan permintaan berhenti sebagai pelanggan, pelayanan perubahan nama pelanggan, pelayanan permintaan pemutusan sementara dan kemudian dipasang kembali, pelayanan pengaduan pelanggan, pelayanan pembongkaran tenaga listrik tanpa penyambungan kembali, pelayanan permintaan pembayaran kembali (restitusi), pelayanan permintaan angsuran, pelayanan permintaan reduksi dan pelayanan pembayaran di muka rekening listrik.

Bertitik tolak pada masalah yang mengkhhususkan pada administrasi pelayanan pelanggan maka timbul keinginan untuk melaksanakan Praktek Kerja Nyata di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji dengan mengambil topik "Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Pelanggan Penyambungan Baru di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji".

1.2 Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata bertujuan untuk:

- a. mengetahui secara langsung pelaksanaan administrasi pelayanan pelanggan penyambungan baru di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji.
- b. memperoleh pengalaman praktis khususnya yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan penyambungan baru di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Hasil Praktek Kerja Nyata dapat digunakan untuk memperoleh tambahan bekal pengalaman kerja di kemudian hari, khususnya di bidang administrasi pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji.

1.3 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tempat Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji, Jalan Mangunsarkoro No.11 Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember.

1.3.2. Jangka Waktu Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan selama 28 hari yaitu mulai tanggal 10 Juli 2000 s/d 15 Agustus 2000 pada jam kerja:

- a. Senin - Kamis 07.30-12.00 WIB dan 12.30-16.00 WIB;
- b. Jum'at 07.00-11.00 WIB dan 13.00-06.00 WIB; dan
- c. Sabtu Libur.

1.4 Bidang Ilmu

Bidang ilmu yang mendasari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini antara lain:

- 1. Pengantar Manajemen;
- 2. Manajemen Jasa;
- 3. Manajemen Pemasaran;
- 4. Ekonomi Perusahaan; dan
- 5. Administrasi Perkantoran.

1.5 Jadwal Kegiatan

Jadwal kegiatan Praktek Kerja Nyata di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji sebagai berikut:

No	Kegiatan	Mg	Mg	Mg	Mg	Mg
		I	II	III	IV	V
1	Perkenalan dengan staf dan karyawan					
2	Membantu penagihan rekening di loket					
3	Membantu membuat Surat Ijin Penyambungan, Perintah Kerja, dan Kwitansi.					
4	Membantu melayani pendaftaran penyambungan baru					
5	Membantu memberikan informasi berkaitan pelayanan penyambungan baru					
6	Konsultasi dan pembuatan laporan Praktek Kerja Nyata					

II. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Administrasi

Administrasi berasal dari bahasa Yunani yaitu *ad* dan *ministrare* yang mempunyai arti melayani dan membantu. Dalam bahasa Inggris disebut *administration* yang berarti segala proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama atau kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Menyelenggarakan berarti melaksanakan, memelihara dan mengatur (Gie, 1983:9)

Menurut Prajudi Atmosudirjo (Soekarno, 1989:6) administrasi mempunyai dua pengertian yaitu pengertian sempit dan pengertian luas. Dilihat dari pengertian sempit, administrasi ialah tata usaha atau *office work* yang kegiatannya meliputi tulis-menulis, mengetik, korespondensi, kearsipan dan lain-lain. Administrasi dalam pengertian luas dapat ditinjau dari beberapa segi antara lain:

1. ditinjau dari segi proses, administrasi merupakan proses pemikiran, perencanaan, pengawasan dan pengendalian sampai pada proses pencapaian tujuan;
2. ditinjau dari segi fungsi atau tugas, administrasi berarti keseluruhan tindakan atau aktifitas yang harus dilakukan dengan sadar oleh seseorang atau sekelompok orang yang berkedudukan sebagai administrator atau manajemen puncak organisasi; dan
3. ditinjau dari segi kepranataan (*institution*), administrasi berarti sekelompok orang-orang yang melakukan aktifitas-aktifitas dalam perusahaan.

Pelaksanaan administrasi menurut Gie (1983:12) dapat dibedakan menjadi delapan unsur yaitu:

1. pengorganisasian, adalah rangkaian pembuatan menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi setiap kegiatan kerja usaha bersama;
2. tata hubungan, suatu rangkaian pembuatan untuk menyampaikan warta atau berita dari pihak ke pihak lain dalam usaha kerjasama;
3. manajemen, merupakan rangkaian pembuatan akan menggerakkan karyawan dan fasilitas agar kerjasama dapat dicapai;

4. kepegawaian, perbuatan mengatur dan mengurus tenaga kerja dalam usaha kerjasama;
5. keuangan, perbuatan yang mengelola segi-segi keuangan pembelanjaan dalam usaha kerjasama;
6. perlengkapan dan pembekalan, merupakan perbuatan mengadakan, mengatur pemakaian dan memelihara perlengkapan dalam usaha kerjasama;
7. tata usaha, rangkaian perbuatan menghimpun mencatat, mengelola, menggandakan, mengirim dan menyimpan keterangan yang diperlukan oleh perusahaan dalam usaha kerjasama; dan
8. perwakilan, rangkaian perbuatan untuk menciptakan hubungan baik di dalam maupun di luar perusahaan dan memperoleh dukungan dari masyarakat.

2.2 Tujuan Administrasi

Menurut Koesoemah (1984:28) tujuan administrasi adalah sebagai berikut:

1. memberikan ikhtiar-ikhtiar informasi yang menganalisa mengenai aktifitas-aktifitas operasional perusahaan;
2. memberikan informasi secara terperinci mengenai orang-orang, obyek-obyek operasi, pembelanjaan untuk melaksanakan keputusan, peraturan-peraturan, dan perjanjian-perjanjian;
3. mencatat pekerjaan yang harus dikerjakan;
4. mengatur koordinasi antara perusahaan dan konsumen; dan
5. menyampaikan perhitungan pertanggung-jawaban dan pelaksanaan pemeriksaan perusahaan.

2.3 Pengertian Pelayanan Pelanggan

Administrasi adalah suatu kegiatan yang bersifat catat-mencatat semua kegiatan di dalam suatu organisasi untuk dijadikan keterangan bagi perusahaan yang mengandung unsur-unsur perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh pihak ke pihak yang lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) yang tidak menghasilkan suatu kepemilikan apapun (Tjiptono, 1996:14).

Dari pengertian administrasi dan pengertian pelayanan diperoleh pengertian bahwa administrasi pelayanan adalah suatu kegiatan perusahaan guna memenuhi kepuasan konsumen yang pada dasarnya tidak berwujud fisik, tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen.

Pelayanan sangat menentukan keberhasilan perusahaan untuk mendapatkan laba dari pelayanan pelanggan. Jika pelayanan kurang dari harapan pelanggan maka pelanggan tidak puas, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan lebih dari apa yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan puas.

2.4 Tata Usaha Langgan (TUL)

Tata Usaha Langgan (TUL) adalah sistem pelayanan yang meliputi kegiatan pelayanan kepada pelanggan maupun calon pelanggan dan masyarakat umum lainnya. Terdapat dua jenis Tata Usaha Langgan (TUL) yaitu:

1. Tata Usaha Langgan Manual (TUL-MAN) adalah tata usaha pelanggan yang tata laksana proses pelaksanaannya menggunakan sarana atau fasilitas tulis-menulis; dan
2. Tata Usaha Langgan Komputer (TUL-KOM) adalah tata usaha pelanggan yang tata laksana proses pelaksanaannya menggunakan komputer.

2.5 Pelayanan Penjualan Listrik

Pelayanan penjualan listrik meliputi enam kegiatan pelayanan yang meliputi:

1. Pelayanan pelanggan, adalah pelayanan pemberian informasi tentang tata cara perhitungan besarnya biaya persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik kepada pelanggan, calon pelanggan dan masyarakat umum lainnya. Pelayanan pelanggan juga melayani pemberian penyambungan tenaga listrik, perubahan data yang berhubungan dengan pemberian penyambungan tenaga listrik. Pelanggan adalah pemakai tenaga listrik (orang atau badan usaha atau badan maupun lembaga lainnya yang memakai tenaga listrik dari instalasi PLN). Calon pelanggan adalah

setiap orang atau badan usaha serta badan atau lembaga lainnya yang meminta sambungan tenaga listrik dari instansi PLN;

2. Pelayanan pembacaan meter, adalah fungsi yang melaksanakan kegiatan pembacaan, pencatatan dan perekaman angka kedudukan meter alat pengukur meter kWh, meter kVA.h, meter kVA maksimal pada setiap pelanggan meter serta pembacaan dan pencatatan penunjukan sakelar waktu;
3. Pelayanan pembuatan rekening merupakan pelayanan dalam kegiatan pembuatan rekening listrik bulanan untuk keseluruhan pelanggan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Rekening listrik adalah perhitungan biaya atas pemakaian daya dan energi listrik dan tagihan-tagihan lain yang berhubungan dengan pemakaian tenaga listrik oleh pelanggan dan setelah dilunasi merupakan bukti pembayaran;
4. Pelayanan pembukuan pelanggan merupakan pelayanan dalam kegiatan pencatatan piutang pelanggan dan Uang Jaminan Langgan (UJL). Uang Jaminan Langgan adalah uang yang harus dibayar oleh pelanggan atau calon pelanggan yang merupakan pembayaran di muka atas pemakaian daya dan energi tenaga listrik;
5. Pelayanan penagihan rekening merupakan pelayanan dalam kegiatan pengurusan, penagihan dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan; dan
6. Pelayanan pengawasan kredit merupakan pelayanan dalam kegiatan pemutusan sementara, penyambungan kembali pembongkaran *rampung* bagi pelanggan yang terlambat membayar piutang pelanggan serta penyelesaian penghapusan piutang ragu-ragu.

III. GAMBARAN UMUM PT. PLN (Persero)

3.1 Sejarah Umum PT. PLN (Persero)

Tenaga listrik mulai tersedia untuk masyarakat Indonesia sejak tahun 1898 sebelum pecah Perang Dunia ke-2. Perkembangan pengelolaan tenaga listrik di Indonesia pada tahun 1942, dilakukan oleh pemerintah kolonial Belanda bersama dengan perusahaan-perusahaan listrik swasta seperti ANIEM (Algemeene Nederland Indische Electriciteit Maatschappij), OGEM (Overzeesce Gas Electriciteit Maatschappij), dan GEMBEO (Gas Electriciteit Maatschappij Bandung En Omgeving).

Pengelolaan tenaga listrik di Indonesia dilakukan oleh pemerintah pendudukan Jepang selama masa pendudukan Jepang (1942-1945). Setelah Jepang kalah, daerah yang dikuasai pemerintah Republik Indonesia tenaga listrik dilakukan oleh Jawatan Listrik dan Gas, sedangkan di daerah yang diduduki kembali oleh Belanda kembali seperti keadaan sebelum Perang Dunia ke-2, hal ini berlaku selama masa revolusi fisik (1945-1950). Kemudian melalui Ketetapan Pemerintah No. 1 tahun 1945 Jawatan Listrik dan Gas masuk dalam Departemen Pekerjaan Umum dan sejak tanggal 27 Oktober 1945 diperingati sebagai hari Listrik Nasional. Kemudian bersamaan dengan aksi pengembalian Irian Barat pada tahun 1957, perusahaan-perusahaan listrik swasta Belanda kemudian diambil alih pemerintah RI seluruhnya.

Undang-Undang no.15 tahun 1985 dan Peraturan Pemerintah no. 17 tahun 1990 merubah Jawatan Listrik dan Gas menjadi Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara dengan tujuan: menyediakan tenaga listrik untuk kemanfaatan umum dengan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata, mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan penyediaan listrik selanjutnya, dan sebagai perintis kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik. Perum Listrik Negara sesuai dengan Undang-Undang no. 23 tahun 1994 tanggal 16 Juni 1994 yang berlaku mulai tanggal 1 Agustus 1994 berubah status menjadi PT. PLN (Persero) sampai sekarang.

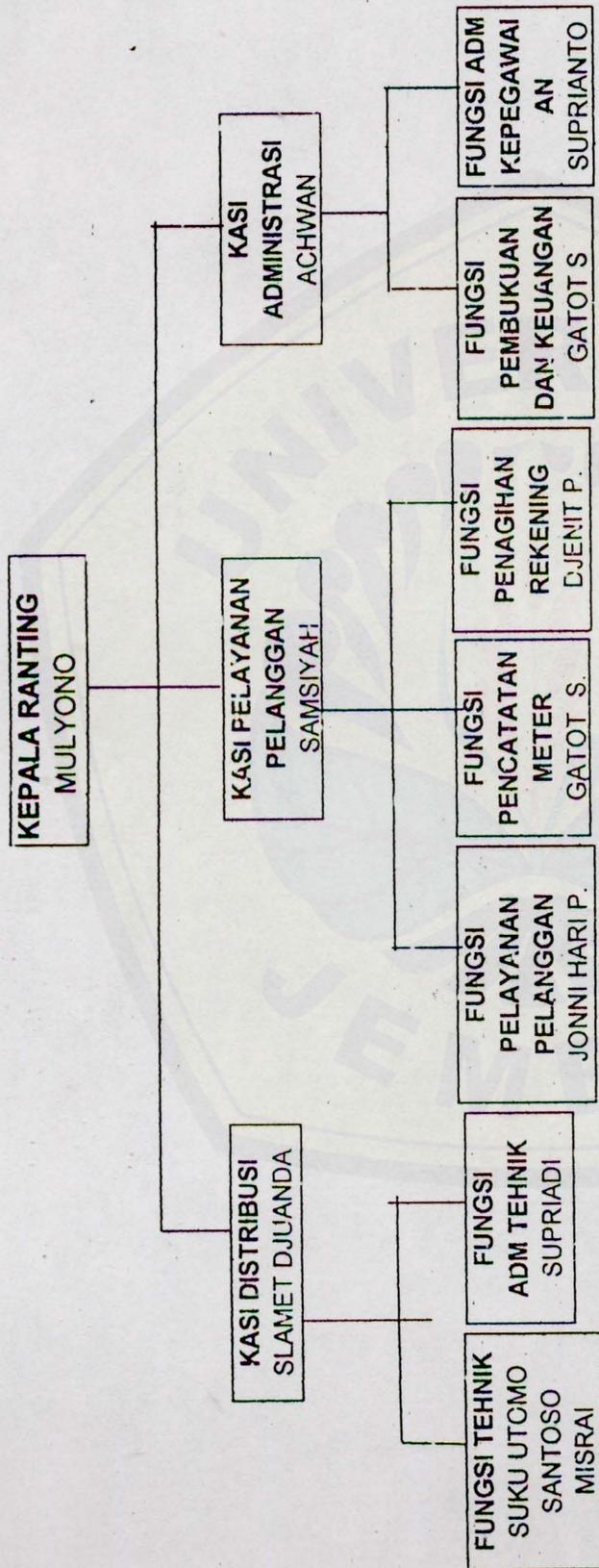
3.1.1 Saluran Distribusi dan Daerah Pemasaran

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur dalam perkembangannya hingga tahun 2001 ini memiliki beberapa cabang perusahaan. Cabang-Cabang itu antara lain: Cabang Surabaya Utara, Cabang Surabaya Selatan, Cabang Gersik, Cabang Sidoarjo, Cabang Mojokerto, Cabang Malang, Cabang Pasuruan, Cabang Jember, Cabang Situbondo, dan Cabang Banyuwangi.

