



**PROSEDUR PELAYANAN PENYAMBUNGAN SEMENTARA PADA PT.
PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3)
JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

Ari Ferdi Wahyu Setiawan

NIM. 150803101037

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

2019



**PROSEDUR PELAYANAN SAMBUNGAN SEMENTARA PADA PT.PLN
(PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3)
JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program
Diploma III Manajemen Perusahaan Jurusan Manajemen Perusahaan Fakultas
Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember**

Oleh :

ARI FERDI WAHYU SETIAWAN

NIM 150803101037

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

2019



**TEMPORARY CONNECTION SERVICE PRCEDURCE ON PT. PLN
(PERSERO) CUSTOMER SERVICE IMPLEMENTING UNIT (UP3) JEMBER**

REAL WORK PRACTICE REPORTING

**A final report submitted as a partial fulfillment of the requirements for the
degree**

Of Ahli Madya (A. Md), Major in Company Administration

In the Study Program of Company Administration

Departement of Management, Faculty of Economics and Business

By :

ARI FERDI WAHYU SETIAWAN

NIM 150803101037

STUDY PROGRAM OF COMPANY ADMINISTRATION

DEPARTEMENT OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

UNIVERSITY OF JEMBER

2019

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA
PROSEDUR PELAYANAN PENYAMBUNGAN SEMENTARA PADA PT.
PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3)
JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ari Ferdi Wahyu Setiawan
NIM : 150803101037
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal :

25 JANUARI 2019

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

Susunan Panitia Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Diah Yulisetiarni, M.Si
NIP. 19610729 198603 2 001

Dr. Elok Sri Utami, M.Si
NIP. 19641228 199002 2 001
Anggota,

Moch. Farid Afandi, S.E, M.Si
NIP. 19791227 200812 1 002

Mengetahui/Menyetujui
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Dekan

Dr. Muhammad Miqdad, S.E.,M.M.,Ak.,CA
NIP.19710727 199512 1 001

**LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

NAMA : ARI FERDI WAHYU SETIAWAN
NIM : 150803101037
FAKULTAS : EKONOMI
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL LAPORAN : **“PROSEDUR PELAYANAN PENYAMBUNGAN
SEMENTARA PADA PT.PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA
PELAYANAN PELANGGAN (UP3) JEMBER”**

JEMBER, 6 FEBRUARI 2019

Mengetahui

Ketua Program Studi
Manajemen Perusahaan

Laporan Praktek Kerja Nyata
Telah Disetujui Oleh Dosen
Pembimbing

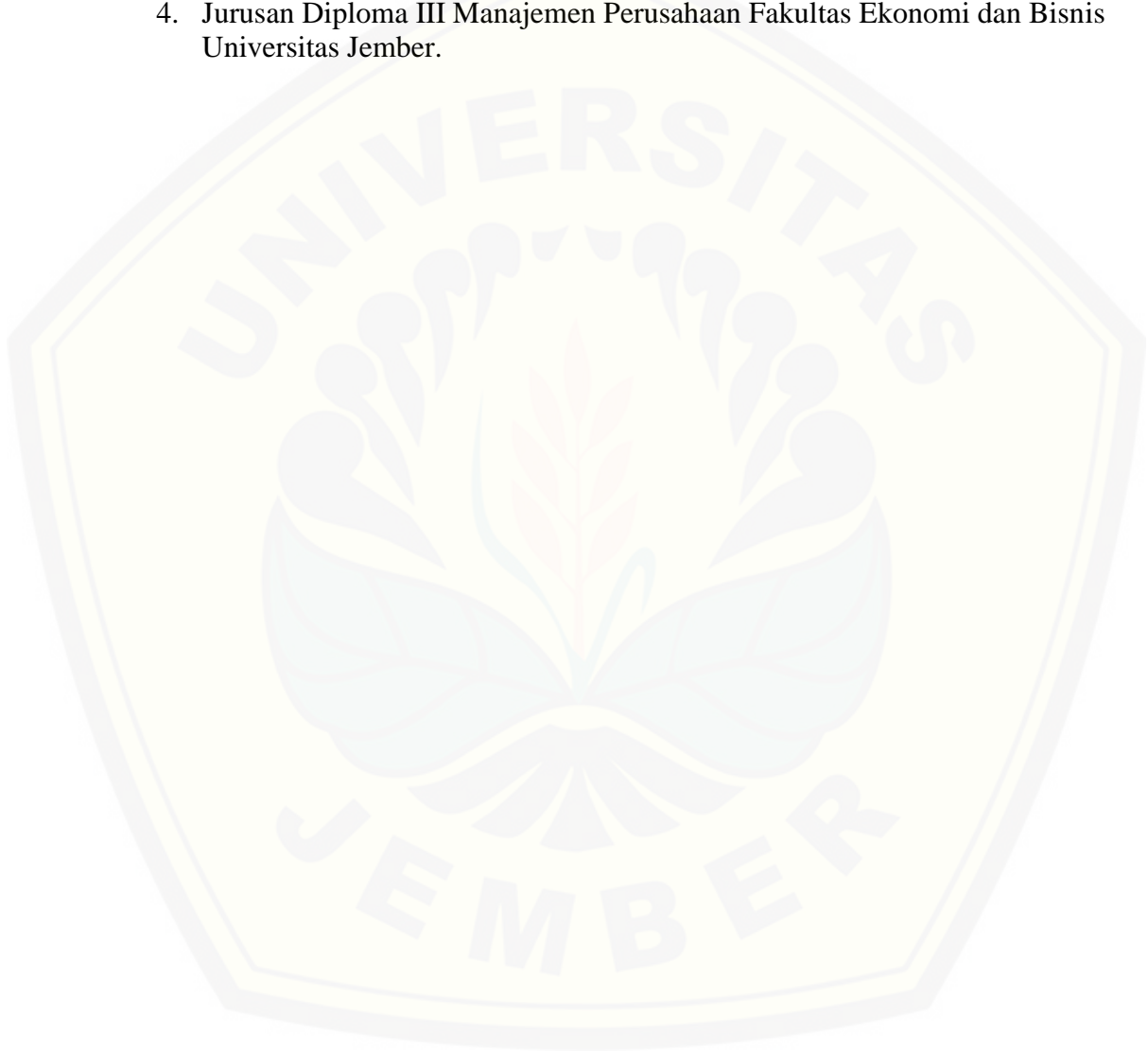
Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D
NIP.19660408 199103 1 001

Dr. Bambang Irawan, M.Si
NIP. 19621212 198802 1 001

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan motifikasi dan semangat, sehingga laporan Praktek Kerja Nyata ini bisa terselesaikan.
2. Dosen pembimbing yang senantiasa membimbing hingga laporan Praktek Kerja Nyata ini terselesaikan dengan baik.
3. Teman – teman semua jurusan yang selalu memberi semangat
4. Jurusan Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.



MOTTO

“Barang siapa yang menghendaki kehidupan dunia maka wajib baginya memiliki ilmu, dan barang siapa yang menghendaki kehidupan akhirat, maka wajib baginya berilmu”

(HR. Tirmidzi)

“Carilah ilmu dari buaian sampai liang lahat”

(HR. Muslim)

“Tidak pantas bagi orang yang bodoh itu mendiamkan kebohannya dan tidak pantas pula orang yang berilmu mendiamkan ilmunya”

(HR. Ath-Thabrani)

“Mencari ilmu itu hukumnya wajib bagi muslimin dan muslimat”

(HR. Ibnu Abdil Bari)

“Kalian mesti berilmu (menguasai ilmu) sebelum mati menjemput”

(HR. Tirmidzi)

“Gantunglah cita-citamu setinggi langit ! bermimpilah setinggi langit. Jika engkau jatuh, engkau jatuh diantara bintang-bintang”

(Ir. Soekarno)

PRAKATA

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat taufik dan hidayahnya, sehingga Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “Prosedur Pelayanan Penyambungan Sementara Pada PT. PLN (Persero) (UP3) Jember” dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis. Laporan Praktek Kerja Nyata ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Diploma III Ahli Madya (A.Md) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Selama Praktek Kerja Nyata sampai penulisan laporan ini penulis telah mendapatkan bimbingan, arahan, dan saran serta fasilitas yang membantu hingga terselesainya laporan ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada.

