



**PROSEDUR PELAYANAN PENGAJUAN PERMINTAAN PERUBAHAN
DAYA PADA PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

INDRO IDHA ADI

NIM. 150803101010

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

2019



**PROSEDUR PELAYANAN PENGAJUAN PERMINTAAN PERUBAHAN
DAYA PADA PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (Amd)
Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Jember

Oleh :

INDRO IDHA ADI

NIM. 150803101010

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERUSAHAAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS JEMBER

2019



**SERVICE PROCEDURE FOR SUBMITTING A POWER CHANGE
REQUEST AT PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER**

REAL WORK PRACTICE REPORT

Composed that one of rule for acquiring Ahli Madya Title
Program Study Diploma III Management Company The Faculty of Economic and
Business
Jember University

By :

INDRO IDHA ADI
NIM. 150803101010

**DIPLOMA III PROGRAM MANAJEMEN OF COMPANY
MANAGEMENT DEPARTEMENT
FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS
JEMBER UNIVERSITY**

2019

JUDUL
LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA
PROSEDUR PELAYANAN PENGAJUAN PERMINTAAN PERUBAHAN
DAYA PADA PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Indro Idha Adi
NIM : 150803101010
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Diploma III Manajemen Perusahaan

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal:

24 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. Purnamie Titisari, S.E., M.Si

NIP. 19750106 200003 2 001

Drs. Agus Privono, M.M.

NIP. 19601016 198702 1 001

Anggota,

Wiji Utami, S.E., M.Si

NIP. 19740120 200012 2 001

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 : INDRO IDHA ADI
NIM : 150803101010
FAKULTAS : EKONOMI
PROGRAM STUDI : DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL LAPORAN : **“PROSEDUR PELAYANAN PENGAJUAN
PERMINTAAN PERUBAHAN DAYA PADA PT. PLN (PERSERO) UP3
JEMBER”**

Jember, 16 Januari 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. Handriyono, M.Si.
NIP. 19620802 199002 1 001

MOTTO

Sesungguhnya perbuatan baik itu dapat menghapus perbuatan buruk.

(Qs. Hud: 114)

Barang siapa yang bersungguh sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri.

(Qs. Al-Ankabut: 6)

Syukuri apa yang kamu miliki sekarang karena waktu tidak akan bisa kembali bagaimanapun caranya

(Penulis)

Tidak menunggu hebat untuk memulai, tapi anda harus memulainya untuk menjadi hebat

(Penulis)

Tidak ada orang yang miskin dengan memberi

(Anne Frank)

PERSEMBAHAN

Setiap goresan tinta yang tertuang dalam Laporan Praktek Kerja Nyata ini, merupakan tanda – tanda kebesaran rahmat Allah SWT yang sangat besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan ini dengan baik. Diiringi dengan rasa syukur yang amat besar kepada Allah SWT, penulis mempersembahkan Laporan ini kepada:

1. Bapak Sopo Adi (Alm) dan Ibu Umiyati yang selalu memberikan kasih sayang yang tak ada batasnya, memberikanku semangat, dukungan, doa yang selalu dilantunkan dan segalanya dengan penuh kesabaran.
2. Kakak saya Andri wusono adi, Indra mia sasmita adi dan Endru setia adi yang selalu memberikan nasehat dan dukungan.
3. Kekasih saya Fiqih dwi aryani yang selalu memberiku support, selalu sabar dan selalu ada ketika saya membutuhkannya.
4. Bapak Dr. Handriyono, M.Si . selaku dosen pembimbing yang membimbing saya dalam menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata ini hingga dapat selesai dengan baik.
5. Guru dan Dosenku yang telah memberikan ilmunya yang bermanfaat selama 7 semester ini.
6. Pembaca yang budiman.
7. Almamater tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata yang berjudul “PROSEDUR PELAYANAN PENGAJUAN PERMINTAAN PERUBAHAN DAYA PADA PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER” dengan lancar sebagai salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Jurusan Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember. Materi dan penyusunan laporan ini dikerjakan berdasarkan Praktek Kerja Nyata (PKN) yang dilaksanakan di PT. PLN (Persero) UP3 Jember.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini tidak akan selesai dengan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak.,CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bismis Universitas Jember.
2. Drs. Sudaryanto, MBA, Ph.D selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perusahaan.
3. Dr. Handriyono, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini;
4. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah membimbing dan memberi bekal ilmu selama ini serta memberi kemudahan dalam proses akademik.
5. Bapak Cariadi, selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER.
6. Segenap karyawan PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER yang telah membantu selama kegiatan Praktek Kerja Nyata dan Penyusunan Laporan.
7. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa tidak ada hasil karya manusia yang sempurna, begitu pula dengan laporan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan