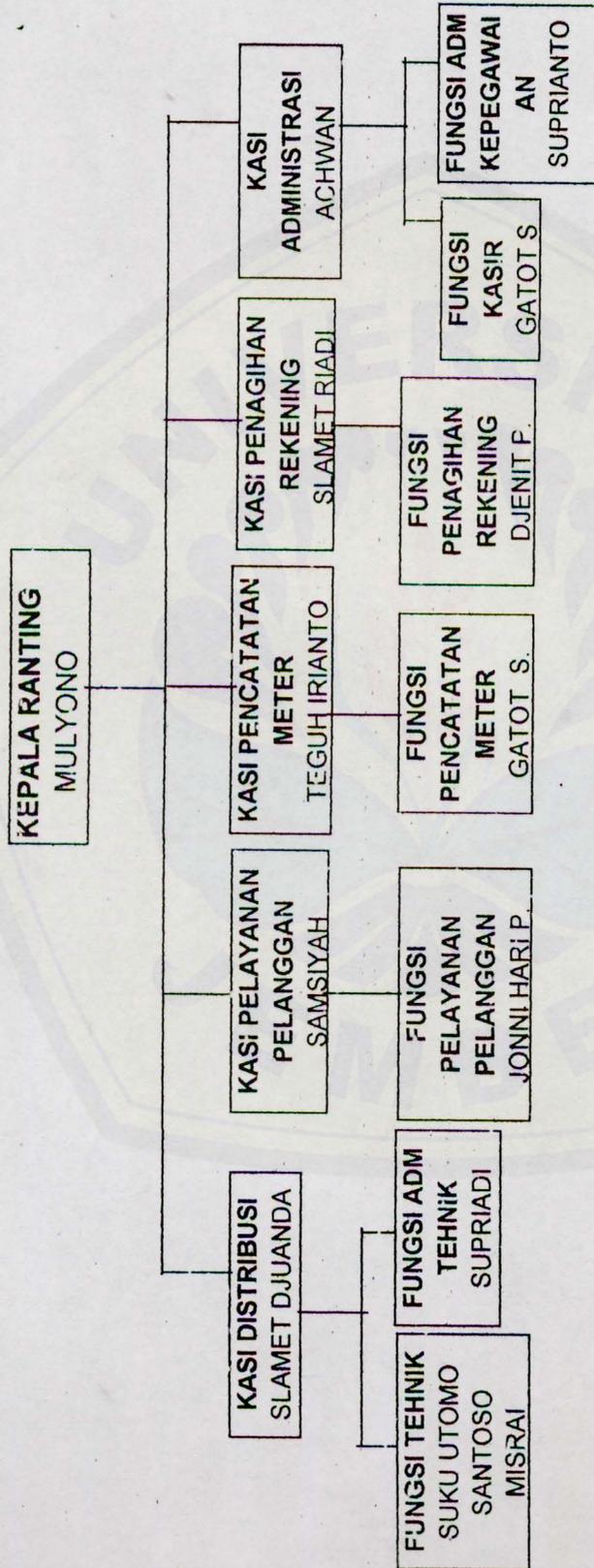
PT. PLN (Persero) Cabang Jember terbagi menjadi 1 rayon dan 8 ranting yaitu: Rayon Gajah Mada, Ranting Lumajang, Ranting Kalisat, Ranting Rambipuji, Ranting Ambulu, Ranting Klakah, Ranting Kencong, Ranting Tanggul, dan Ranting Tempeh. Ranting Rambipuji melayani beberapa kecamatan antara lain: Kecamatan Bangsalsari, Kecamatan Panti, Kecamatan Rambipuji, Kecamatan Balung, dan Kecamatan Umbulsari.

3.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Bentuk organisasi garis sesuai dengan kondisi pada PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji karena memenuhi ciri-ciri organisasi garis yaitu: mempunyai karyawan yang sedikit, pimpinan dan semua karyawannya saling kenal dan spesialisasi kerja yang masih belum begitu tinggi. Struktur organisasi PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji pada tanggal 31 Juli 2000 mengalami perubahan dari tiga Kepala Seksi yang ada dikembangkan menjadi lima Kepala Seksi. Ketiga Kepala seksi itu antara lain: Kepala Seksi Administrasi, Kepala Seksi Pelayanan Pelanggan, dan Kepala Seksi Distribusi. Dua kepala Seksi tambahan adalah Kepala Seksi Pembacaan Meter dan Kepala Seksi Penagihan Rekening berlaku mulai tanggal 1 Agustus 2000. Perubahan Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji dapat dilihat pada gambar 1a dan 1b:



Gambar 1a Struktur organisasi PT. PLN (Persero) Cabang Jember Ranting Rambipuji Juni 2000
Sumber : PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji 2000



Gambar 1b : Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji Bulan Agustus 2000
Sumber : PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji 2000

3.2.1 Tugas dan Wewenang

a. Kepala Ranting

Kepala Ranting memegang dan ikut bertanggung jawab dari semua struktur yang menyangkut semua aktifitas di lingkungan PLN. Dalam pelaksanaan tugasnya dibantu oleh beberapa Kepala Seksi, antara lain: Kepala Seksi Distribusi, Kepala Seksi Pelayanan Pelanggan, Kepala Seksi Pembacaan Meter, Kepala Seksi Penagihan Rekening, dan Kepala Seksi Administrasi. Dari kelima Kepala Seksi tadi diberikan suatu tugas dan wewenang dalam melaksanakan tugasnya dan tiap-tiap Kepala Seksi harus dapat mempertanggung-jawabkannya.

b. Kepala Seksi Distribusi

Tugas dan wewenang Kepala Seksi Distribusi meliputi perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan pengendalian dalam kegiatan teknis (pemeliharaan jaringan) dan pelayanan gangguan. Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Seksi Distribusi dibantu oleh beberapa staf antara lain:

- 1) Fungsi Teknik, bertugas memelihara jaringan pelayanan gangguan; dan
- 2) Fungsi Administrasi Teknik, bertugas memantau dan menyelesaikan, membuku perkembangan jaringan dan keluar masuknya barang di gudang.

c. Kepala Seksi Pelayanan Pelanggan

Kepala Seksi Pelayanan Pelanggan mempunyai tugas dan wewenang memberikan informasi dan pelayanan permintaan penyambungan tenaga listrik antara lain: penyambungan baru, perubahan daya, permintaan berhenti sebagai pelanggan, perubahan nama, perubahan golongan tarif, penyambungan sementara (PESTA) dan tagihan susulan Operasi Penertiban Aliran Listrik (OPAL). Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Seksi Pelayanan Pelanggan dibantu Fungsi Pelayanan Pelanggan. Fungsi Pelayanan Pelanggan bertugas membantu Kepala Seksi Pelayanan Pelanggan dalam pemberian informasi dan pelayanan kepada calon pelanggan, pelanggan dan masyarakat umum lainnya.

d. Kepala Seksi Pembacaan Meter

Tugas dan wewenang dari Kepala Seksi Pembacaan Meter mengadakan pemantauan dan pengawasan terhadap hasil stand meter pelanggan, kilo Watt hour (kWh) meter, atau adanya kejanggalan stand meter yang harus dilakukan dalam perekaman data yang akurat. Dalam melakukan tugasnya dibantu oleh Fungsi Pembacaan Meter. Fungsi Pembacaan Meter melaksanakan kegiatan pencatatan, perekaman angka kedudukan meter, alat pengukur meter kilo Watt hour (kWh), meter kVarh, kVa inaksimal pada setiap pelanggan meter serta pembacaan dan pencatatan petunjuk saklar waktu.

Dalam pelaksanaannya pembacaan meter dilaksanakan oleh pihak koperasi yang sudah terikat kontrak dengan PLN. Pihak koperasi yang bekerjasama dengan PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji yaitu: KOPKAR Bakti ElektriKa Jember.

e. Kepala Seksi Penagihan Rekening

Kepala Seksi Penagihan Rekening mengadakan pemantauan dan pengawasan terhadap pembukuan pelanggan, pengawasan kredit dan penagihan rekening. Kepala Seksi Penagihan Rekening dibantu oleh Fungsi Penagihan Rekening.

Pembukuan pelanggan meliputi kegiatan pencatatan piutang pelanggan, pengawasan kredit meliputi kegiatan pemutusan sementara, penyambungan kembali, pembongkaran *rampung* (pembongkaran tetap atau berhenti dari pelanggan PLN) bagi pelanggan yang terlambat membayar piutang pelanggan, dan penagihan rekening meliputi pengurusan, penagihan, pelayanan, dan penerimaan pembayaran piutang pelanggan (piutang listrik dan piutang lain-lain).

Dalam pelaksanaan kegiatan penagihan rekening PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji menyediakan loket penagihan rekening di kantor PLN. Selain loket tersebut PT. PLN bekerja sama dengan pihak koperasi yang menyediakan pelayanan penagihan rekening. Pihak Koperasi yang bekerja sama dengan PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji antara lain: KOPKAR Bakti ElektriKa Jember, KUD Rukun Usaha Kaliwining, KUD Tani Jaya Balung, KUD Manunggal Pecoro, KUD Rindang Balung Lor, KUD Trikarsa Jaya Bangsal sari, KUD

Marem Panti, KUD Paru Artha Sukorejo, KUD Eka Jaya Paleran, dan KUD Bumi Jaya Rambipuji.

f. Kepala Seksi Administrasi

Tugas dan wewenang dari Kepala Seksi Administrasi meliputi: administrasi kepegawaian di lingkungan PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji dan tata laksana surat menyurat dan administrasi rumah tangga. Dalam melaksanakan tugasnya seorang Kepala Seksi Administrasi dibantu oleh:

- 1) Fungsi Administrasi berperan aktif melayani Kepala Seksi Administrasi yang bertanggung jawab pada administrasi gudang, administrasi kepegawaian, dan administrasi rumah tangga; dan
- 2) Fungsi Pembukuan dan Keuangan berperan aktif dalam melaksanakan tugas anggaran atau keuangan baik mengenai penerimaan, pembayaran penyambungan baru, penambahan daya, gaji pegawai, mempersiapkan penyusunan dana anggaran rutin, dan monitoring transfer bank, serta yang lainnya yang bersangkutan dengan keuangan.

3.2.2 Komposisi Ketenagakerjaan

Komposisi tenaga kerja pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji pada tanggal 10 Juli 2000 sampai dengan 15 Agustus 2000 adalah sebagai berikut: Kepala Ranting, Kepala Seksi Distribusi, Kepala Seksi Pelayanan Pelanggan, Kepala Seksi Pembacaan Meter, Kepala Seksi Penagihan Rekening, Kepala Seksi Administrasi, Fungsi Administrasi Teknik, Fungsi Pembacaan Meter, Fungsi Penagihan Rekening, Fungsi Administrasi Kepegawaian masing masing 1 orang; Fungsi Pelayanan Pelanggan; 2 Orang, dan Fungsi Teknik; 3 Orang. Jumlah keseluruhan karyawan PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji adalah 15 orang.



3.2.3 Jam Kerja Perusahaan

Jam kerja yang berlaku pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji adalah:

- a. Senin - Kamis 07.30-12.00 WIB & 12.30-16.00 WIB;
- b. Jum'at 07.00-11.00 WIB & 13.00- 06.00 WIB; dan
- c. Sabtu 07.00-12.00 WIB.