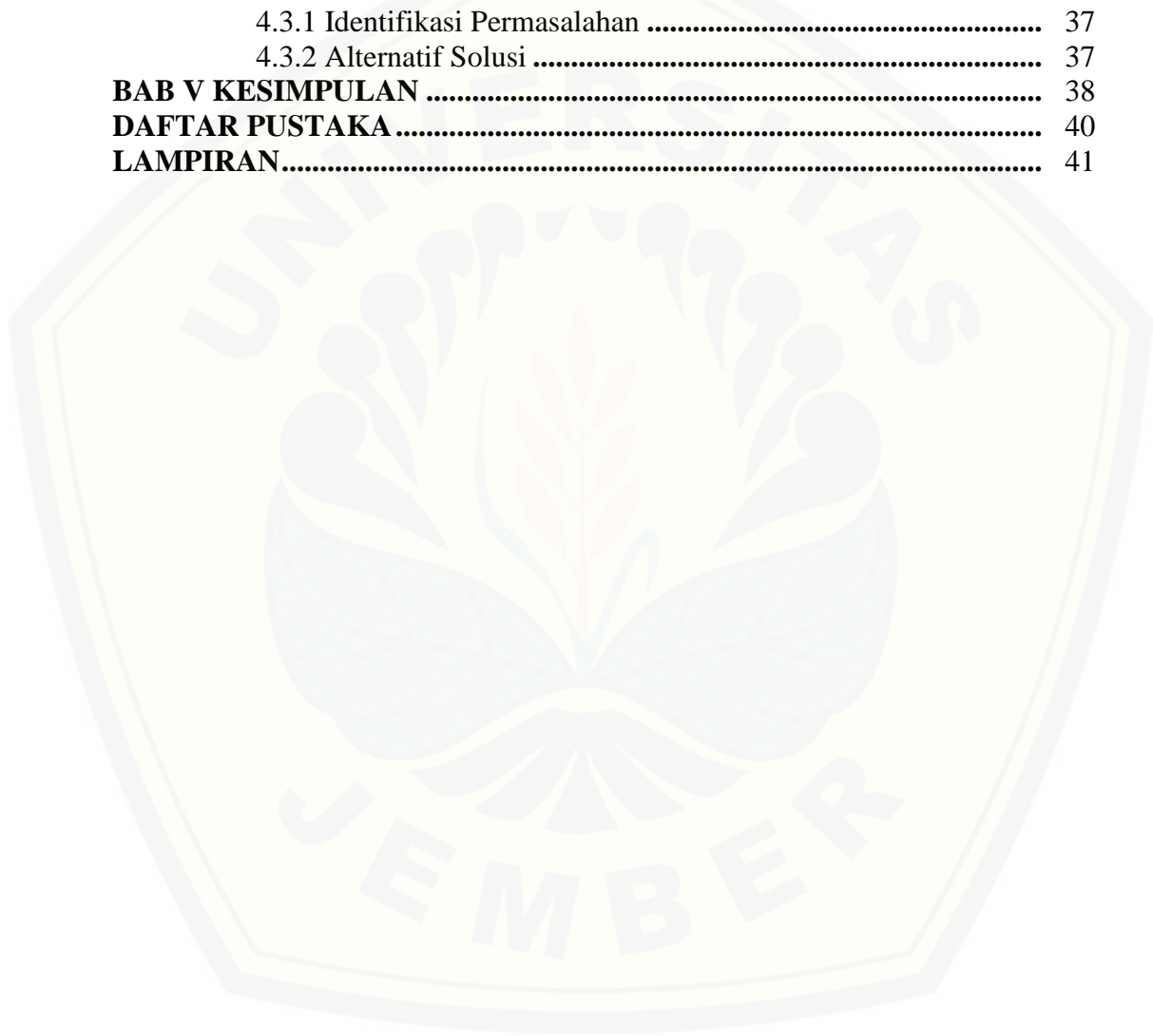
1. Dr. Mohammad Miqdad, SE. MM. Ak, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.
2. Drs. Sudaryanto, MBA. PhD. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember, yang telah memberikan arahan selama masa studi penulis.
3. Dr. Bambang Irawan, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan dan membimbing penulis hingga terselesainya laporan Praktek Kerja Nyata ini dengan baik dan benar.
4. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah memberikan perhatian dan ilmu dengan penuh kesabaran.
5. Cariadi selaku SPV Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) (UP3) Jember, beserta karyawan Bidang Pelayanan Pelanggan yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan Praktek Kerja Nyata sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata dengan baik.
6. Seluruh karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah banyak membantu kelancaran dalam menyelesaikan kuliah.
7. Bapak dan Ibu saya dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan do`a kepada penulis.
8. Semua sahabat dan kawan seperjuangan Diploma III Manajemen Perusahaan Angkatan 2015 yang selalu memberikan dukungan, candaan, dan kebahagiaan selama kurang lebih 3 tahun.

Semua pihak yang telah membantu penulis agar dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini, terima kasih. Harapan penulis semoga Laporan Praktek Kerja Nyata ini bisa bermanfaat bagi pembaca dan memberikan referensi bagi yang lain.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2 Tujuan Dan Kegunaan Laporan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3 Obyek Dan Jangka Waktu Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	3
1.3.1 Obyek Praktek Kerja Nyata	3
1.3.2 Jangka waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.3.3 Rincian Kegiatan Praktek Kerja Nyata	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Prosedur	5
2.1.1 Pengertian Prosedur	5
2.1.2 Karakteristik Prosedur.....	6
2.1.3 Manfaat Prosedur	7
2.2 Pelayanan	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan	8
2.2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.3 Tata Usaha Langgan (TUL) PT. PLN (Persero)	12
2.3.1 Pengertian Tata Usaha Langgan.....	12
2.3.2 Pedoman Dan Petunjuk Tata Usaha Langgan	13
BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN	15
3.1 Sejarah Berdirinya PT.PLN (Persero)	15
3.2 Visi, Misi, dan Motto Perusahaan.....	17
3.3 Maksud dan Tujuan Perseroan	17
3.4 Anak Perusahaan	18
3.5 Arti Logo PLN	18
3.6 Struktur Organisasi PT. PLN (UP3) Jember	19
BAB IV HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	26
4.1 Prosedur Pelayanan Pemasangan Sementara Pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember	26
4.1.1 Pelayanan Pendaftaran Pemasangan Sementara	26

4.1.2 Dokumen Pendukung Calon Pelanggan.....	29
4.1.3 Surat Jawaban.....	31
4.1.4 Surat Perjajian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)	32
4.1.5 Pemeriksaan Instalasi Listrik Calon Pelanggan	33
4.1.6 Pembayaran Biaya.....	34
4.1.7 Peninjauan Lokasi Calon Pelanggan/Survei Lapangan.....	34
4.1.8 Pelaksanaan Penyambungan	35
4.2 Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata	37
4.3 Identifikasi Permasalahan dan Alternatif Solusi	37
4.3.1 Identifikasi Permasalahan	37
4.3.2 Alternatif Solusi	37
BAB V KESIMPULAN	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	41



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata 4



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT. PLN (Persero)	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UP3 Jember	19
Gambar 4.1 Alur Permohonan Pemasangan Sementara	26
Gambar 4.2 Formulir Pemasangan Sementara.....	27
Gambar 4.3 Alur Pendaftaran Langsung.....	28
Gambar 4.4 KTP Calon Pelanggan	29
Gambar 4.5 Surat Kuasa Pelanggan.....	30
Gambar 4.6 Formulir Surat Ijin Penyambungan AP2T	31
Gambar 4.7 Formulir SPJBTL AP2T	32
Gambar 4.8 Sertifikat Laik Operasi	33
Gambar 4.9 SuratPerintah Kerja Pada Aplikasi AP2T	34
Gambar 4.10 Surat Berita Acara	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata.....	41
Lampiran 2 : Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata.....	42
Lampiran 3 : Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata	43
Lampiran 4 : Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata	44
Lampiran 5 : Daftar Nilai Praktek Kerja Nyata	45
Lampiran 6 : Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata	46
Lampiran 7 : Kartu Konsultasi.....	47
Lampiran 8 : Surat Permintaan Penerangan Sementara.....	48
Lampiran 9 : Surat Perintah Kerja	49
Lampiran 10 : Berita Acara Pemasangan.....	50
Lampiran 11 : Berita Acara Pembongkaran.....	51
Lampiran 12 : Perintah Kerja Pembongkaran.....	52
Lampiran 13 : Sertifikat Laik Operasi	53

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

PT.PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai salah satu instrumen dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga oleh masyarakat luas.

PT.PLN (Persero) merupakan perusahaan negara yang menyediakan listrik bagi masyarakat, dimana seluruh aliran listrik yang ada di Indonesia berasal dari PLN yang bekerja di dalamnya untuk mensuplai seluruh aliran listrik wilayah Indonesia. Saat ini PT.PLN masih berbenah dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN berupa perubahan nama pelanggan, perubahan daya listrik, sambungan baru listrik, perubahan golongan tarif, pemutusan sementara, dan kemudian meminta di pasang kembali, dan lain sebagainya.

Salah satu pelayanan yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) adalah penyambungan sementara atau lebih dikenal dengan singkatan PESTA, PT. PLN (Persero) menyelenggarakan program penyambungan sementara di dua kabupaten yaitu Jember dan Lumajang. Penyambungan sementara digunakan pada saat tertentu, seperti acara keluarga, industri, bisnis, dan sosial.

Penyambungan sementara adalah solusi yang paling tepat bagi masyarakat yang membutuhkan listrik hanya dalam jangka waktu yang singkat, dan masyarakat yang membutuhkan daya listrik yang cukup tinggi untuk pembangunan proyek, bisnis, dan sosial. Dan selanjutnya dalam tahap penyambungan sementara pelanggan mengajukan permohonan penyambungan sementara pada PT. PLN melalui loket atau online. Di segi lain terdapat beberapa keluhan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) antara lain masalah keluhan biaya, keterlambatan pihak PLN dalam melakukan penyambungan, dan keluhan terhadap pihak PLN dalam mengimput data konsumen.