saran yang bersifat dapat membangun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca. semoga amal baik dari semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini akan senantiasa mendapatkan limpahan pahala, berkah, dan rahmat dari Allah SWT, Amin.



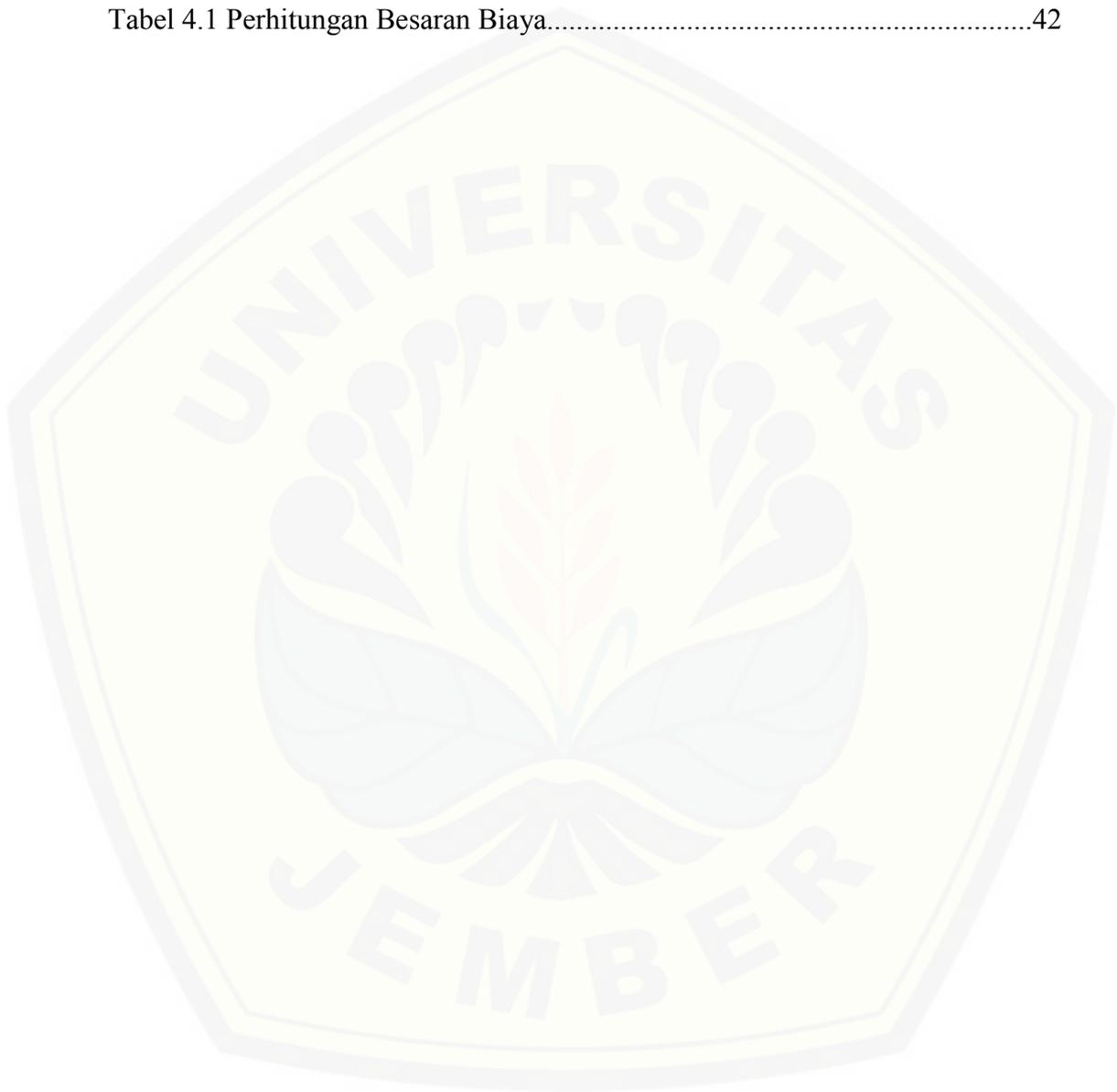
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Alasan Pemilihan Judul.....	1
1.2. Tujuan dan Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.1. Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.2.2. Kegunaan Praktek Kerja Nyata	3
1.3. Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	4
1.3.1. Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	4
1.3.2. Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	5
1.4. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Pengertian Prosedur	7
2.1.1. Pengertian Prosedur	7
2.1.2. Manfaat Prosedur.....	7
2.1.3. Karakteristik Prosedur.....	8
2.2. Pelayanan	8
2.2.1. Pengertian Pelayanan	8
2.2.2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan	9
2.2.3. Kualitas Pelayanan	10
2.3. Tata Usaha Langgan (TUL) PT. PLN (Persero)	12