3.3 Kegiatan Pelayanan Pelanggan

Tugas pokok Pelayanan Pelanggan meliputi:

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 yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik;
3. mencatat, membuat dan mengarsipkan berkas setiap permintaan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan, dan perubahan lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik secara tertib dan teratur pada formulir yang telah disediakan;
4. meneruskan berkas permintaan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan, dan perubahan lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada fungsi lain yang terkait;
5. memberikan pelayanan pembayaran Biaya Penyambungan (BP), Uang Jaminan Langgan (UJL), Tagihan Susulan (TS), biaya penyambungan sementara, biaya perubahan dan biaya lain yang ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku;
6. menyiapkan dan membuat kwitansi penerimaan pembayaran Biaya Penyambungan (BP), Uang Jaminan Langgan (UJL), Tagihan Susulan (TS), dan biaya lain-lain;

7. menyiapkan Perintah Kerja (PK) pemasangan, perbaikan, perubahan, pembongkaran sambungan tenaga listrik dan Berita Acara (BA) pelaksanaannya;
8. mengirim Perintah Kerja (PK) tersebut ke fungsi yang terkait;
9. memantau dan menyelesaikan pelayanan pelanggan;
10. memelihara arsip data induk pelanggan;
11. melakukan koordinasi dengan fungsi terkait; dan
12. membuat laporan pada bidangnya;

Kegiatan pelayanan yang berkaitan dengan Pelayanan Pelanggan adalah pelayanan penyambungan baru, pelayanan perubahan daya, pelayanan permintaan berhenti sebagai pelanggan, pelayanan permintaan perubahan nama pelanggan, pelayanan permintaan perubahan nama pelanggan, pelayanan permintaan penyambungan sementara, pelayanan permintaan tagihan susulan.

1. Pelayanan permintaan penyambungan baru, terdiri dari:
 - a. sistem paket, yaitu pelayanan permintaan penyambungan tenaga listrik baru termasuk pelayanan pemasangan instalasi pelanggan; dan
 - b. sistem non paket, yaitu pelayanan permintaan penyambungan tenaga listrik yang tidak termasuk pelayanan pemasangan instalasi pelanggan;
2. Pelayanan permintaan perubahan daya, meliputi antara lain:
 - a. penambahan daya, misalnya dari 450 VA menjadi 900 VA; dan
 - b. penurunan daya, misalnya dari 2200 VA menjadi 1200 VA;
3. Pelayanan permintaan berhenti sebagai pelanggan, terdiri dari dua yaitu:
 - a. atas permintaan pelanggan, yaitu permintaan berhenti sebagai pelanggan PLN yang diajukan oleh nama yang tercantum dalam rekening listrik; dan
 - b. bukan atas permintaan pelanggan, yaitu permintaan berhenti yang diajukan oleh orang atau badan hukum yang bukan pelanggan karena permintaan tidak dapat dipenuhi karena permintaan tidak tercatat sebagai pelanggan PLN;
4. Pelayanan permintaan perubahan nama pelanggan, terdiri dari ganti nama pelanggan untuk perubahan nama tanpa pengalihan hak dan balik nama pelanggan untuk perubahan nama dengan pengalihan hak;

5. Pelayanan permintaan perubahan nama pelanggan adalah permintaan merubah golongan tarif dengan daya tetap. Permintaan golongan tarif dilayani sesuai prosedur perubahan daya terdiri dari atas permintaan pelanggan dan bukan atas permintaan pelanggan;
6. Pelayanan permintaan penyambungan sementara, dapat diberikan untuk bangunan atau perusahaan yang sudah mendapat sambungan tenaga listrik dan bangunan atau perusahaan yang belum mendapat sambungan tenaga listrik; dan
7. Pelayanan pembayaran tagihan susulan. Pelayanan penertiban pemakaian tenaga listrik diatur dalam ketentuan sendiri, sedangkan pelayanan pembayaran tagihan susulan dilakukan oleh Fungsi Pelayanan Pelanggan.

3.4 Pelayanan Permintaan Penyambungan Baru

Pelayanan permintaan penyambungan baru terdiri dari dua sistem yaitu sistem paket dan sistem non paket. Sementara ini PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji tidak melayani pelayanan permintaan penyambungan baru sistem paket, sehingga laporan Praktek Kerja Nyata hanya menulis tentang permintaan penyambungan baru sistem non paket saja.

3.4.1 Pelayanan Informasi Permintaan Penyambungan Baru

Dalam melaksanakan tugasnya fungsi pelayanan pelanggan harus dapat memberikan informasi kepada calon pelanggan, pelanggan dan masyarakat umum lainnya tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik. Jenis pelayanan informasi itu antara lain:

- a. Informasi tentang tata cara penyambungan tenaga listrik meliputi: pelayanan penyambungan baru, pelayanan perubahan daya, pelayanan penyambungan sementara, pelayanan perubahan tarif, pelayanan ganti nama atau balik nama pelanggan, pelayanan pembetulan alamat pelanggan, dan pelayanan pembayaran tagihan susulan dan tarif ganti rugi instalasi milik PLN yang hilang dan rusak;

- b. Informasi tentang tata cara perhitungan dan besarnya biaya yang dibayar. Misalnya; harga jual listrik, Biaya Penyambungan, Uang Jaminan Langganan, biaya penyediaan pemasangan instalasi pelanggan, biaya-biaya lainnya;
- c. Informasi tentang ketentuan persyaratan penyambungan tenaga listrik dan peraturan instalasi pelanggan meliputi; ketentuan persyaratan penyambungan tenaga listrik dan instalasi pelanggan, ketentuan tentang hak dan kewajiban pelayanan, dan ketentuan tentang hak dan kewajiban PT. PLN (Persero); dan
- d. Informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik misalnya: daftar instalatir dan brosur-brosur.

3.4.2 Pelayanan Pendaftaran

Calon pelanggan datang ke loket pelayanan kemudian mengisi dan menandatangani formulir permintaan penyambungan baru yang disediakan oleh Fungsi Pelayanan Pelanggan dengan rangkap dua: Lembar asli untuk Fungsi Pelayanan Pelanggan dan tembusan untuk calon pelanggan. Pengisian formulir pendaftaran dimaksudkan untuk mempermudah pihak PLN mengetahui identitas dan informasi permintaan daya dan tarif calon pelanggan.

Pelayanan pendaftaran permintaan penyambungan baru melalui telepon dan faxsimile tidak dilayani karena pertimbangan efisiensi. Penentuan daya dan tarif ditentukan berdasarkan keperluan penggunaan tenaga listrik. Penentuan daya dan tarif dapat dilihat pada tabel 1:

Tabel. 1. Golongan Tarif dan Daya Tenaga Listrik
di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Tahun 2000

N o	Daya (VA)	Tarif	Uraian	Keterangan
1	200	S.1	Keperluan pemakai sangat kecil	-
2	250- 200 k	S.2	Keperluan pelayanan sosial kecil sampai sedang.	Musholla, Masjid, Gereja, Tempat ibadah yang lain, Puskesmas, Panti asuhan, Balai desa, Sekolah, Asrama pelajar, Rumah sakit
3	Diatas 201k	S.3	Keperluan pelayanan sosial besar	Masjid, Gereja, Sekolah, Asrama pelajar, Rumah sakit
4	250-2200	R.1	Keperluan rumah tangga	Rumah tangga dan tidak digunakan untuk bisnis
5	2201- 6600	R.2	Keperluan rumah tangga menengah	-
6	Diatas 6601	R.3	Keperluan rumah tangga mewah	-
7	250-2200	B.1	Keperluan bisnis kecil-kecilan	-
8	2201 - 200k	B2	Keperluan bisnis sedang	-
9	Diatas 201k	B3	Keperluan bisnis besar	-
10	450 -14k	I1	Keperluan industri kecil	-
11	14,1-200k	I2	Keperluan industri sedang	-
12	Diatas 201k	I3	Keperluan industri menengah	-
13	Diatas 30.000k	I4	Keperluan industri besar	-
14	250 - 200k	P1	Keperluan kantor pemerintah kecil dan sedang	Kantor pemerintah, Perjan, Perum, Gedung Kantor
15	Diatas 201k	P2	Keperluan kantor besar	Kantor pemerintah, Perjan, Perum, Kantor, Kantor perwakilan negara asing.
16		P3	Keperluan penerangan umum	Keperluan fasilitas umum seperti penerangan jalan, lampu taman. Lampu lalu lintas, Jam listrik, lampu air

Sumber: PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Tahun 2000

3.4.3 Dokumen Pendukung

Dokumen pendukung calon pelanggan dalam pendaftaran ialah menyerahkan foto kopi KTP yang berlaku dan rekening tetangga terdekat. Fungsi rekening tetangga terdekat adalah untuk mengetahui tempat kedudukan calon pelanggan, sehingga pihak PLN mendapat gambaran jelas dan memudahkan diadakan survey oleh petugas survey PLN. Dari informasi yang jelas pihak PLN dapat memberikan keputusan dapat disambung atau masuk daftar tunggu.

3.4.4 Surat Izin Penyambungan (SIP)

Setiap permintaan penyambungan baru direkam dalam Buku Monitor Permohonan Penyambungan Baru. Setiap permintaan penyambungan tenaga listrik baru yang disetujui diterbitkan Surat Jawaban Persetujuan atau dikenali dengan Surat Izin Penyambungan (SIP). Hal yang penting dalam SIP terdapat jangka waktu, jika konsumen tidak dapat membayar sesuai dengan jangka waktu tersebut maka SIP tidak berlaku. Jangka waktu berlaku adalah satu minggu setelah SIP diterbitkan. Surat Jawaban Penangguhan tidak dipakai pada PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji karena calon pelanggan yang ditangguhkan langsung terdaftar pada daftar tunggu. Isi Surat Izin Penyambungan sapat dilihat pada lampiran 9.

3.4.5 Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga listrik (SPJBTL)

Setiap penyambungan baru tenaga listrik harus dibuat Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) antara calon pelanggan dengan pihak PLN. Formulir Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) disiapkan oleh Fungsi Pelayanan Pelanggan. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) disampaikan oleh calon pelanggan bersamaan Surat Izin Penyambungan (SIP) dan ditandatangani sebelum membayar Biaya Penyambungan (BP) dan Uang Jaminan Langgan (UJL). Isi Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik dapat dilihat pada lampiran 10.

3.4.6 Jaminan Instalasi Pelanggan

Sebelum penyambungan tenaga listrik ke instalasi pelanggan dilakukan, calon pelanggan menyerahkan Jaminan Instalasi Pelanggan dari instalatir yang sah. Jaminan Instalasi Pelanggan berisi antara lain informasi instalasi pelanggan dipasang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan aman untuk disambung listrik dari PLN sesuai dengan daya yang tersambung dengan tegangan nominal yang dijanjikan. Jika PLN menghendaki gambar instalasi maka pelanggan diminta menyerahkan gambar instalasi pelanggan. Jaminan Instalasi Pelanggan harus diserahkan kepada PLN. Berdasarkan Jaminan Instalasi Pelanggan dan gambar instalasi PLN dapat melakukan pemeriksaan instalasi pelanggan.

Instalatir yang bekerjasama dengan PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji ada yang aktif dan ada yang pasif. Instalatir yang aktif biasanya mempunyai perwakilan di PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji. Instalatir yang terdaftar pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji dapat dilihat pada tabel 2:

Tabel 2. Daftar Instalatir PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur
Cabang Jember Tahun 2000

No	Kode	Instalatir	Alamat
1	A10	CV. Dwi Putra	Jl. Krakatau 12 Lumajang
2	B01	CV. Anggun	Jl. Krakatau 12 Lumajang
3	B02	CV. Bintang Jaya	Jl. Basuki Rahmat 02 Jember
4	B03*	CV. Berdiri Jaya	Perum. Griyo Mangli Indah 01 Jember
5	B04	CV. Dwi sinar Jaya	Jl. Salak Kemuning Jenggawah
6	B05*	CV. Electra	Jl. R.S Agung 07/50 Jember
7	B06	CV. Fajar Mulya	Jl. Dr. Wahidin no 1 Lumajang
8	B07	CV. Ganesa	Jl. Alun-alun Setu/26 Lumajang
9	B08*	CV. Harapan Nusa	Jl. Pajajaran 60 Jember
10	B09	CV. Jaya Mulya	Jl. Gajah Mada 26 A Jember
11	B10*	CV. Modern	Jl. Doho 1C/18 Jember
12	B11	CV. Panca Jaya	Jl. Mawar 211 Balung
13	B12*	CV. Panji Marga Utama	Jl. Dr. Sutomo 2/36 Jember
14	B13	CV. Palarni	Jl. Letjen Suprpto 76 Lumajang
15	B14	CV. Pandowo	Jl. Sumatra 33 Jember
16	B15*	CV. Sinar Abadi	Jl. Kyai Mojo 60 Jember
17	B16	CV. Sinar Jaya	Jl. Suhadak 40 Lumajang
18	B 17	CV. Sinar Terang	Jl. Manggar 153 Jember
19	C01*	CV. Anugrah	Jl. Trunojoyo 46 Jember
20	C02	CV. Arista Karya	Jl. Candra Dimuka Ambulu
21	C03	CV. Andik	Jl. Sriwijaya Jember
22	C04	CV. Cahaya	Jl. Cendrawasih Jember
23	C05*	CV. Electrish	Bondowoso
24	C06	CV. Fajar Electra	Jl. Jawa 27 Jember
25	C07	CV. Jaya makmur	Jl. Hasanudin Ambulu
26	C08	CV. Kurnia Abadi	Jl. M. Seruji 29 Jember
27	C09	CV. Mulya Utama	Jl. Kaca piring Jember
28	C10	CV. Perdana	Jl. Dr. Sutomo 24 Jember
29	C11*	CV. Persada Tehnik	Jl. Gajah Mada 6 Jember
30	C12	CV. Pesat	Jl. Gajah Mada 62 Jember
31	C13	CV. Surya Agung	Jl. Urip S Lumajang
32	C14	CV. Surya Tehnik	Jl. Letjen Supratman 16 Jember
33	C15	CV. TTMP	Jl. Cokroaminoto Jember
34	C16	CV. Y Aspen	Jl. Sumatra 17 Jember
35	C17	CV. Amelia	Jl. Fatahillah IV/201 Jember
36	C18	CV. Artha Graha	Jl. Seineru Jember

Catatan: * CV aktif

Sumber: PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember 2000

3.4.7 Pembayaran Biaya

Pembayaran biaya untuk penyambungan dilakukan di loket Fungsi Pembukuan dan Keuangan. Tanda bukti pembayaran dibuatkan Kwitansi (TUL I-06) oleh Fungsi Pelayanan Pelanggan. Masing-masing kwitansi dibuat rangkap dua: lembar asli untuk pelanggan dan lembar kedua untuk Fungsi Pembukuan dan Keuangan.