Pelayanan pelanggan merupakan aktifitas manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Bila pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan diharapkan akan melakukan pembelian ulang baik untuk pembelian produk maupun jasa yang diterimanya, sedangkan bila jasa pelayanan berada dibawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan komplain atas ketidakpuasannya. Tidak hanya pelayanan yang baik yang dibutuhkan oleh PLN tetapi prosedurnya juga harus baik, agar visi dan misi perusahaan dapat dicapai. Oleh karena itu agar memungkinkan tersebut tidak terjadi atau dapat dikurangi, pihak PLN hendaknya merencanakan strategi yang lebih baik dimasa mendatang untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat meminimalisasikan masalah yang dihadapi pelanggannya

Berdasarkan uraian diatas saya ingin mempelajari tentang bagaimana Prosedur Pelayanan Penyambungan Sementara pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember, sehingga saya ingin melakukan praktek lapang untuk mempelajari tentang **“Prosedur Pelayanan Penyambungan Sementara pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan pelayanan pelanggan Jember”**.

1.2 Tujuan Dan Kegunaan Laporan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

- a. Untuk mengetahui prosedur pelayanan penyambungan sementara pada PT.PLN (Persero) UP3 JEMBER

1.2.2 Kegunaan praktek kerja nyata

Mendapatkan pengetahuan dan pengalaman kerja yang berkaitan dengan prosedur pelayanan sambungan sementara pada PT.PLN (Persero) UP3 Jember.

1.3 Obyek Dan Jangka Waktu Pelaksaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Obyek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada PT.PLN (Persero) UP3 Jember yang terletak di JL. Gajah Mada No. 198 Kaliwates Kab. Jember.

1.3.2 Jangka Waktu Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada bulan Oktober 2018. Terhitung mulai tanggal 1 Oktober – 31 Oktober 2018 yang disesuaikan dengan pengaturan Program Studi Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Ketetapan jam kerja pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember sebagai berikut

- a. Jam Kerja : Senin – Jumat : 07.30 - 16.00 WIB
- b. Jam Istirahat : Senin – Kamis : 12.00 – 13.00 WIB
Jumat : 11.30 – 13.00 WIB
- c. Libur : Sabtu – Minggu dan tanggal merah

1.3.3 Rincian Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Rincian kegiatan Praktek Kerja Nyata yang dilakukan pada PT.PLN (Persero) UP3 Jember disajikan pada tabel dibawah ini.

1.1 Tabel. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

NO	Kegiatan	Minggu					Jam Efektif
		1	2	3	4	5	
1	Orientasi pada PT.PLN (Persero) UP3 JEMBER						4
2	Pengenalan tentang Praktek Kerja Nyata dan tata cara penggunaan Aplikasi dan web PT.PLN						8
3	Membantu mengimput dan mengeload data pada sistemEIS terpusat						88
4	Mempelajari dan mencari data-data bahan penulisan laporan Praktek Kerja Nyata						23
5	Melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing						7
6	Menyusun laporan Praktek Kerja Nyata						17
Total							147

Sumber : PT. PLN (Persero) (UP3) Jember

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Prosedur

2.1.1 Pengertian Prosedur

Prosedur sangatlah penting bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktifitas apa saja yang dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu. Untuk lebih jelasnya mengenai pengertian prosedur menurut beberapa ahli

Arini T. Soemohadiwidjojo (2014:90), “Prosedur adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dan aktifitas organisasi seperti yang ditetapkan dalam pedoman dalam menyelesaikan sebuah tugas rutin atau tugas yang berulang-ulang dengan cara yang efektif dan efisien, untuk menghindari terjadinya variasi atau penyimpangan yang dapat memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Menurut Mulyadi (2010:5) Prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu department atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Menurut Evita P. Purnamasari (2015:3) prosedur ialah kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan kerja sebaik-baiknyasesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau perusahaan.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengertian prosedur adalah suatu urutan atau tahapan yang saling terkait dalam rangka pencapaian tujuan. Prosedur sangat penting bagi suatu organisasi dalam menentukan aktifitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.

2.1.2 Karakteristik Prosedur

Berikut ini adalah karakteristik prosedur menurut Mulyadi (2001:8), diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.
- b. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
- c. Prosedur menunjukkan urutan – urutan yang logis dan sederhana.
- d. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusandan tanggung jawab.
- e. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan.
- f. Adanya suatu pedoman kerja yang harus diakui oleh anggota – anggota organisasi.
- g. Mencegah terjadinya penyimpangan
- h. Membantu efisiensi, efektivitas dan produktivitas dari suatu unit organisasi.

2.1.3 Manfaat Prosedur

Suatu perusahaan pasti mempunyai prosedur tersendiri yang telah ditentukan, suatu prosedur akan mempunyai manfaat bagi perusahaan, menurut Sedermayanti (1996:85) manfaat prosedur adalah sebagai berikut.

- a. Sebagai suatu pola kerja yang merupakan penjabaran tujuan, sasaran, program kerja, fungsi dan kebijakan dalam kegiatan pelaksanaan kerja yang jelas.
- b. Mempersiapkan penjelasan tentang tujuan pokok organisasi, skema organisasi berikut klasifikasi jabatan dan analisis jabatan, unsur kegiatan di dalam organisasi dan sebagainya.
- c. Menentukan satu pokok bidang tugas yang akan dibuat bagan prosedurnya.
- d. Membuat daftar secara rinci tentang pekerjaan yang harus dilakukan berikut lamanya waktu yang diperlukan untuk melaksanakan bidang tugas yang dimaksud.
- e. Dalam menetapkan urutan tahap demi tahap dari rangkaian pekerjaan, maka antara tahap yang satu dengan tahap berikutnya harus terdapat hubungan erat yang keseluruhannya menuju satu tujuan.

- f. Setiap tahap harus merupakan suatu kerja nyata dan perlu untuk pelaksanaan dan penyelesaian seluruh tugas atau pekerjaan yang dimaksudkan.
- g. Menetapkan kecakapan dan keterampilan pegawai yang diperlukan untuk menyelesaikan bidang tugas tertentu.
- h. Harus di susun secara tepat sehingga memiliki stabilitas dan fleksibilitas dan selalu disesuaikan dengan perkembangan teknologi
- i. Menggunakan simbol dan skema atau bagan prosedur kerja dengan setepat – tepatnya untuk penerapan prosedur tertentu.
- j. Untuk menjamin penerapan prosedur dengan tepat, maka perlu dipakai buku pedoman.

2.1 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Suatu perusahaan yang memberikan pelayanan dengan baik maka akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Dalam hal ini kita dapat simpulkan bahwa secara umum pelayanan memiliki arti yang berkaitan erat dengan pemberian kepuasan terhadap pelanggan, Dengan memberikan pelayanan yang bagus akan membuat pelanggan merasa diperhatikan keberadaannya oleh pihak pemberi pelayanan. Berikut pembahasan mengenai pengertian pelayanan menurut pendapat para ahli.

Menurut Sampara (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Mahmoedin (2010) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan.

Menurut Zein (2009) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Kotler menyebutkan bahwa pelayanan (Service) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan service dapat diklasifikasikan menjadi :

- a. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi low contact service. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Menurut Sampara dalam Sinambela (2011:5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pengertian – pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur ataupun metode tertentu yang diberikan kepada orang lain. Sehingga kebutuhan – kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu faktor utama untuk memperoleh profit dan kepuasan pelanggan semaksimal mungkin. Suatu perusahaan dikatakan berhasil apabila pelayanan maupun produk yang di berikan harus berkualitas.

Menurut Suwithi dalam Anwar (2002:84) Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan.

Menurut Kotler (2000:25) Kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan

yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan.

Menurut Fitzsimmos bersaudara dalam Sulastiyono (2011:35-36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan yaitu reliabilitas, responsif, kepastian, empati, dan nyata.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah standart yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok maupun lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja serta barang dan jasa yang dihasilkan. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memenuhi standar dan dilakukan secara maksimal yang harus dicapai oleh suatu organisasi atau instansi.

Bentuk dan sifat penyelenggaraan pelayanan umum harus mengandung sandi – sandi : kesederhanaan, kejelasan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan, dan ketepatan waktu menurut Boediono (2003:68-70). Uraianya sebagai berikut :

a. Kesederhanaan

Yang dimaksud kesederhanaan meliputi mudah, lancar, cepat, tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan dan kepastian arti

Adanya kejelasan dan kepastian disini adalah hal – hal yang berkaitan dengan :

1. Prosedur atau tata cara pelayanan umum.
2. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
3. Unit kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
4. Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan data cara pembayarannya.
5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
6. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti – bukti penerimaan

permohonan / perlengkapan, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.

7. Petugas yang menerima keluhan masyarakat

c. Keamanan.

Keamanan dapat diartikan bahwa dalam proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan kepastian hukum.

d. Keterbukaan.

