



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

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Disusun oleh :

ITA VINA SUSANTI

NIM :100803102006

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

2013



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

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

Oleh :
ITA VINA SUSANTI
NIM. 100803102006

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

2013

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

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

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal:

02 Mei 2013

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

Susunan Panitia Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

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

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

Anggota,

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

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

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

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

Jember, 1 April 2013

Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing

Marmono Singgih M.Si.
NIP. 196609041990021001

MOTO

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

(Qs. Al-Baqarah:286)

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

(Collin Powell)

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

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbilaalamin, dengan penuh rasa syukur laporan ini saya persembahkan untuk:

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

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

Jember, 1 April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

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

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

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

BAB 5. KESIMPULAN

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

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

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran1 : Kwitansi Pembayaran Perubahan Daya Listrik
- Lampiran2 : Form Permintaan Perubahan Daya
- Lampiran3 : Surat Jawaban Persetujuan Tambah Daya Listrik
- Lampiran4 : Surat Jual Beli Tenaga Listrik
- Lampiran5 : Surat Perintah Kerja
- Lampiran6 : Surat Berita Acara
- Lampiran7 : Formulir Perubahan Data Pelanggan
- Lampiran8 : Tarif Dasar Listrik
- Lampiran9: Daftar Absensi Praktek Kerja Nyata
- Lampiran10: Daftar Nilai Praktek Kerja Nyata
- Lampiran 11: Kartu Konsultasi