3.4.8 Penyambungan Tenaga Listrik

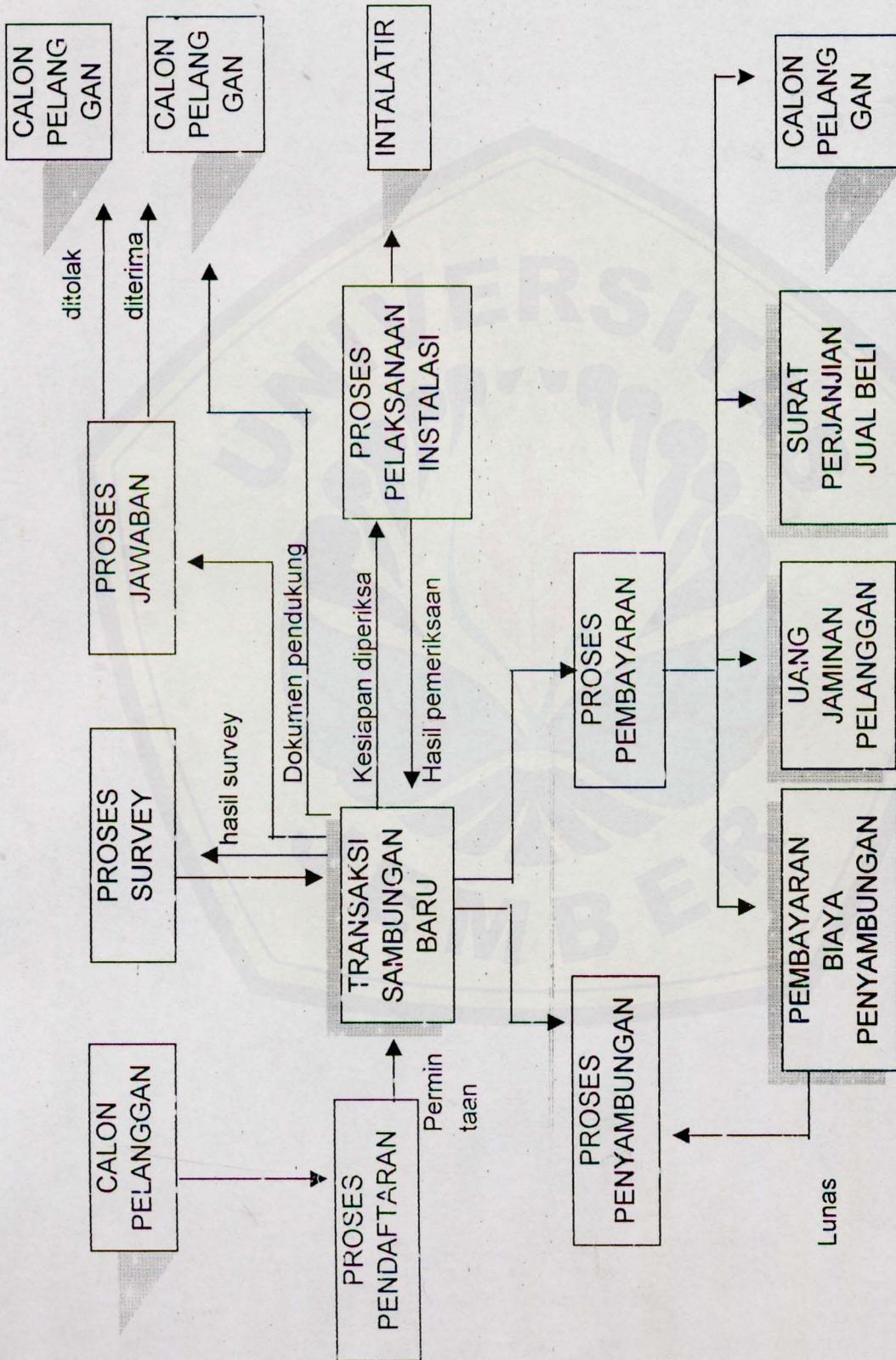
Pelaksanaan penyambungan berdasarkan atas Perintah Kerja (PK) yang diterbitkan Fungsi Pelayanan Pelanggan. Berita Acara (BA) tidak dipakai di PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji karena merk meter dan stan meter, biasanya ditulis pada data calon pelanggan bersamaan gambar instalasi oleh instalatir.

3.4.9 Perubahan Data Langgan (PDL)

Setelah dilakukan penyambungan Fungsi Pelayanan Pelanggan mengisi Perubahan Data Langgan (PDL) pada akhir bulan. PDL berfungsi untuk pembuatan rekening listrik yang diterbitkan PLN setiap bulannya. PDL diserahkan ke Kepala Seksi Pengolahan Data. PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji tidak menerbitkan rekening listrik sendiri, sehingga data PDL dikirim ke PT PLN (Persero) Cabang Jember. PT. PLN (Persero) Cabang Jember mengirimkan rekening listrik yang telah jadi, dua kali dalam satu bulan ke PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji. Pengiriman rekening listrik dua kali dalam satu bulan karena di PT. PLN (Persero) memberlakukan pembayaran dua periode yaitu periode pertama tanggal 1-10 dan periode kedua tanggal 11-20.

3.4.10 Pembuatan Laporan

Setiap akhir minggu dan akhir bulan Fungsi Pelayanan Pelanggan membuat laporan yang dicek oleh Kepala Seksi Pelayanan Pelanggan dan ditandatangani oleh Kepala Ranting. Laporan ini sebagai kontrol dan koreksi pelaksanaan pelayanan pelanggan untuk kemudian sebagai pertimbangan kebijakan yang diambil selanjutnya. Bagan pelayanan permintaan penyambungan baru dapat dilihat pada gambar 2:



Gambar.2. Bagan Pelayanan Permintaan Penyambungan Baru
 Sumber: Petunjuk Dan Pedoman Tata Usaha Komputer 1995

IV. KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

Praktek Kerja Nyata di PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji meliputi tiga kegiatan. Pertama, melakukan pengamatan terlebih dahulu semua aktifitas pada Fungsi Pelayanan Pelanggan secara keseluruhan dan selanjutnya hanya difokuskan pada pelayanan penyambungan baru, karena kegiatan yang meliputi pelayanan pelanggan terlalu luas. Kedua, pembimbing perusahaan memberikan penjelasan dan memberikan pengarahan yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan khususnya mengenai pelayanan permintaan penyambungan baru. Ketiga, terjun langsung dalam aktifitas kegiatan yang pada Fungsi Pelayanan Pelanggan.

Kegiatan Praktek Kerja Nyata meliputi antara lain: membantu memberikan informasi kepada calon pelanggan yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan penyambungan baru antara lain; membantu melayani pendaftaran permintaan penyambungan baru, membantu Fungsi Pelayanan Pelanggan membuat SIP (Surat Ijin Penyambungan), kwitansi, PK (Perintah Kerja), dan membantu penagihan rekening listrik di loket.

4.1 Membantu Memberikan Informasi Kepada Calon Pelanggan Berkaitan Dengan Penyambungan Baru

Informasi yang diberikan kepada calon pelanggan ialah informasi sebatas prosedur pendaftaran penyambungan baru dan dokumen yang diperlukan calon pelanggan yang diserahkan kepada PLN. Termasuk informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan baru tenaga listrik misalnya; BP (Biaya Penyambungan), biaya UJL (Uang Jaminan Langgan), persediaan material, daftar instalatir dan lain-lain. Daftar Biaya Penyambungan dan biaya Uang Jaminan Langgan dapat dilihat pada daftar tabel 3:

Tabel 3. Daftar Biaya Penyambungan (BP) dan biaya Uang Jaminan

Langganan (UJL) PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Tahun 2000				
No	Tarif	Daya(VA)	BP(Rp)	UJL(Rp)
1	S1	200		55
	S2	250-900	150	66
		901-2200	150	66
		2201-200k	200	66
		S3	201k keatas	125
2	R1	250-500	150	90
		501-900	150	90
		901-2200	150	90
	R2	2201-6500	200	162
	R3	6601 keatas	200	165
	3	B1	250-900	150
901-2200			150	127
B2		2201-200k	200	162
B3		201k keatas	125	150
4	I1	450-900	150	90
		901-14k	200	90
	I2	14,1-200k	200	120
	I3	201k keatas	125	130
	I4	30000k keatas	100	133
4	P1	250-200k	200	140
	P2	201k keatas	125	100
	P3		100	225

Sumber: PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur 2000

Permintaan penyambungan baru tenaga listrik pada tahun 2000 termasuk produk unggulan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur yang dinamakan Gong 2000. PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur memberikan diskon penyambungan baru khusus untuk menjelang tahun 2000 ini. Daftar diskon biaya penyambungan baru dapat dilihat pada tabel 4:

Tabel.4 Daftar Diskon Biaya Penyambungan Baru

di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Tahun 2000			
No	Golongan Tarif	Daya(VA)	Diskon(%)
1	S2	-	
2	R1	1300-2200	20
	R2	2001-6600	10
	R3	>6601	25
3	B1	Sampai 2200	10
	B2	2201-6600	15
	B3	6601-200k	15
4	I1	Sampai 13,9k	5
	I2	14k-200k	5
5	P3	Semua batas daya	10

Sumber : PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur 2000

Keterangan : SE No.077.E/471/DIR/1999, 20 April 1999.
Berlaku sampai 31 Desember 2000

4.2 Membantu Melayani Pendaftaran Permintaan Penyambungan Baru

Dalam melaksanakan pendaftaran calon pelanggan mengisi formulir pendaftaran terlebih dahulu. Kegiatan pelayanan pendaftaran meliputi kegiatan antara lain; membantu calon pelanggan mengisi formulir pendaftaran, memberikan bantuan informasi yang diberikan kepada calon pelanggan untuk memilih daya dan tarif yang sesuai untuk calon pelanggan dan memeriksa kelengkapan dokumen pendukung.

Setelah formulir pendaftaran penyambungan baru diisi dan disertai dengan dokumen pendukung yaitu fotokopi KTP yang berlaku dan rekening tetangga terdekat, kemudian petugas PLN langsung mensurvey untuk segera dapat diputuskan apakah permintaan penyambungan calon pelanggan dapat disambung atau harus menunggu. Penyambungan baru tidak dapat dilakukan karena beberapa sebab antara lain, persediaan material instalasi PLN yang tidak ada atau tidak ada jaringan listrik yang mendekati kedudukan calon pelanggan, sehingga harus menunggu beberapa calon pelanggan lain yang kedudukannya berdekatan dengan kedudukan calon pelanggan.

Contoh formulir pendaftaran penyambungan baru adalah sebagai berikut:

PT. PLN (Persero)
Distribusi Jawa Timur
Cabang Jember
Ranting Rambipuji

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

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : *Tris Adam P Ahmad*

Alamat : *Dn Curah Kendal Suka Makmur 0101*

KTP.No : -

Mengajukan permintaan penyambungan baru/perubahan daya/ perubahan golongan tarif untuk proyek.

Nama : *Tris Adam P Ahmad* No. Pelanggan : -

Alamat : *Dn Curah Kendal Suka Makmur 0101* Dari tarif : -

Daya : -

menjadi Daya: *1300VA* Tarif : *RI*

Untuk keperluan: Badan sosial/Rumah tangga/Usaha/Perhotelan/Industri/Kantor Pemerintah/Penerangan Jalan Umum.

Rekening listrik akan dibayar melalui loket pembayaran/giralasi: -

Dengan alamat : -

Jawaban dapat diperoleh pada tanggal : -

Rambipuji, 24 Juli 2000

Tanda tangan peminta

Tris Adam P Ahmad

Cara pengisian formulir pendaftaran untuk penyambungan baru:

1. nama : nama harus jelas sesuai dengan KTP yang berlaku;
2. alamat : alamat disesuaikan dengan KTP calon pelanggan yang berlaku;
3. KTP.No. : tidak perlu diisi karena KTP dilampirkan bersama rekening tetangga terdekat;
4. mengajukan permintaan : penyambungan baru , coret yang tidak perlu;
5. no. pelanggan : tidak diisi karena calon pelanggan belum terdaftar menjadi pelanggan PLN;
6. dari tarif dan dari daya : tidak diisi , diisi untuk perubahan daya saja;

7. menjadi tarif dan daya : diisi tarif dan daya yang diperlukan calon pelanggan;
8. untuk keperluan : diisi atas dasar keperluan penyambungan listrik baru, coret yang tidak perlu;
9. rekening listrik akan dibayar melalui loket pembayaran/giralisasi dan dengan alamat : Tidak diisi;
10. jawaban yang diperoleh pada tanggal : tidak diisi, PT. PLN dapat langsung memberikan jawaban atau memberitahu pihak yang bersangkutan apabila penyambungan baru dapat dipasang;
11. tanggal pendaftaran : diisi sesuai tanggal pendaftaran;
12. tanda tangan calon pelanggan : diisi oleh calon pelanggan yang bersangkutan.

4.3 Membantu Fungsi Pelayanan Pelanggan Membuat Surat Ijin Penyambungan (SIP), Kwitansi, dan Perintah Kerja (PK)

Setelah calon pelanggan telah melewati proses pendaftaran, proses survey dan memenuhi dokumen pendukung yang diperlukan, calon pelanggan melengkapi dengan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) yang telah ditandatangani dan Jaminan Instalasi Pelanggan. Fungsi Pelayanan Pelanggan kemudian membuat suatu surat jawaban atau dikenal dengan Surat Ijin Penyambungan (SIP) yang diketik dengan menggunakan komputer. Pengetikan dengan komputer juga berlaku pada pembuatan kwitansi dan Perintah Kerja (PK). Setelah SIP, kwitansi, dan PK dibuat oleh Fungsi Pelayanan Pelanggan dan dicek oleh Kepala Seksi Pelayanan Pelanggan, kemudian diteruskan ke Kepala Ranting untuk dimintai tanda tangan persetujuan. Ketika semua formulir ditandatangani dan kwitansi telah dibayar calon pelanggan maka, penyambungan oleh Fungsi Teknik dapat dilaksanakan.