2.3.1. Pengertian Tata Usaha Pelanggan (TUL) PT. PLN (Persero)	12
2.3.2. Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Langgan	15
BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
3.1. Sejarah Berdirinya PT. PLN (Persero).....	20
3.2. Visi, Misi dan Motto Perusahaan	22
3.3. Maksud dan Tujuan Perseroan	22
3.4. Anak perusahaan	22
3.5. Arti logo PLN	23
3.6. Struktur Organisasi PT. PLN UP3 JEMBER.....	25
BAB IV. HASIL KEGIATAN PRAKTEK KERJA NYATA	30
4.1. Deskripsi Pelaksanaan Praktek kerja Nyata.....	31
4.2. Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata.....	48
BAB V. KESIMPULAN	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	5
Tabel 2.1 Tata Usaha Langganan (TUL 1)	13
Tabel 4.1 Perhitungan Besaran Biaya.....	42

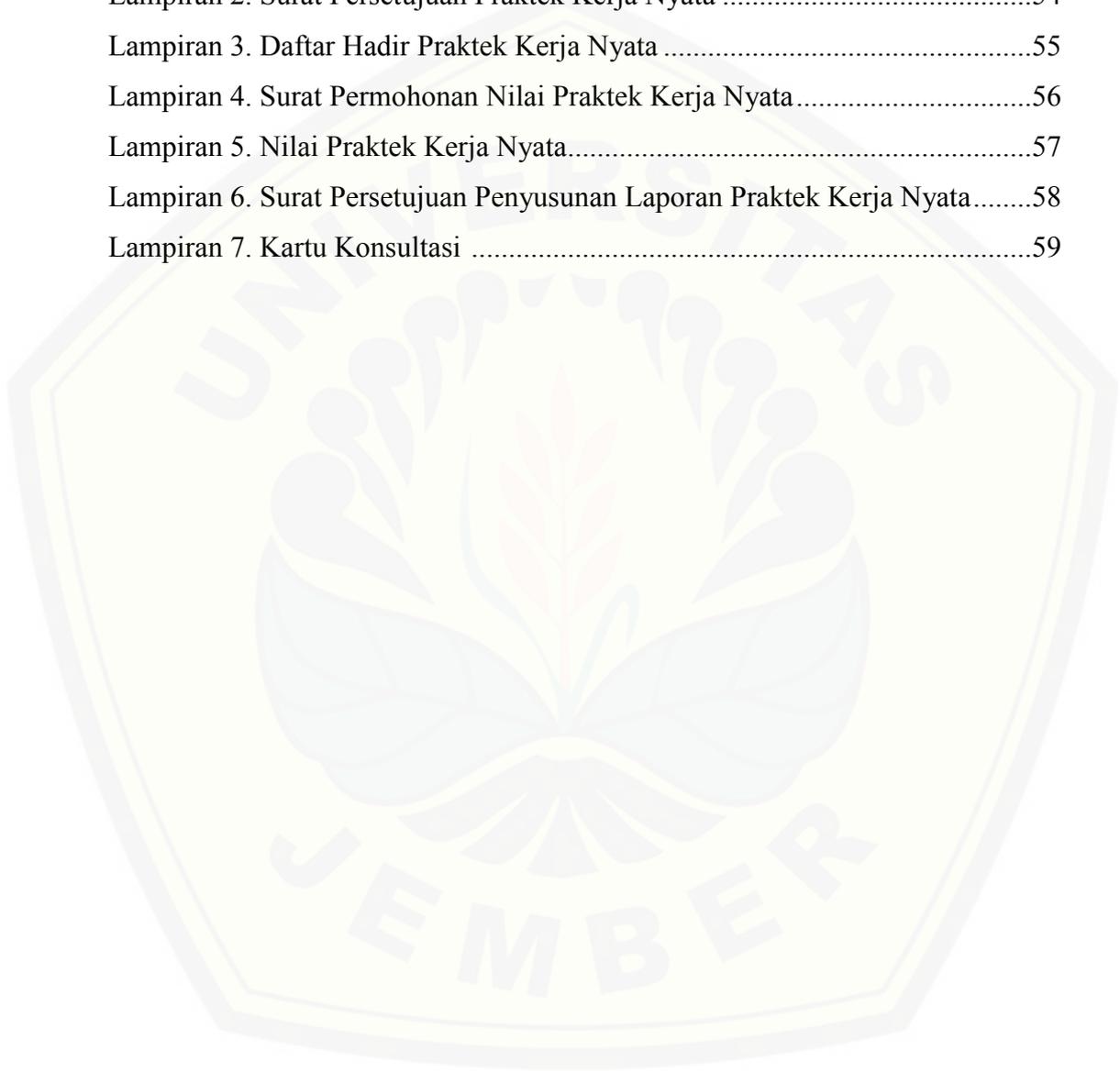


DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. : Logo PT. PLN (Persero)	22
Gambar 3.2. : Struktur Organisasi PT. PLN UP3 JEMBER.....	24
Gambar 4.1. : Alur Permohonan Permintaan Perubahan Daya Listrik Online. ...	32
Gambar 4.2. : Formulir Permohonan Perubahan Daya Listrik Online.....	33
Gambar 4.3. : Contoh email yang diterima pelanggan dari PLN.....	34
Gambar 4.4. : Alur Permohonan Perubahan Daya ke Unit Layanan Pelanggan.	34
Gambar 4.5. : Kartu ID pelanggan	35
Gambar 4.5. : Contoh KTP pelanggan	36
Gambar 4.6. : Surat Ijin Penyambungan (SIP)	39
Gambar 4.7. : Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBLT)	40
Gambar 4.8. : Contoh Token Prepaid Data Pemohon.....	41
Gambar 4.9. : Sertifikat Laik Operasi (SLO).....	42