Hal – hal yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.

e. Efisiensi

Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal – hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.

f. Ekonomis

Dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:

1. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menentu biaya yang tinggi diluar kewajaran.
2. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.

g. Keadilan

Yang dimaksud dengan keadilan disini adalah keadilan yang merata, dalam arti cakupan / jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperhatikan secara adil.

h. Ketepatan Waktu

Maksud dari ketepatan waktu adalah dalam pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2.3 Tata Usaha Langgan (TUL) PT. PLN (Persero)

2.3.1 Pengertian Tata Usaha Langgan (TUL) PT. PLN (Persero)

Dalam penyuluhan TUL 1994 dijelaskan mengenai kewajiban PT. PLN (Persero) untuk melayani calon pelanggan dan masyarakat yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik dengan prima. Untuk menunjang kegiatan pelayanan tersebut maka dikeluarkan Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No.021.k/0599/DIR/1 995 tanggal 23 Mei 1995 suatu Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Langgan (TUL). Adapun pedoman tersebut dihimpun untuk menjadi kesatuan proses Administrasi Tata Usaha Langgan yang dapat memberikan pelayanan cepat, efisien, praktis dan sederhana kepada calon-calon pelanggan dan masyarakat yang membutuhkan tenaga listrik. Oleh karena itu Administrasi TUL yang mempunyai Subfungsi yang berdasarkan pemilihan bidang yang saling berhubungan dan terkait (Prosedur Pelayanan Listrik Prabayar:40-45).

- a. Mencatat dan menyimpan data pelanggan sejak dan awal hingga berakhirnya pemutusan hubungan antara PT PLN (Persero) dengan pelanggan.
- b. Merupakan mata rantai kegiatan pelanggan.
- c. Sumber Akuntansi dari PT PLN (Persero).

Tata Usaha Pelanggan (TUL) adalah sistem pembayaran pelanggan atau calon pelanggan dan masyarakat lainnya baik dengan sistem manual "Tul-Man" atau dengan sistem komputer "Tul-Kom". Tata usaha pelanggan manual "Tul-Man" adalah tata usaha pelanggan yang tata laksana proses pelaksanaannya menggunakan sarana tulis. Tata usaha pelanggan komputer adalah tata usaha yang proses pelayanannya dengan menggunakan sistem komputer, yang terdiri dari.

- a. Pelayanan pelanggan.
- b. Pelayanan pembacaan meter.
- c. Pelayanan pembuatan rekening
- d. Pelayanan pembukuan pelanggan
- e. Pelayanan penagihan
- f. Pelayanan pengawasan kredit

2.3.2 Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Langganan

Untuk keseragaman dalam melaksanakan kegiatan penataan usaha langganan diseluruh jajaran PLN, oleh direktur PLN telah dikeluarkan pedoman dan petunjuk TUL NO. 1 Tahun 1984. Sesuai dengan buku TUL tahun 1984, fungsi TUL tersebut dimulai dan pemasangan baru, tambah daya dan pengaduan pelanggan sampai dengan akhir dan piutang dibagi menjadi 6 sub fungsi yaitu :

a. Fungsi Pelayanan Pelanggan (FPL)

Fungsi Pelayanan Pelanggan (FPL) adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang tata cara, perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan/pelanggan serta masyarakat umum lainnya serta pelayanan pemberian penyambungan tenaga listrik, perubahan data yang berhubungan dengan pemberian penyambungan tenaga listrik yang meliputi perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian.

b. Fungsi Pembacaan Meter (FPM)

Fungsi Pembacaan Meter (FPM) adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pembacaan, pencatatan dan perekaman angka kedudukan meter alat pengukur meter kWh, meter kVArh, meter kVA Maksimal pada setiap pelanggan meter serta pembacaan dan pencatatan penunjukan sakelar waktu.

c. Fungsi Pembuatan Rekening (FPR)

Fungsi Pembuatan Rekening (FPR) adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pembuatan rekening listrik seluruh pelanggan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

d. Fungsi Pembukuan Pelanggan (FBL)

Fungsi Pembukuan Pelanggan (FBL) adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pencatatan piutang pelanggan dan UJL.

e. Fungsi Penagihan (FPN)

Fungsi Penagihan (FPN) adalah fungsi yang melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan pengurusan penagihan dan pelayanan pembayaran piutang pelanggan (piutang listrik dan piutang lainnya/rupa-rupa).

f. Fungsi Pengawasan Kredit (FPK)

Fungsi Pengawasan Kredit (FPK) adalah fungsi yang melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan pengendalian dalam kegiatan pemutusan sementara, penyambungan kembali, pemutusan rampung bagi pelanggan yang terlambat membayar piutang pelanggan dan menyelesaikan penghapusan piutang ragu ragu.

BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya PT.PLN (Persero)

Perusahaan Listrik Negara (PLN) atau nama resminya adalah PT. PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. pada saat beberapa perusahaan Belanda, antara lain pabrik gula dan pabrik teh mendirikan sebuah pembangkit listrik untuk keperluannya pribadi. Ketenagalistrikan mulai muncul untuk keperluan umum yaitu pada saat perusahaan swasta Belanda N V. Nign, yang semula bergerak pada bidang gas memperluas usahanya di bidang penyediaan listrik untuk kemanfaatan umum. Pada tahun 1927 pemerintah Belanda membentuk s'Lands Waterkracht Bedriven (LWB), yaitu perusahaan listrik negara yang mengelola PLTA Plengan, PLTA Lamajan, PLTA Bengkok Dago, PLTA Ubrug dan Kracak di Jawa Barat, PLTA Giringan di Madiun, PLTA Tes di Bengkulu, PLTA Tonsea lama di Sulawesi Utara dan PLTU di Jakarta. Selain itu beberapa Kotapraja dibentuk perusahaan-perusahaan listrik Kotapraja.

Pada saat Belanda menyerah kepada Jepang maka Negara Indonesia dikuasai oleh Jepang, oleh karena itu, perusahaan listrik dan juga gas yang ada semuanya diambil alih oleh pemerintahan Jepang, dan juga semua personil yang ada dalam perusahaan listrik tersebut diambil alih oleh orang-orang Jepang. Namun setelah jatuhnya Jepang ke tangan para sekutu, dan diproklamákannya kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, maka kesempatan emas ini tidak di sia-siakan oleh para pemuda dan juga buruh listrik dan gas untuk mengambil alih semua perusahaan-perusahaan listrik dan juga gas yang sebelumnya dikuasai Jepang.

Setelah berhasil merebut semua perusahaan – perusahaan dari tangan kekuasaan Jepang, kemudian pada bulan September 1945 suatu

delegasi dari buruh / pegawai listrik dan gas menghadap pimpinan KNI yang ada pada waktu itu masih dikuasai oleh M. Kasman Singodimejo untuk melaporkan hasil perjuangan mereka. Selanjutnya delegasi bersama – sama dengan pimpinan KNI pusat menghadap Presiden Soekarno, untuk menyerahkan perusahaan – perusahaan listrik dan gas kepada pemerintah Republik Indonesia. Penyerahan tersebut diterima oleh Presiden Soekarno, dan kemudian dengan Penetapan Pemerintah No. 1 Tahun 1945 tertanggal 27 Oktober 1945 dibentuklah jabatan Listrik dan Gas dibawah Departemen Umum dan Tenaga.

Adanya agresi Belanda I dan II, sebagian besar perusahaan-perusahaan listrik dikuasai kembali oleh pemerintahan Belanda atau pemeliknya semula. Pegawai yang tidak mau bekerja sama kemudian mengungsi dan menggabungkan diri kepada kantor-kantor Jawatan Listrik dan Gas di daerah-daerah Republik Indonesia yang bukan merupakan wilayah penduduk Belanda untuk meneruskan perjuangannya. Selanjutnya, dikeluarkannya keputusan Presiden R.I. nomor 163, tanggal 3 Oktober 1953 tentang Nasionalisme Perusahaan Listrik Milik Negara Asing di Indonesia jika waktu konsesinya habis. Dengan meningkatnya perjuangan Bangsa Indonesia tentang membebaskan Irian Jaya dari cengkraman penjajah Belanda, maka dikeluarkannya undang-undang Nomor 86 Tahun 1958 tertanggal 27 Desember 1958 Tentang Nasionalisasi Semua Perusahaan Belanda dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1958 Tentang Nasionalisasi Perusahaan Listrik dan Gas Milik Belanda. Dengan undang-undang ini maka seluruh Perusahaan Listrik Belanda berada di tangan bangsa Indonesia.