Contoh pengisian Surat Izin Penyambungan (SIP) adalah sebagai berikut:

PT. PLN (Persero)
 Distribusi Jawa Timur
 Cabang Jember
 Ranting Rambipuji
 Nomer : 0036/PB/471/RRP/2000
 Lampiran :
 Perihal : Jawaban persetujuan

Kepada:
 Tris Adam P Ahmad
 Dn Curah Kendal
 Suka Makmur 0101

Sehubungan dengan permintaan Saudara nomer agenda: 2000/0030/PB
 Perihal tersebut pokok surat, dengan ini diberitahukan bahwa untuk:

Nama : *Tris Adam P Ahmad* No. Pelanggan: -

Alamat: *Dn Curah Kendal Suka Makmur0101*

Gardu : *51 D02A01D08C02*

Daya baru: *1300 VA*

Tarif baru: *R1*

Pembatas arus: *X* Ampere

Tegangan nominal: *220V*

Daya lama: -

Tarif lama: -

Biaya yang diperhitungkan

Biaya Penyambungan (BP)	Uang Jaminan Pelanggan (UJL)	Biaya Material dan pemasangan Instalasi	Jumlah
<i>Rp.195.000</i>	<i>Rp. 177.000</i>	<i>Rp. -</i>	<i>Rp.312.000</i>
Biaya perubahan		Materai	
<i>Rp. -</i>		<i>Rp.3000</i>	<i>Rp. 3000</i>
Jumlah			<i>Rp.315.000</i>

1. Biaya tersebut mohon dilunasi di *Jl Mangunsarkoro No. 11 Rambipuji* setelah saudara menandatangani Perjanjian Jual Beli Tenaga listrik
 2. Ketentuan tersebut butir 1 dan 2 berlaku untuk jangka waktu: *1 (Satu) bulan* terhitung mulai hari ini
 3. Penyelesaian lebih lanjut sesuai perjanjian yang ditandatangani.
 4. Apabila saudara mengalami kesulitan dalam proses penyambungan tenaga listrik ini, mohon menghubungi kami
- Demikian mohon maklum dan atas perhatian saudara kami ucapkan terima kasih.

Rambipuji, 24 Juli 2000
 Kepala, Ranting Rambipuji
 Tanda tangan

Mulyono

Cara pengisian Surat Izin Penyambungan:

1. nomer : diisi sesuai nomer urut SIP;
2. nama : nama calon pelanggan sesuai KTP yang berlaku;
3. alamat : alamat calon pelanggan sesuai KTP Yang berlaku;
4. gardu : diisi nomer gardu calon pelanggan yang akan dipasang;
5. daya baru dan tarif baru : daya dan tarif yang diminta calon pelanggan;
6. biaya penyambungan : sesuai dengan biaya penyambungan yang berlaku
sesudah dikurangi dengan diskon;
7. biaya UJL : sesuai biaya UJL yang berlaku;
8. biaya perubahan : tidak diisi;
9. materai : materai yang ditetapkan adalah Rp.3000;
10. tanggal SIP dibuat: sesuai tanggal SIP dibuat;
11. tanda tangan Kepala Ranting : SIP ditandatangani oleh Kepala Ranting
setelah sebelumnya dicek oleh Kepala
Seksi Pelayanan Pelanggan.

Pengisian kwitansi adalah sebagai berikut:

PT. PLN (Persero)

Distribusi Jawa Timur

Cabang Jember Ranting Rambipuji

No.010843 PB 2000

KWITANSI

Diterima dari : *Tris Adam P Ahmad*
 Alamat : *Dn Curah Kendal Suka Makmu:0101*
 Uang sejumlah : *Rp. 315.000*
 Terbilang : *Tiga ratus lima belas ribu rupiah*
 Untuk pembayaran :
 Biaya Penyambungan : *Rp195.000*
 Biaya Perubahan : *-*
 UJL : *Rp.117.000*
 Materai : *Rp. 3.000*
 Jumlah : *Rp.315.000*

Rambipuji, 24 Juli 2000
 Kepala

Mulyono

Cara pengisian Kwitansi :

1. nomer : dibuat sesuai nomer urut pembuatan kwitansi
2. diterima dari : nama calon pelanggan sesuai dengan KTP yang berlaku;
3. alamat : alamat calon pelanggan sesuai KTP yang berlaku ;
4. uang sejumlah : uang yang harus dibayar calon pelanggan, diisi dengan memakai angka nominal rupiah;
5. terbilang : uang yang harus dibayar calon pelanggan, diisi dengan huruf;
6. biaya penyambungan : sesuai dengan biaya penyambungan yang berlaku sudah dikurangi dengan diskon;
7. biaya perubahan : tidak diisi;
8. UJL : sesuai biaya UJL yang berlaku,
9. materai : materai yang ditetapkan adalah Rp.3000;
10. jumlah : uang yang harus dibayar calon pelanggan;
11. tanda tangan Kepala Ranting : SIP ditandatangani oleh Kepala Ranting setelah sebelumnya dicek oleh Kepala Seksi Pelayanan Pelanggan;

Cara pengisian Perintah Kerja (PK):

PT. PLN (Persero)

Distribusi Jawa Timur

Cabang Jember Ranting Rambipuji

No :00951/PB/2000

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

Diperintahkan kepada:

1. *PLN*

2

3

untuk melaksanakan pemasangan/penyambungan/pembongkaran:

- | | | | |
|---|---------------------------|---|-------------------------|
| 1 | * Penyambungan baru | 6 | Gardu/Tiang/SLP/SMP.... |
| 2 | Perubahan tarif | 7 | Pasang kembali |
| 3 | Perubahan daya | 8 | Penyambungan sementara |
| 4 | APP | 9 | |
| 5 | trafo arus,trafo tegangan | | |

pada pelanggan:

Nama : *Tris Adam P Ahmad*

No. Pelanggan : -

Alamat : *Dn Curah Kendal*

Tarif/Daya lama : -

Suka Makmur 0101

Tarif/Daya baru: *R1 /1300VA*

Dengan data pendukung

No	Uraian	Tgl	Nomer	Keterangan
1	Kwitansi BP	<i>24 Juli 2000</i>	<i>010843</i>	<i>156.000</i>
2	Kwitansi UJL	<i>24 Juli 2000</i>	<i>010843</i>	<i>117.000</i>
3	Perintah Pemutusan Rampung	-	-	-
4	Laporan gangguan	-	-	-
5	Nomer PDL		<i>001322</i>	

Berita Acara pelaksanaan:

No : -

Catatan:

Pasang Baru:

PB R1 1300 VA/220V

SIP.0036/PB/471/RBP/2000

AGD.2000/0030/PB

KEDUDUKAN ; GDAKWKE08805

Rambipuji , 24 Juli 2000

Kepala Ranting

Mulyono

Cara pengisian perintah Kerja (PK)

1. diperintahkan kepada : instalatir yang ditunjuk;
2. untuk penyambungan : penyambungan baru , coret yang tidak perlu;
3. nama : nama calon pelanggan sesuai dengan KTP yang berlaku;
4. no. pelanggan : tidak diisi;
5. alamat : alamat calon pelanggan sesuai KTP yang berlaku;
6. tarif dan daya lama : tidak diisi;
7. tarif dan daya baru : diisi tarif dan daya yang diminta calon pelanggan;
8. tanggal dan nomer kwitansi BP dan UJL: diisi tanggal dan nomer kwitansi BP dan UJL dibuat;
9. perintah pemutusan rampung : tidak diisi;
10. laporan gangguan : tidak diisi;
11. No. PDL : diisi sesuai nomer urut PDL;
12. catatan : menerangkan tentang perintah penyambungan baru, daya dan tarif, nomer SIP, nomer agenda, kedudukan calon pelanggan.

4.4 Membantu Penagihan Rekening Listrik di Loker

Setiap tanggal 10 dan 20 bagian penagihan rekening di loket PLN mengalami kesibukan yang luar biasa, karena itu peserta PKN diperbantukan di bagian penagihan rekening. Kegiatannya meliputi pelayanan penagihan rekening, pemasukan data rekening listrik yang masuk dan pemasukan data rekening rekening yang lunas ke komputer.

Penagihan dilakukan di loket pembayaran rekening listrik yang telah disediakan. Pelanggan cukup menunjukkan rekening bulan lalu kepada petugas, sebagai alat bantu petugas untuk mencari nomer pelanggan pada rekening listrik. Setelah rekening listrik pelanggan ditemukan, petugas menyebutkan biaya rekening listrik yang harus dibayar. Rekening listrik yang telah dibayar menjadi milik pelanggan sebagai bukti pembayaran. Petugas menyimpan rekaptulasi rekening dan digunakan sebagai data untuk pemasukan data rekening dan data pelunasan rekening ke komputer.

V. KESIMPULAN

Kegiatan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji dimulai tanggal 10 Juli dan berakhir tanggal 15 Agustus 2000 sesuai surat 193/07/JBR/2000 yang dikeluarkan oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember. Secara umum, Praktek Kerja Nyata meliputi: kegiatan pengamatan, pemberian bimbingan dan pengarahan dari pembimbing di perusahaan, serta praktek kerja pada bagian pelayanan pelanggan penyambungan baru. Dari tiga kegiatan tersebut diperoleh kesimpulan bahwa untuk mendapatkan pelayanan yang efisien, efektif dan selektif, sering kali pelayanan di lapangan berbeda dari panduan kerja yang diberikan perusahaan pusat. Perbedaan ini berkaitan dengan situasi, kondisi dan domisili perusahaan yang berstatus ranting. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang berbeda karakter dan latar belakang ini harus disesuaikan demi mendapatkan pelayanan yang optimal. Pelayanan yang optimal kepada pelanggan, calon pelanggan dan masyarakat umum merupakan tujuan PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji.

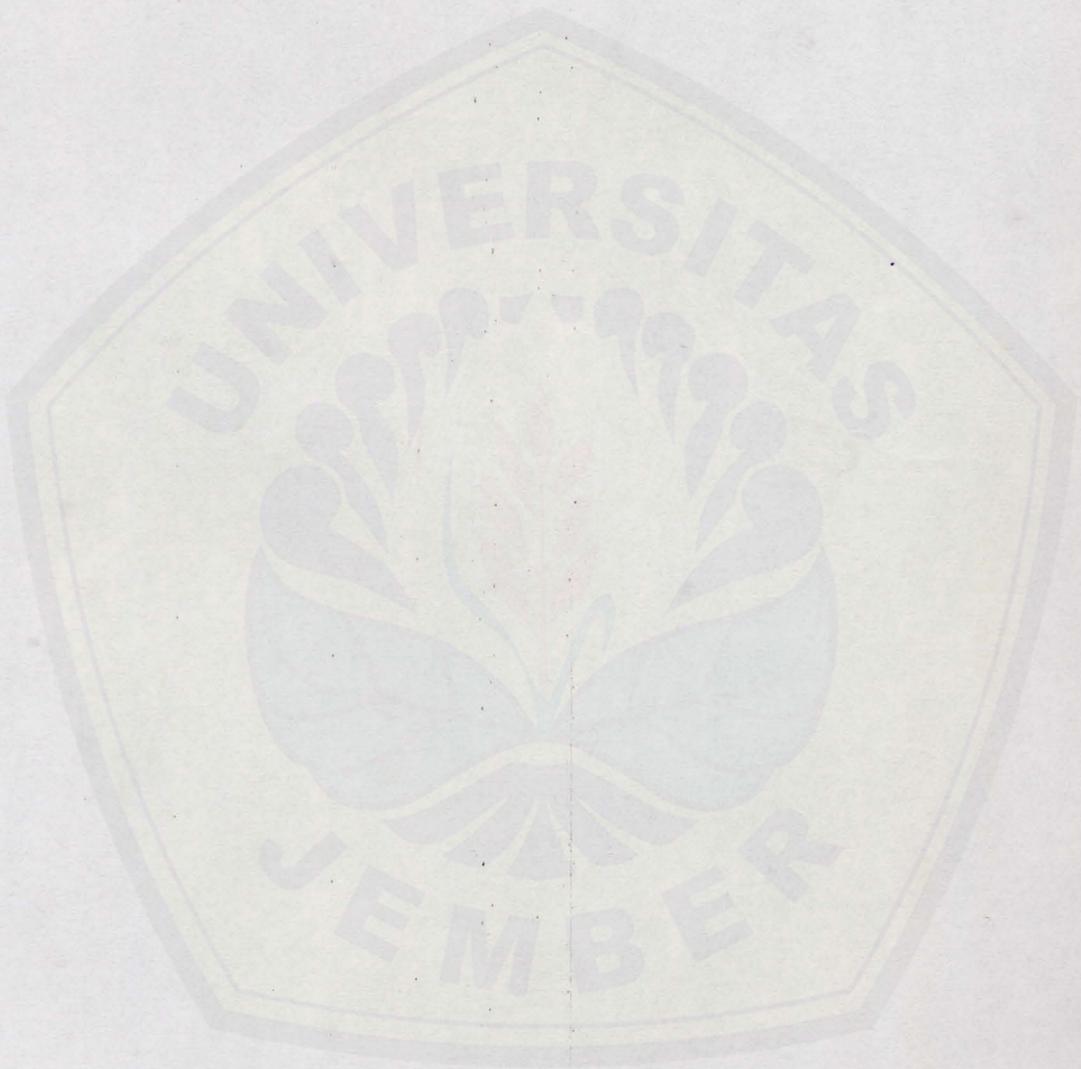
Sesuai dengan tujuan Praktek Kerja Nyata, peserta Praktek Kerja Nyata memperoleh banyak pengalaman kerja dan mengetahui lebih dekat mengenai pelaksanaan administrasi pelayanan pelanggan khusus penyambungan baru di PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji. Selama Praktek Kerja Nyata kendala dan hambatan yang ada dapat diatasi dengan bantuan semua karyawan PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji yang selalu siap membantu peserta Praktek Kerja Nyata, baik selama Praktek Kerja Nyata maupun dalam pembuatan laporan Praktek Kerja Nyata. Bantuan yang diperoleh tidak hanya sebatas praktek kerja, tetapi bimbingan psikologis peserta Praktek Kerja Nyata agar jika peserta Praktek Kerja Nyata terjun di dunia kerja dapat beradaptasi dengan tempat kerjanya nanti.