Gambar 4.10. : Surat Perintah Kerja (PK)	45
Gambar 4.11. : Brita Acara (BA).....	46
Gambar 4.12. : Aplikasi AP2T PLN untuk Perubahan Data Pelanggan (PDL)..	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata.....	53
Lampiran 2. Surat Persetujuan Praktek Kerja Nyata	54
Lampiran 3. Daftar Hadir Praktek Kerja Nyata	55
Lampiran 4. Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata.....	56
Lampiran 5. Nilai Praktek Kerja Nyata.....	57
Lampiran 6. Surat Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata.....	58
Lampiran 7. Kartu Konsultasi	59



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Alasan Pemilihan Judul

Energi listrik merupakan bagian yang tidak terpisahkan bagi kehidupan saat ini. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat mengakibatkan kebutuhan energi listrik sangat dominan bagi manusia, dimulai dari kebutuhan di dalam rumah tangga, bisnis, pemerintahan, industri rumah tangga hingga industri besar serta seluruh aspek kehidupan berteknologi lainnya. Ini berarti bahwa ketersediaan energi listrik sangat penting dan sangat berpengaruh dalam meningkatkan laju pertumbuhan dan perkembangan sosial ekonomi masyarakat secara umum.

Fenomena yang berkaitan dengan pengajuan permintaan perubahan daya ini ada dua yang pertama yaitu dengan semakin banyaknya masyarakat yang melakukan perubahan daya listrik akan berdampak positif bagi PT.PLN (Persero) dengan volume penjualan tenaga listrik yang lebih besar berdampak pada pendapatan perusahaan yang akan terus meningkat.