Sejarah ketenaga listrikan di Indonesia mengalami pasang surut sejalan dengan pasang surutnya perjuangan bangsa. Pada tanggal 27 Oktober 1945 kemudia dikenal dengan hari Listrik dan Gas. Hari tersebut diperingati untuk pertama kali pada tanggal 27 Oktober 1946, bertempat di gedung Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP) Yogyakarta. Penetapan secara resmi tanggal 27 Oktober 1945 sebagai hari Listrik dan Gas berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Nomor 20 Tahun 1960, namun kemudian berdasarkan keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik Nomor 235 / Kpts / 1975 Tanggal 30 September 1975 Peringatan Hari Listrik dan

Gas yang digabung dengan Hari Kebaktian Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik yang jatuh pada tanggal 3 Desember. Mengingat pentingnya semangat dan nilai-nilai hari listrik, maka berdasarkan keputusan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 1134.k. / 43.pe /1992 tanggal 31 Agustus 1992 ditetapkanlah tanggal 27 Oktober sebagai Hari Listrik Nasional.

3.2 Visi, Misi dan Motto Perusahaan

a. Visi

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

b. Misi

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

c. Motto

1. Listrik untuk kehidupan yang lebih Baik.

3.3 Maksud dan Tujuan Perseroan

Menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip – prinsip Perseroan Terbatas.

3.4 Anak Perusahaan

PLN sebagai BUMN yang bergerak di bidang energi memiliki 11 anak perusahaan yang mendukung kinerja dan pelayanan perusahaan. Anak perusahaan

PLNdiantaranya bergerak pada bidang pembangkitan,penyediaan tenaga listrik, telekomunikasi, keuangan, dan pelayanan pemeliharaan.

- a. PT. Indonesia Power (PI)
- b. PT. Pembangkit Jawa Bali (PJB)
- c. PT. Pelayanan Listrik Nasional Batam (PT PLN Batam)
- d. PT. Indonesia Comnets Plus (PT ICON +)
- e. PT. PLN Tarakan
- f. PT. PLN Batubara
- g. PT. PLN Geothermal
- h. PT. Prima Layanan Nasional Enjiniring (PLN-E)
- i. Majapahit Holding BV
- j. PT. Haleyora Power
- k. PT. Pelayanan Bahtera Adhi Guna.

3.5 Arti Logo PLN



Gambar 3.1 logo PT, PLN (Persero)

- a. Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen – elemen lambang artinya, melambangkan bahwa PT. PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala – nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

1. Petir atau Kilat

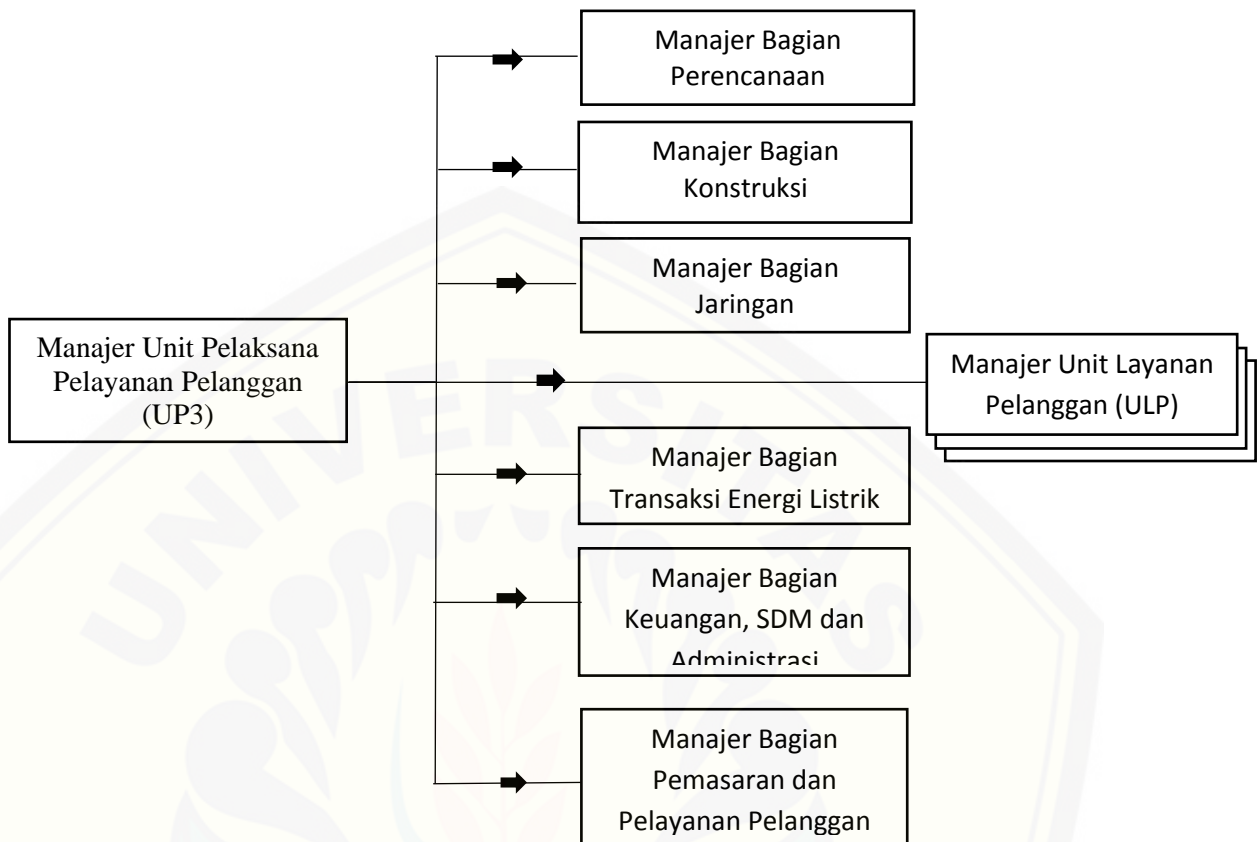
Melambungkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT. PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang cerah melambungkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

2. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat tenaga listrik yang di alirkan oleh tiga bidang usaha utama yang di geluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan sejalan dengan kerja keras para insan PT. PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (suatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap di perlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambungkan keandalan yang dimiliki insan – insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

3.6 Struktur Organisasi PT. PLN UP3 Jember

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian secara posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan oprasional untuk mencapai suatu tujuan. Berikut ini adalah bagian organisasi yang berada di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember :



Gambar 3.2 Struktur organisasi pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3 Jember)

1. Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3)

a) Tanggung Jawab:

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Menetapkan program kerja peningkatan Kinerja Area.
- c. Menetapkan standar manajemen konstruksi.
- d. Mengendalikan pelaksanaan K2 dan K3 di wilayah Area.
- e. Mengendalikan komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal dengan stakeholders perusahaan.
- f. Berkoordinasi dengan kantor distribusi serta menyesuaikan atas permasalahan hukum di lingkungan wilayah UP3.

- g. Melaksanakan kontrak kerjasama dengan pihak ketiga dan eksternal dengan stakeholders perusahaan.
 - h. Mengontrol hubungan baik dengan serikat pekerja perusahaan.
 - i. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.
 - j. Mengawasi implementasi program kerja maupun unggulan dari Kantor Distribusi.
- b) Wewenang:
- 1. Membuat keputusan teknis.
 - 2. Menandatangani surat keluar, SPK, surat perjanjian kontrak kewenangannya.
 - 3. Menetapkan target kinerja unit asuhannya.
 - 4. Merumuskan kebijakan strategi.

2. Manajer Bagian Perencanaan

- a) Tanggung Jawab:
- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
 - b. Menyusun master plan, usulan RAKP dan PRK UP3.
 - c. Memantau realisasi RAKP Termasuk breakdown dan monitor melalui Smart One.
 - d. Mengusulkan sasaran indikator kerja UP3 dan ULP.
 - e. Mengendalikan realisasi anggaran dan investasi secara berkala untuk pengendalian anggaran.
 - f. Mengelola pengoperasian Sistem Teknologi Informasi.
 - g. Mengelola proses pemantauan, pemetaan, pemutakhiran data jaringan serta pelanggan existing.
 - h. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.
 - i. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya.
- b) Wewenang :
- 1. Menyusun dan memantau Master Plan, RKAP dan PRK Area.
 - 2. Mengendalikan anggaran operasi dan anggaran investasi Area.
 - 3. Mengelola dan mengendalikan sistem informasi teknologi.

4. Menyusun dan mengevaluasi rencana pengembangan distribusi.

3. Manajer Bagian Kontruksi

a) Tanggung Jawab :

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Mengendalikan pekerjaan pembangunan jaringan distribusi.
- c. Melaksanakan efisiensi operasi konstruksi distribusi.
- d. Memantau realisasi pelaksanaan investasi untuk pelaporan kepada manajemen.
- e. Mengendalikan pelaksanaan penyambungan tenaga listrik.
- f. Mengelola pergudangan dan persediaan materai distribusi.
- g. Mengendalikan proses pengadaan barang dan jasa.
- h. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.

4. Manajer Bagian Jaringan

a) Tanggung Jawab :

1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
2. Mengusulkan rencana pengembangan sistem operasi distribusi untuk mengoptimalkan beban dan jaringan efisiensi distribusi.
3. Melakukan pengendalian atas tercapainya efisiensi operasi dan pemeliharaan asset jaringan distribusi respon time, recovery time dan jumlah gangguan.

b) Wewenang :

1. Mengatur operasi dan pemeliharaan jaringan dan gardu distributor.
2. Mengendalikan pelaksanaan pembangunan jaringan distribusi.