Namun karena keterbatasan waktu yang hanya 28 hari, peserta Praktek Kerja Nyata tidak dapat menguasai sepenuhnya terhadap pelaksanaan administrasi pelayanan pelanggan baru di PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji. Untuk dapat

menguasai secara detail pelaksanaan administrasi pelayanan pelanggan penyambungan baru di PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji, diperlukan praktek kerja yang terus menerus. Setiap calon pelanggan selalu memberikan pengalaman yang baru bagi yang melayani calon pelanggan. Prosentase membantu melayani calon pelanggan membantu peserta Praktek Kerja Nyata untuk dapat menyesuaikan diri dengan calon pelanggan dan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada calon pelanggan. Perbedaan pelayanan bagi calon pelanggan yang berbeda latar belakang, tingkat pendidikan, status sosial dan karakter ini merupakan pengalaman penting bagi peserta Praktek Kerja Nyata.

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, sesuai dengan judul laporan Praktek Kerja Nyata yaitu "Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Penyambungan Baru di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji" meliputi kegiatan administrasi yang berhubungan dengan permintaan penyambungan baru. Kegiatan yang berkaitan dengan permintaan penyambungan baru antara lain: membantu memberikan informasi kepada calon pelanggan yang berkaitan dengan penyambungan baru, membantu pengisian formulir permintaan Penyambungan Baru (PB), membantu Fungsi Pelayanan Pelanggan dalam membuat SIP (Surat Ijin Penyambungan), PK (Perintah Kerja), kwitansi, dan membantu penagihan rekening listrik di loket. Informasi yang diberikan kepada calon pelanggan berkaitan dengan permintaan penyambungan baru, meliputi informasi Biaya Penyambungan (BP), biaya Uang Jaminan Langgan (UJL), persediaan material dan daftar instalatir yang aktif di PT. PLN (Persero) Ranting Rambipuji. Pemberian bantuan kepada calon pelanggan dalam mengisi formulir permintaan penyambungan baru secara manual, sekaligus memeriksa persyaratan dokumen seperti fotokopi KTP dan fotokopi atau rekening tetangga terdekat calon pelanggan. Pengisian formulir-formulir SIP (Surat Ijin Penyambungan), Perintah Kerja (PK), dan kwitansi dilakukan dengan pelayanan komputer oleh Fungsi Pelayanan Pelanggan. Sedangkan, pemberian bantuan penagihan rekening di loket meliputi pelayanan penagihan rekening listrik, pemasukan data rekening listrik dan pemasukan data rekening listrik yang lunas. Peserta Praktek Kerja Nyata tidak

bulanan karena pertimbangan penghematan waktu dan memperkecil terjadinya kesalahan dalam pembuatan laporan perusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Gie, The Liang. 1992. *Administrasi Modern*. Yogyakarta. Nur Cahaya.
- Koesoemah, Adi. 1984. *Administrasi Perusahaan*. Modern. Bandung. Tarsilah.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 1997. *Dasar-Dasar Pemasaran I*. Alih bahasa oleh Alexander Sindoro. Penyunting oleh Benyamin Molan. Terjemahan dari *Principle of marketing*. Jakarta. Fretalindo.
- 1998. *Dasar-Dasar Pemasaran II*. Alih bahasa oleh Alexander Sindoro. Penyunting oleh Benyamin Molan. Terjemahan dari *Principle of marketing*. Jakarta. Fretalindo.
- Manullang, M. 1996a. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta. Ghalia Indonesia.
- 1996b. *Pengantar Ekonomi Perusahaan*. Yogyakarta. Liberty.
- PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. 1994a. *Pedoman dan Petunjuk Langgan Tata Usaha Komputer (TUL-KOM)*.
- 1994b. *Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Langgan Manual (TUL-MAN)*.
- 2000. *Tarif Dasar Listrik (TDL) 2000*.
- Soekarno. 1989. *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta. Liberty.
- Swastha, Basu dan Irawan. 1990. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. Liberty.
- Tjiptono, Fandi. 1996. *Manajemen Jasa*. Jakarta. Andi Offset.

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI**

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



Nomor : 1905/125.1.4/P.6/2000
Lampiran :
Perihal : *Kesediaan Menjadi Tempat PKN
Mahasiswa Fak. Ekonomi UNEJ*

Jember, 10 Juni 2000

Kepada : Yth. Pimpinan PT Perushaan
Listrik Negara (Persero) Ranting Ambulu
di-
Jl Manggar 125 Ambulu

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

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

No.	N a m a	NIM	Bidang Studi
1	Khikmiah	96-186	Administrasi Perush.

Adapun pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan :

Juli s/d Agustus 2000

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

Atas perhatian dan pengertian Saudara, kami menyampaikan terima kasih.



Dekan
Dekan I, *ef*
Irs. H. Suhartini S Ek
NIM 130 368 797

Cabang Jember



Maju
Modern
Mandiri
PT. PLN (Persero) Cabang Jember

Jalan Gajah Mada No. 198 Jember 68133
Telephone : (0331) 484641, 484642
Kotak Pos :
Faximile : (0331) 485766

Telex :
Kawat :

193 / 07 / JEM / 2000
Permohonan tempat

Jember, 30 Juni 2000

Kepada Yth.
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Jl. Jawa no. 17
di-

JEMBER

Sehubungan dengan surat no. 1985/J 25.1.4/P 6/2000 tgl. 10 Juni 2000, perihal seperti pada pokok surat, maka bersama ini :

1. Kami tidak keberatan siswa Universitas Jember untuk melaksanakan PKN di PT. PLN (Persero) Cabang Jember yang kami tentukan lokasinya di Banting Bampiruji sebanyak 1 siswa dan dapat dilaksanakan mulai tgl 10 Juli s.d. 15 Agustus 2000.
2. Setiap siswa yang melaksanakan magang diwajibkan menyerahkan 2 (dua) lembar pas photo uk. 3x4 cm dan membuat Surat Pernyataan yang dibuat tanggal diatas merenc. Rp 4.000,- (terlampir).

Demikian surat permohonan ini terima kasih

Kepala,
Banting
RUSASAPTO

Banting
BANTING BAMPRIJI

PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TIMUR
CABANG :

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Khikriyah
 Tempat, tgl. Lahir : Jember, 17 Juli 1979
 Jenis kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Alamat : Jl. Sunan Kalijaga no: 7 Jember, Jember
 Pendidikan : Diploma Ekonomi, IJBT

dengan ini menyatakan bahwa :

1. Saya akan mematuhi semua peraturan yang berlaku di PT. PLN (Persero), termasuk larangan melakukan pemotretan data-data spesifikasi peralatan PT. PLN (Persero).
2. Saya akan mematuhi semua petunjuk yang diberikan oleh Pejabat/Pegawai PT. PLN (Persero) yang ditugaskan membimbing saya.
3. Saya setuju, PT. PLN (Persero) tidak menanggung sesuatu apapun bila terjadi kecelakaan yang mungkin menimpa diri saya atau kerugian yang mungkin saya derita atas barang-barang saya pada saat melakukan Training / Kerja Praktek / Riset di PT. PLN (Persero) yang langsung maupun tidak langsung terjadi karena keadaan ruangan, halaman, instalasi dan peralatan PT. PLN (Persero).
4. Saya sanggup segera membayar sepenuhnya segala biaya yang langsung menimbulkan kerugian atau kecelakaan yang disebabkan oleh kelalaian saya.
5. Saya sanggup menanggung sendiri segala keperluan Training / Praktek Kerja / Riset, termasuk biaya perjalanan, penginapan dan sebagainya yang tidak menjadi tanggungan PT. PLN (Persero).
6. Saya sanggup tidak membocorkan hal-hal yang bersifat rahasia PT. PLN (Persero), dan bahan-bahan yang saya peroleh dalam melakukan Training / Praktek Kerja / Riset di PT. PLN (Persero) ini tidak saya pergunakan untuk hal-hal yang dapat merugikan PT. PLN (Persero).

Mengetahui,
KEPALA CABANG

Jember, Juli 2000



Khikriyah
(Nama terang)

Lampiran 4: Surat Keterangan PKN

PT. PLN (Persero)
Distribusi Jawa Timur
Cabang Jember
Ranting Rambipuji

SURAT KETERANGAN

Nomer: 007/CO/RBP/2000

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : KHIKMIYAH
NIM : 96 08 031 186
Jurusan : Manajemen
Progran Studi : Administrasi Perusahaan

Telah melaksanakan Praktek Kerja Nyata di PT: PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Cabang Jember Ranting Rambipuji mulai tanggal 10 Juli 2000 s/d 15 Agustus 2000 dengan baik.

Demikian untuk dipergunakan seperlunya.

Jember, 15 Agustus 2000

PH, Kepala Ranting



Lampiran 5: Daftar Absensi Praktek Kerja Nyata



PT PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TIMUR
C/ B. JEMBER
RANTING : RAMBIPUJI

DAFTAR ABSENSI PRAKTEK KERJA NYATA

Nama : Khikmiyah
NIM : 96 08 031 186
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Administrasi Perusahaan
Judul : Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Pelanggan
di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur
Cabang Jember Ranting Rambipuji

No	Hari	Tanggal	Tanda tangan
1	Senin	10-Jul-00	1 <i>Mia</i>
2	Selasa	11-Jul-00	2 <i>Mia</i>
3	Rabu	12-Jul-00	3 <i>Mia</i>
4	Kamis	13-Jul-00	4 <i>Mia</i>
5	Jum'at	14-Jul-00	5 <i>Mia</i>

Mengetahui
Kepala Ranting



Pembimbing,

Djunit Prasetiono
Djunit Prasetiono

Lanjutan lampiran 5:



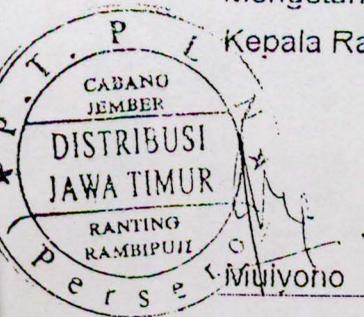
PT PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TIMUR
CAB. JEMBER
RANTING : RAMBIPUJI

DAFTAR ABSENSI PRAKTEK KERJA NYATA

Nama : Khikmiyah
NIM : 96 08 031 186
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Administrasi Perusahaan
Judul : Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Pelanggan
di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur
Cabang Jember Ranting Rambipuji

No	Hari	Tanggal	Tanda tangan	
1	Senin	17-Jul-00	1	<i>Mia</i>
2	Selasa	18-Jul-00	2	<i>Mia</i>
3	Rabu	19-Jul-00	3	<i>Mia</i>
4	Kamis	20-Jul-00	4	<i>Mia</i>
5	Jum'at	21-Jul-00	5	<i>Mia</i>
6	Senin	24-Jul-00	6	<i>Mia</i>
7	Selasa	25-Jul-00	7	<i>Mia</i>
8	Rabu	26-Jul-00	8	<i>Mia</i>
9	Kamis	27-Jul-00	9	<i>Mia</i>
10	Jum'at	28-Jul-00	10	<i>Mia</i>

Mengetahui
Kepala Ranting



Pembimbing,

Jonny Hari P.

Lanjutan lampiran 5:



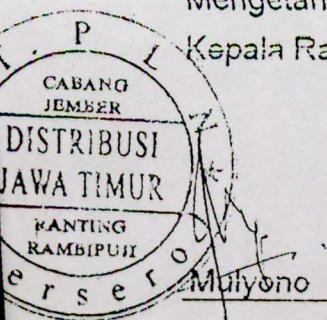
PT PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TIMUR
CAB. JEMBER
RANTING : RAMBIPUJI

DAFTAR ABSENSI PRAKTEK KERJA NYATA

Nama : Khikmiyah
NIM : 96 08 031 186
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Administrasi Perusahaan
Judul : Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Pelanggan
di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur
Cabang Jember Ranting Rambipuji

No	Hari	Tanggal	Tanda tangan	
1	Senin	31-Jul-00	1	<i>Mia</i>
2	Selasa	01-Agust-00	2	<i>Mia</i>
3	Rabu	02-Agust-00	3	<i>Mia</i>
4	Kamis	03-Agust-00	4	<i>Mia</i>
5	Jum'at	04-Agust-00	5	<i>Mia</i>
6	Senin	07-Agust-00	6	<i>Mia</i>
7	Selasa	08-Agust-00	7	<i>Mia</i>
8	Rabu	09-Agust-00	8	<i>Mia</i>
9	Kamis	10-Agust-00	9	<i>Mia</i>
10	Jum'at	11-Agust-00	10	<i>Mia</i>
11	Senin	14-Agust-00	11	<i>Mia</i>
12	Selasa	15-Agust-00	12	<i>Mia</i>

Mengetahui
Kepala Ranting



Mulyono

Pembimbing,

Jonny Hari P

Lampiran 6: Daftar Kegiatan Praktek Kerja Nyata
DAFTAR KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

Nama : Khikmiah
 NIM : 96 08 031 186
 Jurusan : Manajemen
 Prody : Administrasi Perusahaan
 Judul : Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Pelanggan
 Penyambungan Baru di PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur
 Cabang Jember Ranting Rambipuji

No	Hari	Tanggal	Kegiatan
1	Senin	10-Jul-00	1. Penyerahan peserta PKN oleh dosen pembimbing 2. Perkenalan dengan karyawan yang ada 3. Membantu kegiatan penagihan rekening di loket 4. Mendapat penjelasan mengenai kode di rekening listrik
2	Selasa	11-Jul-00	1. Membantu kegiatan penagihan rekening di loket 2. Mendapat gambaran umum tentang perusahaan
3	Rabu	12-Jul-00	1. Membantu kegiatan penagihan rekening di loket 2. Mendapat gambaran umum tentang pelayanan pelanggan
4	Kamis	13-Jul-00	1. Membantu kegiatan penagihan rekening di loket 2. Mendapat gambaran umum tentang pelayanan pelanggan 3. Membantu memasukkan entry rekening dan entry pelunasan
5	Jumat	14-Jul-00	1. Membantu kegiatan penagihan rekening di loket 2. Mendapat gambaran umum tentang pelayanan pelanggan khusus pasang baru 3. Revisi proposal Praktek kerja Nyata
6	Senin	17-Jul-00	1. Membantu kegiatan penagihan rekening di loket 2. Mendapat penjelasan mengenai prosedur pelayanan pelanggan pasang baru oleh Kasi pelayanan pelanggan 3. Mendapat penjelasan mengenai golongan tarif dan daya, biaya penyambungan dan Uang Jaminan Pelanggan
7	Selasa	18-Jul-00	1. Mengamati kegiatan umum fungsi pelayanan pelanggan 2. Mendapat penjelasan mengenai prosedur pelayanan pelanggan pasang baru oleh fungsi pelayanan pelanggan 3. Mendapat penjelasan mengenai biaya penyambungan berkaitan dengan diskon gong 2000
8	Rabu	19-Jul-00	1. Mengamati kegiatan umum fungsi pelayanan pelanggan 2. Mengenal dan mengamati formulir-formulir yang berkaitan dengan fungsi pelayanan pelanggan
9	Kamis	20-Jul-00	1. Mengamati kegiatan umum fungsi pelayanan pelanggan 2. Mendapat penjelasan mengenai struktur organisasi perusahaan dan penjelasan mengenai tugas dan wewenangnya
10	Jumat	21-Jul-00	1. Mengamati kegiatan fungsi pelayanan pelanggan membuat laporan mingguan 2. Mengenal dan mempelajari laporan mingguan yang berkaitan dengan fungsi pelayanan pelanggan

Lanjutan lampiran 6:

DAFTAR KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

Nama : Khikmiah
 NIM : 96 08 031 186
 Jurusan : Manajemen
 Prody : Administrasi Perusahaan
 Judul : Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Pelanggan
 Penyambungan Baru di PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur
 Cabang Jember Ranting Rambipuji

No	Hari	Tanggal	Kegiatan
1	Senin	24-Jul-00	<ol style="list-style-type: none"> 1. mendapat penjelasan mengenai sejarah PLN dan perkembangannya hingga sekarang. 2. membantu fungsi pelayanan pelanggan memasukkan data calon pelanggan 3. membantu fungsi pelayanan pelanggan membuat SIP kwitansi, dan Perintah Kerja
2	Selasa	25-Jul-00	<ol style="list-style-type: none"> 1. olahraga 2. mendapat penjelasan mengenai data Instalatir PLN 3. membantu fungsi pelayanan pelanggan membuat SIP kwitansi, dan Perintah Kerja
3	Rabu	26-Jul-00	<ol style="list-style-type: none"> 1. mendapat penjelasan mengenai pelayanan selain PB yaitu mengenai perubahan daya, Opal dan Pesta. 2. membantu fungsi pelayanan pelanggan membuat SIP kwitansi, dan Perintah Kerja
4	Kamis	27-Jul-00	membantu fungsi pelayanan pelanggan membuat SIP kwitansi, dan Perintah Kerja
5	Jumat	28-Jul-00	<ol style="list-style-type: none"> 1. membantu fungsi pelayanan pelanggan membuat SIP kwitansi, dan Perintah Kerja 2. membantu fungsi pelayanan pelanggan membuat laporan mingguan.
6	Senin	31-Jul-00	<ol style="list-style-type: none"> 1. mendapat penjelasan mengenai struktur organisasi yang baru dan tugas wewenangnya. 2. membantu fungsi pelayanan pelanggan membuat SIP kwitansi, dan Perintah Kerja
7	Selasa	01-Agust-00	mengikuti kegiatan pembacaan meter di lapangan.
8	Rabu	02-Agust-00	<ol style="list-style-type: none"> 1. mengamati dan mempelajari laporan bulanan 2. membantu fungsi penagihan rekening untuk pembayaran kolektif
9	Kamis	03-Agust-00	<ol style="list-style-type: none"> 1. membantu kegiatan penagihan rekening di loket 2. membantu fungsi pelayanan pelanggan membuat SIP kwitansi, dan Perintah Kerja
10	Jumat	04-Agust-00	<ol style="list-style-type: none"> 1. membantu kegiatan penagihan rekening di loket 2. membantu fungsi pelayanan pelanggan membuat SIP kwitansi, dan Perintah Kerja

Lanjutan lampiran 6:

DAFTAR KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA

Nama : Khikmiah
 NIM : 96 08 031 186
 Jurusan : Manajemen
 Prody : Administrasi Perusahaan
 Judul : Pelaksanaan Administrasi Pelayanan Pelanggan
 Penyambungan Baru di PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur
 Cabang Jember Ranting Rambipuji

No	Hari	Tanggal	Kegiatan
1	Senin	07-Agust-00	1. membantu memberikan informasi kepada calon pelanggan berkaitan dengan penyambungan baru tenaga listrik 2. membantu kegiatan penagihan rekening di loket 3. konsultasi dan membuat Laporan Praktek Kerja Nyata
2	Selasa	08-Agust-00	1. olahraga 2. membantu memberikan informasi kepada calon pelanggan berkaitan dengan penyambungan baru tenaga listrik 3. melayani pendaftaran penyambungan baru calon pelanggan 4. konsultasi dan membuat Laporan Praktek Kerja Nyata
3	Rabu	09-Agust-00	1. membantu kegiatan penagihan rekening di loket 2. membantu memasukkan entry rekening dan entry pelunasan 3. konsultasi dan membuat Laporan Praktek Kerja Nyata
4	Kamis	10-Agust-00	1. membantu memberikan informasi kepada calon pelanggan berkaitan dengan penyambungan baru tenaga listrik 2. membantu fungsi pelayanan pelanggan membuat SIP kwitansi, dan Perintah Kerja 3. konsultasi dan membuat Laporan Praktek Kerja Nyata
5	Jumat	11-Agust-00	1. membantu kegiatan penagihan rekening di loket 2. membantu memasukkan entry rekening dan entry pelunasan 3. membantu fungsi pelayanan pelanggan membuat SIP kwitansi, dan Perintah Kerja 4. konsultasi dan membuat Laporan Praktek Kerja Nyata
6	Senin	14-Agust-00	1. membantu memberikan informasi kepada calon pelanggan berkaitan dengan penyambungan baru tenaga listrik 2. membantu penagihan rekening listrik di loket 3. konsultasi dan membuat Laporan Praktek Kerja Nyata
7	Selasa	15-Agust-00	1. penarikan oleh dosen pembimbing 2. mengikuti kegiatan pelayanan gangguan di lapangan 3. konsultasi dan membuat Laporan Praktek Kerja Nyata

Lampiran 7: Formulir Permintaan Penyambungan Baru

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

NOMOR AGENDA :

P E R M I N T A A N
PENYAMBUNGAN BARU/PERUBAHAN DAYA/PERUBAHAN GOLONGAN TARIF *)

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama :

Alamat : No. Telepon :

KTP No. : Desa/Kelurahan

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

Nama : No. Pelanggan :

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

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

Tarif Daya VA/kVA *) menjadi Tarif Daya VA/kVA *)

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

Rekening listrik akan dibayar melalui loket pembayaran/giralisasi :

dengan alamat :

Jawaban dapat diperoleh pada tanggal

Untuk memperoleh formulir ini
TIDAK DIPUNGUT BIAYA

Tanda tangan peminta

(.....)

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

AS TUL I-01

*) Coret yang tidak perlu





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

Telepon : Telex : Alamat Kawat :
Kotak Pos : Facsimile : Bank :

Nomor : 19.....

Lampiran :

Perihal : **Jawaban persetujuan** Kepada :

Selubungan dengan permintaan Saudara Nomor Agenda :
Perihal tersebut pada pokok surat, dengan ini diberitahukan bahwa untuk :

Nama : No. Pelanggan :

Alamat :

dapat disetujui dengan ketentuan sebagai berikut :

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

2. Biaya yang diperhitungkan :

Biaya Penyambungan (BP)	Uang Jaminan Pelanggan (UJL)	Biaya Material dan pemasangan Instalasi	Jumlah
Rp.	Rp.	Rp.	Rp.
Biaya Perubahan		Materai	
Rp.	Rp.	Rp.	Rp.
Jumlah			Rp.

3. Biaya tersebut mohon dilunasi di setelah Saudara menanda tangani Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik.

4. Ketentuan tersebut butir 1 dan 2 berlaku untuk jangka waktu : bulan terhitung mulai tanggal surat ini.

5. Penyelesaian lebih lanjut sesuai perjanjian yang ditanda tangani.

6. Apabila Saudara mengalami kesulitan dalam proses penyambungan tenaga listrik ini, mohon menghubungi kami.

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

Kepala,

Tembusan :

PT PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TIMUR
CABANG JEMBER
RANTING RAMBIPUJI

**SURAT PERJANJIAN
TENTANG
JUAL BELI TENAGA LISTRIK**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

- I. **PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR CABANG JEMBER RANTING RAMBIPUJI** Beralamat Jl Mangunsarkoto no. 11 Rambipuji dalam hal ini diwakili oleh **MULYONO** selaku Ph. Kepala PT PLN (PERSERO) Ranting Rambipuji berdasarkan Nota Dinas No.063/021A/CAB/2000 tanggal 09 Maret 2000 bertindak untuk dan atas nama jabatannya, selanjutnya dalam Surat Perjanjian Jual Beli ini disebut : **PIHAK PERTAMA**.
- II. Alamat
Dan selanjutnya dalam Surat Perjanjian Jual Beli ini disebut : **PIHAK KEDUA**

Nama dan Alamat rumah/bangunan/kantor/pabrik yang diusahakan Pasang Baru/Perubahan Daya/Tarip>Nama : Di
 Daya / Tarip : menjadi Daya / Tarip :
 Nomer Pelanggan : Kode Kedudukan :

Kedua belah pihak sepakat untuk mengadakan Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik dengan ketentuan-ketentuan sebagaimana diuraikan dibawah ini :

PIHAK PERTAMA wajib :

- 1. Memberikan Pelayanan yang baik.
- 2. Menyediakan Tenaga Listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.
- 3. Memberikan perbaikan apabila ada Gangguan Tenaga Listrik.
- 4. Bertanggung Jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, kesehatan dan barang yang timbul karena kelalaiannya.

PIHAK PERTAMA dapat menghentikan sementara penyediaan Tenaga Listrik apabila :

- 1. Diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan pemeliharaan, perluasan atau rehabilitasi Instalasi ketenaga listrikan.
 - 2. Terjadi Gangguan pada Instalasi Ketenaga Listrikan.
 - 3. Terjadi keadaan yang dianggap membahayakan keselamatan umum.
 - 4. Atas perintah yang berwajib dan/atau Pengadilan.
 - 5. Pembayaran Rekening Listrik lewat batas waktu pembayaran.
 - 6. Dalam hal terjadi Bencana Alam atau keadaan tertentu lainnya, sehingga pemanfaatan Tenaga Listrik akan membahayakan keselamatan Umum.
- Penghentian penyediaan Tenaga Listrik untuk sementara tidak memberikan Hak untuk Penuntutan Ganti Rugi.

PIHAK PERTAMA selain menyediakan Tenaga Listrik mempunyai Hak untuk:

- 1. Memeriksa Instalasi Ketenaga Listrikan yang dipergunakan oleh **PIHAK KEDUA**, baik sebelum maupun sesudah mendapat sambungan Tenaga Listrik.
- 2. Mengambil tindakan atas pelanggaran Pejanjian Penyambungan Listrik oleh **PIHAK KEDUA**
- 3. Mengambil tindakan penertiban atas Perjanjian Tenaga Listrik secara tidak sah.

PIHAK KEDUA berhak mendapat sambungan Tenaga Listrik setelah memenuhi persyaratan penyambungan Tenaga Listrik sesuai Tarip Dasar Listrik dan Undang-Undang / Peraturan Pemerintah yang berlaku.