5. Manajer Bagian Transaksi Energi Listrik

a) Tanggung Jawab:

1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
2. Melakukan analisa dan evaluasi energi.

3. Menangani akurasi transaksi energi listrik internal perusahaan dengan Unit Lain dan pelanggan.
4. Menyusun dan melaksanakan program penurunan susut non-teknis.
5. Mengendalikan kegiatan pemasangan, perubahan daya, pemutusan dan pemeliharaan APP.
6. Mengendaikan operasi dan pemeliharaan AMR dan sistem telekomunikasi.
7. Mengelola penurunan saldo tunggakan.
8. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya.

b) Wewenang:

1. Membuat program penurunan susut non-teknis.
2. Membuat program penurunan tunggakan.
3. Menganalisa penggunaan material-material APP.

6. Manajer Bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan

a) Tanggung Jawab:

1. Menyusun ketentuan dan strategi pemasaran.
2. Menyusun rencan penjualan energi dan rencana pendapatan.
3. Mengevaluasi harga jual energi listrik.
4. Menghitung biaya penyediaan tenaga listrik.
5. Menyusun strategi dan pengembangan pelayanan pelanggan.
6. Menyusun standar dan produk pelayanan.
7. Menyusun ketentuan data induk pelanggan (DIL) dan data piutang pelanggan (DPP).
8. Menyusun ketentuan kontrak jual beli tenaga listrik.
9. Mengkoordinasi pelaksanaan penagihan kepada pelanggan tertentu, antara lain TNI/ POLRI dan Instansi Vertikal.
10. Mengkaji pengelolaan pencatatan meter dan penyusunan rencana penyempurnaan.
11. Melakukan pengendalian DPP dan opname saldo piutang.
12. Menyusun konsep kebijakan sistem informasi pelayanan pelanggan.
13. Menyusun mekanisme interaksi antar unit pelaksana.

14. Menyusun laporan manajemen di bidangnya.

b) Wewenang:

1. Menetapkan kelayakan sebagai pelanggan baru PLN.
2. Memutuskan sebagai pelanggan.
3. Mengusulkan pegawai baik mutasi maupun rotasi sebagai pengembangan SDM

7. Manajer Bagian Keuangan, SDM dan Administrasi

a) Tanggung Jawab:

1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
2. Mengelola fungsi keuangan.
3. Mengelola fungsi akuntansi.
4. Mengelola peningkatan pelayanan pelanggan.
5. Mengelola peningkatan Integritas Layanan Publik ILP.
6. Mengoptimalkan human capital.
7. Mengelola sarana kerjafasilitas kantor.
8. Mengelola fungsi administrasi umum.
9. Mengelola fungsi kehumasan.
10. Melaksanakan koordinasi dan memberikan pengarahan kepada Rayon.
11. Membuat laporan berkala sesuai bidang.

b) Wewenang :

1. Mengendalikan fungsi pelayanan.
2. Mengendalikan fungsi Administrasi umum.
3. Mengendalikan fungsi keuangan dan akuntansi.
4. Mengendalikan fungsi SDM.

8. Manajer Unit Layanan Pelanggan (ULP)

a) Tanggung Jawab:

1. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
2. Melakukan evaluasi Realisasi Kinerja Unit Layanan Pelanggan (ULP).

3. Menyusun dan mengevaluasi potensi pasar.
 4. Menyusun program peningkatan pelayanan pelanggan.
 5. Melakukan evaluasi teknis kegiatan sistem operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi.
 6. Melakukan evaluasi terhadap asset sarana kerja dan fasilitas kantor.
 7. Melakukan evaluasi terhadap optimalisasi asset teknik jaringan dan konstruksi distribusi tenaga listrik.
 8. Melaksanakan program integritas publik ULP
 9. Melakukan pengendalian komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal dengan stakeholder perusahaan.
 10. Memasukan RAB, SPK dan berita acara pekerjaan selesai.
 11. Membina dan mengembangkan kompetensi SDM untuk memenuhi kompetensi jabatan.
 12. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.
 13. Memasukan RAB, SPK dan berita acara pekerjaan selesai.
 14. Membina dan mengembangkan kompetensi SDM untuk memenuhi kompetensi jabatan.
 15. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.
 16. Memasukan RAB, SPK dan berita acara pekerjaan selesai.
 17. Membina dan mengembangkan kompetensi SDM untuk memenuhi kompetensi jabatan.
 18. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.
- b) Wewenang:
1. Membuat keputusan teknis.
 2. Menandatangani surat keluar, SPK, surat perjanjian kontrak sesuai kewenangan.

BAB 5. KESIMPULAN

Berdasarkan Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) Area Jember maka dapat ditarik kesimpulan bahwa.

- a. Pelaksanaan prosedur permintaan penyambungan yang listrik harus melewati beberapa proses yaitu diawali dengan calon pelanggan mengajukan permohonan pemasangan listrik sementara, yaitu mengakses website Penyambungan Sementara (PS) Online. Website Penyambungan Sementara (PS) Online akan menampilkan form pengajuan permohonan Sambungan Sementara. Calon pelanggan langsung mengisi data yang diperlukan. Setelah semua terisi maka simpan permohonan. Setelah itu calon pelanggan akan menerima email konfirmasi yang dikirim oleh petugas, dan langkah selanjutnya yaitu pelanggan melakukan verifikasi ulang dengan cara memasukkan kode konfirmasi pada website Penyambungan Sementara (PS) Online. Setelah kode konfirmasi sudah valid dan permohonan pemasangan disetujui, maka calon pelanggan akan mendapatkan email kembali berupa Surat Ijin penyambungan (SIP) yang didalamnya terdapat nomor agenda dan nomor registrasi guna keperluan pembayaran yang wajib dilakukan oleh pelanggan.

Setelah semua prosedur dilaksanakan maka tahap akhir yaitu proses penyambungan listrik oleh petugas, dan selanjutnya aliran listrik siap digunakan oleh pelanggan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan.

- b. Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan untuk membantu pihak PLN dalam menyelesaikan tugas – tugas kerja. Dalam Praktek Kerja Nyata ini saya ikut serta dalam menyelesaikan tugas bagian Penyambungan Sementara (PS) yaitu.
 1. Membantu membantu mengeload (mendownload) data dari rayon – rayon yang ada di dua Kabupaten Jember dan Lumajang, guna untuk mengetahui calon pelanggan yang akan melakukan pembelian listrik Pasang Baru, Perubahan Daya, dan Penyambungan Sementara.

2. Membantu merekap daftar tunggu (Daftung) pada aplikasi EIS, daftar tunggu tidak boleh melebihi batas layanan guna mem percepat penyambungan listrik pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

Arini T. Soemohadiwidjojo 2014 *Pengertian Prosedur*, Jakarta: Selemba Empat.

Boediono, 2003. *Pelayanan Jasa*. Jakarata.

Evita P. Purnamasari 2015 *Pengertian Prosedur*: Library.Binus.

Fitzsimmos, 2011. *Manajemen Syariah*. Semarang.

Kotler 2000, *Kualitas Pelayanan*, Jakarta. Selemba Empat.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. Selemba Empat. Jakarta.

Laksana, fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Mulyadi 2010, *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Selemba Empat.

Mahmoedin 2010, *Pengertian Pelayanan*, Bandung.

Mulyadi.2001. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Selemba Empat.

<https://www.kajianpustaka.com/2013/04/kualitas-pelayanan-pelanggan.html>

(Diakses tanggal 08 Januari 2019)

PT. PLN (Persero). 2015. *Prosedur Pelayanan Pelanggan*.

Sulastiyono, 2011. *Strategi Pemasaran*. Bandung.

Sedermayanti. 1996. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.

Sampara2011, *Sinabela Dkk*. Yogyakarta.

Suwithi, 2002. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Adityamedia.

Tarmizi, Sayid, 2015. *TUL 1994 (Tata Usaha Langgan)*

Tjiptono. 2005. *Service, Quality dan Statisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset

www.pln.id (Diakses tanggal 08 Januari 2019).

<http://teranginegeriku.blogspot.co.id/2015/01/tul-1994-tata-usaha-pelanggan.html> (Diakses tanggal 09 Januari 2019)

Zein (2009) *Pengertian Pelayanan*, Jakarta: Selemba Empat.



Lampiran 1 : Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS JEMBER FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121 Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150 Email : feb@unej.ac.id																
Nomor : 7113/UN.25.1.4/PM/2018	13 September 2018																
Lampiran : Satu Bendel																	
Hal : Permohonan Tempat PKN																	
Yth. Pimpinan PT. PLN (Persero) Rayon Jember Kota Jl. Gajah Mada No. 198 Kaliwates Jember																	
Dengan ini kami beritahukan dengan hormat, bahwa guna melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Diploma III Ekonomi dan Bisnis para mahasiswa diwajibkan melaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN).																	
Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :																	
<table border="1"><thead><tr><th>NO</th><th>NAMA</th><th>NIM</th><th>PROG. STUDI</th></tr></thead><tbody><tr><td>1.</td><td>Indro Idha Adi</td><td>150803101010</td><td>D3 Manajemen Perusahaan</td></tr><tr><td>2.</td><td>Rully Fahreza Ferdianto</td><td>150803101062</td><td>D3 Manajemen Perusahaan</td></tr><tr><td>3.</td><td>Arl ferdi Wahyu Setiawan</td><td>150803101037</td><td>D3 Manajemen Perusahaan</td></tr></tbody></table>	NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI	1.	Indro Idha Adi	150803101010	D3 Manajemen Perusahaan	2.	Rully Fahreza Ferdianto	150803101062	D3 Manajemen Perusahaan	3.	Arl ferdi Wahyu Setiawan	150803101037	D3 Manajemen Perusahaan	
NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI														
1.	Indro Idha Adi	150803101010	D3 Manajemen Perusahaan														
2.	Rully Fahreza Ferdianto	150803101062	D3 Manajemen Perusahaan														
3.	Arl ferdi Wahyu Setiawan	150803101037	D3 Manajemen Perusahaan														
Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : September -Oktober 2018																	
Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.																	
	<p>a.n. Dekan Wakil Dekan I</p>  <p>Dr. Zainuri, M.Si NIP. 19640325 198902 1 001</p>																
Tembusan kepada Yth : 1. Yang bersangkutan; 2. Arsip																	

Lampiran 2. Persetujuan Tempat Praktek Kerja Nyata

 **PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur**
 PLN Area Jember

Jl. Gajah Mada No. 198 Jember
 T (0331) 484641 F (0331) 489301 E apjjember@pln.co.id W www.pln.co.id

Nomor : ~~1377~~ / MUM.00.01 / AREA-JBR/2018
 Lampiran : 1 lembar
 Sifat : Biasa
 Perihal : Permohonan Penempatan Magang Kerja

25 SEP 2018

Kepada :
 UNIVERSITAS JEMBER
 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
 Jl Kalimantan No.37
 Jember

Yth. Dekan/Wakil Dekan I

Menindak lanjuti surat saudara No. 7113/UN.25.1.14/PM/2018. tanggal 13 September 2018 perihal Kegiatan Praktek Kerja Lapangan dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan mengijinkan siswa Saudara melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT. PLN (Persero) Area Jember Sebanyak 3 (Tiga) Orang dengan data sbb:

NO.	NAMA	NIM	JURUSAN
1	Indro Idha Adi	150803101010	D3 Manajemen Perusahaan
2	Rully Fahreza Ferdianto	150803101062	D3 Manajemen Perusahaan
3	Arif Ferdi Wahyu Setiawan	150803101037	D3 Manajemen Perusahaan

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di lingkungan PT. PLN (Persero) Area Jember Perencanaan Bidang mulai tgl 01 Oktober 2018 s/d 31 Oktober 2018, dengan ketentuan sebelum melaksanakan kerja praktek diwajibkan :

1. Data yang diminta sifatnya tidak rahasia/khusus.
2. Membuat surat pernyataan (terlampir) dan dikembalikan kepada kami pada kesempatan pertama.
3. Setelah selesai melakukan Kerja Praktek yang bersangkutan diwajibkan membuat laporan.

Demikian atas perhatiannya terimakasih.



Lampiran 3. Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata

**Daftar Hadir
Praktek Kerja Nyata**


Nama	Tanggal							
	1 okt	2 okt	3 okt	4 okt	5 okt	6 okt	7 okt	8 okt
Indro Idha Adi	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>			<i>[Signature]</i>
Rully Fahreza F	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>			<i>[Signature]</i>
Ari Ferdi WS	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>			<i>[Signature]</i>

Nama	Tanggal							
	9 okt	10 okt	11 okt	12 okt	13 okt	14 okt	15 okt	16 okt
Indro Idha Adi	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>			<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
Rully Fahreza F	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>			<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
Ari Ferdi WS	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>			<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

Nama	Tanggal							
	17 okt	18 okt	19 okt	20 okt	21 okt	22 okt	23 okt	24 okt
Indro Idha Adi	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>			<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
Rully Fahreza F	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>			<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
Ari Ferdi WS	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>			<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

Nama	Tanggal							
	25 okt	26 okt	27 okt	28 okt	29 okt	30 okt	31 okt	1 nov
Indro Idha Adi	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>			<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
Rully Fahreza F	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>			<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	
Ari Ferdi WS	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>			<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	

*keterangan warna merah hari libur

PT.PLN (PERSERO) AREA JEMBER
 SPV. Pelayanan Pelanggan

 AREA JEMBER RIADI
 NIP. 6491046P

Lampiran 4. Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegat Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
Jember 68121

Nomor : /UN25.1.4/KR/2018
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : *Permohonan Nilai PKN*

Yth. Pimpinan
PT. PLN (PERSERO) RAYON JEMBER KOTA

di –
Jember

Sehubungan telah dilaksanakan Praktek Kerja Nyata (PKN) Mahasiswa Program Diploma 3 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember pada institusi Saudara, maka dengan hormat kami mohon penilaian terhadap mahasiswa PKN tersebut sebagaimana form penilaian terlampir. Hasil penilaian tersebut mohon dikirim kembali ke Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember dalam amplop tertutup setelah berakhirnya pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.

Demikian atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I

Dr. Zainuri, M.Si
NIP 196403251989021001

Lampiran 5 : Daftar Nilai Praktek Kerja Nyata



**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JEMBER**

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	82	
2.	Ketertiban	82	
3.	Prestasi Kerja	83	
4.	Kesopanan	85	
5.	Tanggung Jawab	83	

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : ARI FERDI WAHYU SETIAWAN
 N I M : 150803101037
 Program Studi : Manajemen Perusahaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : CARLADI
 Jabatan : SPV. PELAYANAN PELANGGAN
 Instansi : PT. PLN (PERSERO) RAYON JEMBER KOTA

Tanda Tangan dan
 Stempel Lembaga



PEDOMAN PENILAIAN

NO	ANGKA	KRITERIA
1.	≥ 80	Sangat Baik
2.	70 – 79	Baik
3.	60 – 69	Cukup Baik
4.	50 – 59	Kurang Baik

Lampiran 6 : Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto Kotak Pos 159 Jember 68121
 Telp. (0331) 337990 – Fac. (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

PERSETUJUAN PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : ARI FERDI WAHYU SETIAWAN
 N I M : 150803101037
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
 Jurusan : Manajemen
 Program Studi : Manajemen Perusahaan

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul :
 SISTEM PELAYANAN PERMINTAAN PERUBAHAN NAMA PELANGGAN PADA PT.
 PLN (PERSERO) RAYON JEMBER KOTA

(Revisi) *Prosedur Pelayanan perubangan sementara*
 Pada PT PLN (PERSERO) UP3 JEMBER

Dosen pembimbing :

Nama	NIP	Tanda Tangan
Dr. Bambang Irawan, M.Si.	19610317 198802 1 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 27 Agustus 2018 s.d 27 Januari 2018. Apabila sampai batas waktu yang telah ditentukan masih belum selesai, maka dapat mengajukan ~~perpanjangan~~ selama 2 bulan, dan apabila masih juga belum bisa menyelesaikan, maka harus melakukan Praktek Kerja Nyata kembali.

Jember, 27 Agustus 2018
 Kaprodi. Manajemen Perusahaan.
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNEJ

Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
 NIP. 19660408 199103 1 001.

CATATAN :

1. Peserta PKN diharuskan segera menghadap Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk;
2. Setelah disetujui (ditandatangani), di fotokopi sebanyak 3 (tiga) lembar untuk :
 - 1) Ketua Program Studi;
 - 2) Dosen Pembimbing;
 - 3) Petugas administrasi program studi Diploma III (S0).
3. (*) coret yang tidak sesuai

Lampiran 7 : Kartu Konsultasi



KARTU KONSULTASI

BIMBINGAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : ARI FERDI WAHYU SETIAWAN
N I M : 150803101037
Program Studi : Manajemen Perusahaan
Judul Laporan PKN : SISTEM PELAYANAN PERMINTAAN PERUBAHAN NAMA PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON JEMBER KOTA
Dosen Pembimbing : Dr. Bambang Irawan, M.Si.
TMT_Persetujuan : 27 Agustus 2018 s/d 27 Januari 2019
Perpanjangan : 28 Januari 2019 s/d 28 Maret 2019

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	12-10-18	Konsul awal lpg. Pngas	1.
2.		alhier. (Revisi awal	2.
3.		kesepakatan pd	3.
4.		gtaft)	4.
5.			5.
6.	7-12-18	- Rangkaiha pengumuman	6.
7.		lpg. Hasil PKN	7.
8.		seminar dgn buku pedoman.	8.
9.		- Pakwani prosedur	9.
10.		kegiatan pengumpulan	10.
11.		sementara pd PKN.	11.
12.		- Buat Flow chart	12.
13.		& dis kordinasi	13.
14.		- Lembar Krs I Ed V	14.
15.	9-01-18	- Buat tulis an	15.
16.		revisi dgn buku pedoman	16.
17.		- Revisi buku	17.
18.		laporan	18.
19.			19.
20.	18-07-19	Ass daftar ujian	20.
21.			21.