Lanjutan lampiran 10:

PIHAK KEDUA mempunyai kewajiban :

1. Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang timbul akibat pemanfaatan Tenaga Listrik.
2. Menjaga dan memelihara Keamanan Instalasi Ketenaga Listrikan milik **PIHAK PERTAMA**.
3. Menggunakan Tenaga Listrik sesuai peruntukannya.
4. Bertanggung Jawab karena kesalahannya yang mengakibatkan Kerugian bagi **PIHAK PERTAMA**.
5. Membantu kepentingan **PIHAK PERTAMA** dalam perluasan penyaluran untuk inelayani pelanggan lainnya.
6. Memberikan ijin sewaktu-waktu kepada **PIHAK PERTAMA** bila mengadakan pemeriksaan Instalasi Ketenaga Listrikan **PIHAK KEDUA**.
7. Bertanggung Jawab atas bahaya terhadap kesehatan, nyawa dan barang yang timbul karena penggunaan Tenaga Listrik yang tidak sesuai dengan peruntukannya atau salah dalam pemanfaatannya.
8. Sanggup Balik Nama dan memperbarui Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik apabila terjadi pengalihan Hak Milik akibat Jual Beli, Hibah, Waris dan lain sebagainya
9. Mengajukan Perubahan Daya untuk Turun Daya Kontrak kepada **PIHAK PERTAMA** dalam jangka waktu 5 (Lima) tahun sejak Perjanjian Jual Beli disepakati.
Bilamana diperlukan atau kondisi sangat tidak memungkinkan **PIHAK PERTAMA** sewaktu-waktu dapat memperpanjang jangka waktu tersebut.

Perbuatan yang dilakukan oleh **PIHAK KEDUA** diluar kesepakatan dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik ini antara lain pemakaian diluar Daya Kontrak, penyadapan saluran milik **PIHAK PERTAMA** dan lain sebagainya secara sengaja maupun tidak sengaja yang menyebabkan kerugian pihak lain, antara lain Kematian dapat dilakukan Tuntutan, baik dalam bidang **HUKUM PERDATA** maupun bidang **HUKUM PIDANA**.

Perjanjian ini dibuat rangkap 2 (dua) masing-masing mempunyai kekuatan Hukum yang sama 1 (satu) rangkap untuk **PIHAK PERTAMA** dan 1 (satu) rangkap untuk **PIHAK KEDUA** dan setelah dibubuhi meterai secukupnya kemudian ditanda tangani oleh kedua belah PIHAK Di.....
Hari..... Tanggal,..... Bulan, Tahun,
(.....)

PIHAK KEDUA

PIHAK PERTAMA

MULYONO

Bukti diri KTP/ SIM :
Berlaku sampai dengan :

PERNYATAAN JAMINAN INSTALASI PELANGGAN

Nomor :

yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama :
 Jabatan : Penanggung jawab teknik PT / CV :

dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama :

PT / CV :
 Alamat Kantor :
 No. Telepon : No. Facsimile :
 No. SIKA : Tanggal berlaku :

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

Kami bertanggung jawab sepenuhnya atas Instalasi Pelanggan yang telah kami pasang pada bangunan / persil
 atas nama :
 terletak di Jl.
 RT. : RW. : Desa / Kelurahan : Kode Pos :

Instalasi Pelanggan pada bangunan / persil tersebut butir 1 diatas telah memenuhi ketentuan tentang Persyaratan
 Penyambungan Tenaga Listrik dan Instalasi Ketenagalistrikan serta siap untuk dialiri Listrik dari PLN sesuai dengan
 Surat Jawaban Persetujuan Nomor :
 tanggal : daya tersambung : VA / kVA *)
 pembatas arus : x Ampere dan tegangan nominal : Volt.
 Uraian teknis adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran pernyataan ini.

Kami bertanggung jawab sepenuhnya atas segala akibat hukum yang timbul terhadap kesalahan teknis
 dan kejadian teknis dengan disambungnya Instalasi PLN ke Instalasi Pelanggan pada bangunan / persil
 tersebut pada butir 1 diatas.

Apabila isi pernyataan ini kemudian ternyata tidak sesuai dengan keadaan sebenarnya tanpa melihat apapun
 penyebabnya maka sanksi yang diatur dalam ketentuan yang berlaku di PLN langsung dikenakan oleh PLN
 kepada kami.

Kami melepaskan hak kami untuk menuntut PLN dalam bentuk apapun apabila kepada kami dikenakan sanksi
 sebagaimana tersebut dalam butir 4 diatas.

Demikian pernyataan jaminan Instalasi Pelanggan ini kami buat dengan sebenarnya.

Mengetahui,
 Direktur PT / CV :

Penanggung jawab teknik
 PT / CV :

Lampiran 12: Kwitansi Pembayaran



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

KUITANSI

Terima dari : No. Pelanggan :

Dimat :

Jumlah sejumlah : Rp.

Nomor kwitansi :

Untuk pembayaran :	
Bayar penyambungan :	Rp. (.....)
Bayar perubahan :	Rp. (.....)
Bayar Jaminan :	
Bayar langgan :	Rp. (.....)
..... :	Rp. (.....)
Jumlah :	<u>Rp.</u>

Atas dasar :
.....
.....
.....
.....
.....

Kepala,

(.....)

Lampiran 13: Perintah Kerja (PK)

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

No. :

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

Diperintahkan kepada :

1.
2.
3.

Untuk melaksanakan pemasangan / penyambungan / pembongkaran *) :

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

pada pelanggan :

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

Dengan data pendukung :

No.	Uraian	Tgl.	Nomor	Keterangan
1.	Kuitansi B P			
2.	Kuitansi U J L			
3.	Perintah Pemutusan Rampung			
4.	(TUL. VI - 02)			
	Laporan Gangguan			
5.			

Berita Acara Pelaksanaan :

No : Tgl.

Catatan :

.....
.....
.....
.....

.....
Kepala,

Beri tanda V untuk yang dimaksud
*) Coret yang tidak perlu

A4 TUL. I - 09

Lampiran 14: Berita Acara (BA)

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

No 001927 Hal. 1.

NOMOR :

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

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

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

*) Coret yang tidak perlu.

Lanjutan lampiran 14:

No 001927

Hal. 2.

5. Meter kVA Maks :			
a. Tanggal
b. Merk / Type / Nomor
c. Tahun Tera / Tahun Buat / /
d. Konstanta meter
e. Angka Penunjukan
f. Trafo Arus, Trafo Tegangan / 5 A, / V / 5 A, / V
6. Sakelar Waktu :			
a. Tanggal
b. Merk / Type / Nomor
c. Tahun Tera / Tahun Buat / /
d. Penggerak
7. No. Gardu Distribusi			
8. No. Tiang TR			
9. Letak SLTR / SLTM / SLTT *)			
10. Jenis SLTR / SLTM / SLTT *)			
11. Panj. SLTR / SLTM / SLTT *)		meter	meter
12. Fasa			
13. Tegangan Nominal		Volt	Volt
14. Pengukuran			
15. Menggunakan Trafo milik PLN		Kapasitas kVA	Kapasitas kVA
16. Gambar penyambungan		Lihat lampiran
17.
V.	Lain - lain		
VI.	Pelanggan terdekat	No. Pelanggan :	Kode Kedudukan :
VII.	PDL No. :	Tanggal :	

Pelanggan,

Tanda Tangan :

Nama :

Kepala,

.....

*) Coret yang tidak perlu.

Lampiran 15: Perubahan Data Langganan (PDL)

PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TIMUR CABANG :		PERUBAHAN DATA PELANGGAN		RAYON / RANTING		NOMOR PDL		M/K	
TANGGAL POL		TANGGAL NYALA/PERUBAHAN		NOMOR PELANGGAN					
JENIS MUTASI / KOREKSI									
A PENYAMBUNGAN BARU	E PERUBAHAN DAYA	H PENGATURAN FUNGSI TUL 2-3-S	K FAKTOR KALI METER	N PEMUTUSAN RAMPUNG, DATA PELANGGAN MASIH DI DL					
B PERUBAHAN NAMA	F BIAYA PENYAMBUNGAN LANG JAMINAN PELANGGAN	I BIAYA PEMAKAIAN BEWA PERALATAN	L SUMBER TENAGA LISTRIK DAN CIRI PENYALURANNYA	O PEMUTUSAN RAMPUNG, DATA PELANGGAN KELUAR DARI DL					
C PERUBAHAN ALAMAT	G ANGSURAN	J ALAT PENGUKUR DAN PEMBATAS	M 'LOKASI DESA	P PASANG KEMBALI EKS. MUTASI N					
KODE PERUBAHAN NO URUT PELANGGAN									
NAMA									
PENUNJUKAN (GGUR/JUN/KP/DK/D/SKL)									
NAMA DAN NOMOR PENUNJUKAN									
NOMOR BANGUNAN									
C ALAMAT									
RT RW									
NOMOR DALAM RT									
LINGKUNGAN (NAMA KOMPLEK/KAMPUNG/DUKUH/DESUN/DESA/KELURAHAN)									
KODE POS									
D TYPE									
K D RT									
E DAYA TERSAMBUNG									
K									
H KODE KEDUDUKAN PELANGGAN									
A/M KODE BACA METER									
KD KELOMPOK									
KD REKENING									
F KODE GOLONGAN									
COPY									
METERAI									
PPJ									
PEMDA									
KODE									
KODE									
KODE									
TEMPAT BAYAR									
LOWET TUNGGK.									
INDS. MUSJAM/KYA - MAKS									
ANGSURAN :									
KODE									
RUPIAH ANGSURAN PER BULAN									
LAMANYA									
BL TH									
ANGS. KL									
KODE									
RUPIAH ANGSURAN PER BULAN									
LAMANYA									
BL TH									
ANGS. KE									
KODE									
RUPIAH ANGSURAN PER BULAN									
LAMANYA									
BL TH									
ANGS. KE									
I									
KD BPT									
DAYA TRAFU									
K									
KD SK									
J LETAK APP									
METER KWII									
TGL PASANG/PERUBAHAN									
MERK									
TYPE									
NOMOR									
TH. TERA									
TH. BUAT									
METER KVARH									
TGL PASANG/PERUBAHAN									
MERK									
TYPE									
NOMOR									
TH. TERA									
TH. BUAT									
METER KVA MAKS.									
TGL PASANG/PERUBAHAN									
MERK									
TYPE									
NOMOR									
TH. TERA									
TH. BUAT									
SALUR WAKTU									
L WBP									
WBP									
KVARH									
AUGKA KEDUDUKAN AWAL									
K									
TRAFO ARUS									
TRAFO TEGANGAN									
KONSTANTA METER									
FAKTOR KALI METER									
KWII									
TRAFO ARUS									
TRAFO TEGANGAN									
KONSTANTA METER									
FAKTOR KALI METER									
KVARH									
TRAFO ARUS									
TRAFO TEGANGAN									
KONSTANTA METER									
FAKTOR KALI METER									
KVA MAKS.									
L									
NO. GARUJ									
NOMOR TIANG									
SL									
M									
KODE									
KODE									
KODE LOKASI DESA									
LTK DESA									
KLS DESA									
KEADAAN SEBELUM PERUBAHAN :									
1. NAMA									
2. ALAMAT									
3. TARIF/DAYA									
KEPALA									
CATATAN :									
1. SJPS NO. Tgl.									
2. BERITA ACARA No. Tgl.									
3.									
4.									
Dikirim ke Pengolahan data tgl.									

Lampiran 16 : Rekening Listrik

REKENING LISTRIK							
BUN - THN	NOMOR	KODE TP BAYAR	KELOMPOK	PERIODE TOL BAYAR			
OKT-2000	401783	DBA	A	01	S/D	10	NOV 2000
07-05051-0107							
TEMPAT PEMBAYARAN : KOPKAR "B.E"		JL. MANGUNSARKOR					
NO. RT. 0 RW. 0 No. 0		NO. PELANGGAN 60023124-					
GDA-KWKE-086-00		NO. GARDU TIANG : 51		DO2A01D86		622321	
OCL. TARIF	FAKTOR KALI	PEMAKAIAN	HARGA PEMAKAIAN	HARGA PER KVA BAYAR BEBA			
R1	1,00	29	93,40	6-589			
			126,20	BILANGAN PER KVA BAYAR			
RINCIAN REKENING LISTRIK (RUPIAH)							
A TERSAMJUNG A MAKSIMAL (VA)				LAIN-LAIN			
450	BEA BEBAN	2.065,-					
	B. KWH BLOK1	2.520,-					
	B. KWH BLOK2	3.680,-					
	PPJ	740,-					
	HET	0,-					
Jumlah Rekening Listrik yang harus dibayar Rp.				*****8.985,-			
TERBILANG				1 DELAPAN RIBU SEMBILAN RATUS DELAPAN PULUH LIMA RUPIAH			
Metral lunas berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal tanggal 20 September 1986 Nomor Kep-205/PJ.33/1986				PERHATIAN Untuk kepentingan Saudara agar diperhatikan ketentuan tersebut di balik ini.			
P. IN : 37340238724				TELP GANGGUAN : 0331-711230			
BIAYA PRODUKSI				RP.			
SUBSIDI BULAN INI				RP.			
				22872-7			
				PEMIMPIN <i>[Signature]</i>			

Lampiran 17: Kartu Konsultasi PKN

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS - EKONOMI

KARTU KONSULTASI
BIMBINGAN PRAKTEK KERJANYATA FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER

Nama : Khikmiyah
 Nomor Mahasiswa : 96 08 031 186
 Program Pendidikan : Manajemen
 Program Studi : Administrasi Perusahaan
 Judul Laporan : Pelaksanaan Administrasi Tenaga Kerja
 di PT (Persero) Perusahaan Listrik Negara
 Pembimbing :
 Tgl. Persetujuan : Mulai dari :19 s/d.
 19.....

No.	Konsultasi pada tgl	Masalah yang dibicarakan	Tanda tangan Pembimbing
1	6-7-2000	Judul dirubah	1
2	7-7-	Tujuan, Kewenangan Kerja	2
3	8-7-2000	Ukuran Pkt, Daftar pust	3
4	10-7-2000	ace	4
5	16-10-2000	Judul awal keg, Rancangan	5
6		Teori, Keg; Realisasi	6
7		Daftar Pust	7
8	15-1-2001	Keg PKIT, Corp	8
9	22-1-2001	Lampiran	9
10	25-1-2001	ace ptk di genda	10
11		ran	11
12			12
13			13