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ybs. disetujui untuk diujikan:


Mengetahui,
Ketua Program Studi

Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D.
NIP. 19660408 199103 1 001.

Jember, 18-07-19
Dosen Pembimbing

Dr. Bambang Irawan, M.Si.
NIP. 19610317 198802 1 001

Lampiran 8 : Surat Permintaan Penenerangan Sementara

 **PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT & BANTEN**
APJ CIREBON
UPJ CIREBON KOTA

NOMOR AGENDA :
 533110531108010001
No. Register :
 533113000001

**PERMINTAAN
 PENERANGAN SEMENTARA**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RUBINEM
Alamat : SUNYARAGI
No. Telepon :

KTP No. : 345698765

mengajukan permintaan PENERANGAN SEMENTARA untuk proyek

Nama : RUBINEM RUBIAH
Alamat : JL SONOKELING X 0 RT.1 RW.3 SUNYARAGI
No. Telepon :

KTP No. : 345698765

No. Pelanggan : 533112558783

Kode Pos : 0

days tarif R1T Daya 900 menjadi tarif L Daya 5,500

Biaya Yang Diperhitungkan :

Biaya kWh : Rp.	0.00	Pemilih :	0.00
Biaya Token : Rp.	100,000.00	Tanggal :	01-08-2011 s/d 05-08-2011
Biaya Material : Rp.	0.00	Lama :	5 hari
Biaya Material : Rp.	0.00		
Biaya Administrasi : Rp.	0.00		
	<u>Rp. 100,000.00</u>		

Sembungan Sementara akan dibayar melalui loket pembayaran / Bank :
 dengan alamat :

Jawaban dapat diperoleh pada tanggal

Cirebon, 01-08-2011

Tanda tangan peminta

Untuk memperoleh formulir ini
 TIDAK DIPINJIT RUAYA

A5 TUL I-01 **RUBINEM**

Lampiran 9 : Surat Perintah Kerja

NO. : SPK51801/180631/0796

PERINTAH KERJA

Dibentukkan keada : 1.
2.
3.

Untuk melaksanakan :

1. <input type="checkbox"/> Penyambungan baru (A)	6. <input type="checkbox"/> Gendut/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 checked="" type="checkbox"/> Penyambungan Sementara
4. <input type="checkbox"/> APP (J)	9. <input type="checkbox"/>
5. <input type="checkbox"/> Trafo Arus, Trafo tegangan, faktor kali meter (K)	

peda pelanggan :
 NIK :
 Nama : POS KAMLING RT 04 RW 25
 Alamat : JL. CITARUM GG 2 RT.4 RW.25 JEMBER LOR
 Telp : 0331731213
 Tarif / daya(lama) : S2T / 450 VA
 Jenis Program :
 Tanggal mulai : 31-08-2018
 No. Pelanggan : 518019740415
 Hp : 0331731213
 Tarif / daya(barui) : LT / 5500 VA
 Tanggal selesai : 01-09-2018

Dengan data pendukung :

No.	Uraian	Ruiah
1	Biaya Token	18.182

Berita Acara Pelaksanaan :
 No : Tgl :
 CATATAN : No Gardu : GA185
 No Tiang : A1B1A4B3C2B1

Latitude (X)	
Longitude (Y)	

A4 TUL I-09

Manajer,


Lampiran 10 : Berita Acara Pemasangan

BERITA ACARA
Nomor: **BA51601-831201840246**

telah diterbitkan Berita Acara untuk dilaksanakan pemasangan dan penyambungan

Dasar: Permisohonan
Perintah Kerja: **SPK51601/180831/8796**

II Jenis Pekerjaan atau Mutasi: **PESIA**

III No. Agenda ID. Pelanggan Nama Alamat Tarif / Daya NIK Layanan No Registrasi SLO Keperluan	516019931808310186 516019740415 POS KAMLING RT 04 RW 25 JL CITARUM GG 2 RT.4 RW.25 JEMBER LOR LT / 5500	Ganda Tiang ID Pelanggan Tenaga
---	---	------------------------------------

IV	PELAKSANAAN	
	Uraian	Dipasang
1. Letak APP		
2. Alat Pomobatas a. Tanggal b. Merk / Type / Nomor c. Tahun Tera / Tahun Buat d. Ukuran / Setting	x / Amp	x / Amp
3. Meter kWh a. Tanggal b. Merk / Type / Nomor c. Tahun Tera / Tahun Buat d. Kemampuan kWh Meter e. Konstanta Meter f. Stand Meter g. Kwah Sisa h. Trafo Arus, Trafu Tegangan i. Faktor Kali	02-09-2018- Connex / 5016234150 2016 230V 5' 60 A 157,22 kWh	/ A
4. Sakelar Waktu a. Tanggal b. Merk / Type / Nomor c. Tahun Tera / Tahun Buat d. Penggerak	/	/
5. Letak SLTR / SLTM / SLTT *)		
6. Jenis SLTR / SLTM / SLTT *)		
7. Pany. SLTR / SLTM / SLTT *)	meter	meter
8. Fasa		
9. Tegangan Nominal	Volt	Volt
10. Pengukuran		
11. Menggunakan Trafo milik PLN	Kapasitas kVA	Kapasitas kVA
12. Gambar Penyambungan.....	Lihat Lampiran	Lihat Lampiran
13.....		

*) Coret yang tidak perlu

Manajer

A4 10/1-10

Petugas

SARIFA

Jember, 03 September 2018

Manajer

Lampiran 11 : Berita Acara Pembongkaran

BERITA ACARA
Nomor **BA51601-831201840246**

adalah diterbitkan Berita Acara untuk dilaksanakan pemasangan dan penyambungan

yang akan di tanggul
berikan data sebagai berikut

I. Dasar		Permohonan
Pernyataan Kerja		SPK51601/180831/8796
II. Jenis Pekerjaan atau Mutasi: PESTA		
III. No. Agenda	516019931808310186	Gardu Tiang
ID Pelanggan	516019740415	
Nama	POS KAMLING RT 04 RW 25	ID Pelanggan Tetangga
Alamat	JL CITARUM GG 2 RT.4 RW.25 JEMBER LOR	
Instal / Daya	LT / 5500	
NIK		
Layanan		
No Registrasi SLO		
Kepertuan		
IV		PELAKSANAAN
Uraian		Dipasang
		Dibongkar
1. Letak APP		
2. Alat Pembatas		
a. Tanggal		
b. Merk / Type / Nomor		
c. Tahun Tera / Tahun Buat		
d. Ukuran / Setting		x / Amp
3. Meter kWh		
a. tanggal		
b. Merk / Type / Nomor		
c. Tahun Tera / Tahun Buat		
d. Kemampuan kWh Meter		
e. Konstanta Meter		/ A
f. Stand Meter		LWBP
g. Kwh Sisa		WBP
h. Trafo Arus, Trafo Tegangan		/ A
i. Faktor Kali		/
4. Sakelar Waktu		
a. tanggal		
b. Merk / Type / Nomor		
c. Tahun Tera / Tahun Buat		
d. Penggerak		
5. Letak SLTR / SLTM / SLTT *)		
6. Jenis SLTR / SLTM / SLTT *)		
7. Panjang SLTR / SLTM / SLTT *)		
8. Fasa		
9. Tegangan Nominal		
10. Pengukuran		
11. Menggunakan Trafo milik PLN		
12. Gambar Penyambungan		
13.		
V Lain-lain		

*) Coret yang tidak perlu

Pelanggan


Petugas

SARIFIN.



Lampiran 12: Perintah Kerja Pembongkaran

(PERSERO)
 PT. PERUM DAUR
 PERSERO
 JEMBER KOTA
 NO :

**PERINTAH KERJA
PEMBONGKARAN
SAMBUNGAN SEMENTARA**

Diperintahkan kepada : 1
2
3

Untuk melaksanakan :

1. <input type="checkbox"/> Penvambungan baru (A	6. <input type="checkbox"/> Gardu/Tiara/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 checked="" type="checkbox"/> Bongkar Rampung Sambungan Sementara
4. <input type="checkbox"/> APP (J)	
5. <input type="checkbox"/> Trafo Arus, Trafo tegangan, (K faktor kali meter	

pada pelanggan:

Nama : POS KAMLING RT 04 RW 25	No. Pelanggan : 516019740415
Alamat : JL CITARUM GG 2 RT.4 RW.25 JEMBER LOR	
Telp : 0331731213	Hp : 0331731213
Tarif / daya(lama) S2T / 450 VA	Tarif / daya(barui) LT / 5500 VA



Dengan data pendukung :

No	Uraian	Rupiah
1	Biaya Token	18.182
2	Biaya PPJ	1.818

Berita Acara Pelaksanaan
No _____ Tol _____

CATATAN : NoGardu : GA185
No Tiara : A1B1A4B3C2B1

A4 TUL I-09

Manajer.

 SUPRIYADI

Lampiran 13 : Sertifikat Laik Operasi