Fenomena yang kedua yaitu tentang masyarakat yang ingin melakukan permohonan perubahan daya mereka sering mengalami masalah seperti tidak lengkapnya dokumen persyaratan dan berdampak pada pelanggan akan pulang pergi mengunjungi loket Unit Layanan Pelanggan untuk melengkapi persyaratan sesuai dengan prosedur yang berlaku pada PT.PLN (Persero).

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah sebuah BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang menangani semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Sebagai salah satu instrumen dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga oleh masyarakat luas dari sisi pemerintahan BUMN sering kali digunakan sebagai salah satu instrumen penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan dibidang industri-industri manufaktur, dan lain sebagainya. Tujuan perusahaan perseroan (Persero) yang diatur dalam peraturan pemerintah (PP) No.23 Pasal II Tahun 1994 yaitu menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan

umum, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong kegiatan ekonomi, mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan penyediaan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat.

PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember memiliki kurang lebih sekitar 800ribu pelanggan dengan karakteristik pelanggan yang beragam, mulai golongan rumah tangga, industri, bisnis, pemerintah, sosial, serta pelanggan *very important person* (VIP). PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember yang memiliki tugas mengelola penjualan tenaga listrik dan mengelola pendistribusian tenaga listrik dari gardu induk hingga Alat Pengukur dan Pembatas (APP) di dua Kabupaten Jember dan Lumajang, dengan unit kerja meliputi:

1. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Jember Kota
2. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Lumajang
3. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kalisat
4. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Rambipuji
5. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ambulu
6. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Klakah
7. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tanggul
8. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kencong
9. Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tempeh

Kebutuhan energi listrik setiap pelanggan cenderung berubah-ubah,. PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember sebagai penyedia tunggal energi listrik di dua Kabupaten yaitu Jember dan Lumajang harus bisa memberikan pelayanan terbaik. tidak hanya meliputi pelayanan jasa kelistrikan saja, ada beberapa bagian diantaranya pelayanan pemasangan baru, perubahan daya , penyambungan sementara, migrasi dan pelayanan pengaduan pelanggan.

Permintaan perubahan daya listrik merupakan fungsi dari pelayanan pelanggan. karena semakin meningkatnya permintaan perubahan daya listrik, maka untuk memenuhi permintaan masyarakat tersebut pihak PLN akan memberikan

pelayanan yang baik bagi seluruh masyarakat, setiap pelanggan juga mempunyai karakteristik yang berbeda-beda mulai dari sektor rumah tangga, hingga sektor industri. masyarakat diharapkan dapat mengetahui dan memahami terlebih dahulu prosedur dari perubahan daya listrik itu, Perubahan daya listrik memiliki keuntungan untuk mencukupi kebutuhan energi listrik masyarakat yang semakin lama semakin meningkat, sehingga masyarakat tidak perlu khawatir lagi dengan turunnya MCB atau *Jeglek* yang disebabkan pemakaian barang elektronik terlalu berlebihan. Contoh saja pada pelanggan yang ingin meningkatkan usahanya dengan menambah jumlah alat produksi sehingga kebutuhan daya listrik juga meingkat. kegiatan pelayanan perubahan daya listrik pada PT. PLN harus mengikuti ketentuan yang berlaku, dikarenakan banyak masyarakat yang masih awam ataupun belum sepenuhnya mengerti tentang prosedur perubahan daya listrik. Pada kenyataannya untuk melakukan proses permintaan perubahan daya listrik pihak PLN sudah memudahkan dan memberikan pelayanan khusus yang dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti pengajuan pendaftaran Online, menghubungi call center PLN, juga dapat dilakukan dengan cara pelanggan datang langsung ke loket pendaftaran pada kantor PLN.

Berdasarkan alasan tersebut, maka dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Nyata ini diberi judul "**Prosedur Pelayanan Pengajuan Permintaan Perubahan Daya pada PT. PLN (PERSERO) UP3 Jember**".

1.2 Tujuan dan Manfaat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.2.1 Tujuan pelaksanaan praktek kerja nyata

1. Untuk mengetahui dan memahami prosedur pelayanan permintaan perubahan daya pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember.
2. Untuk mendapatkan pengalaman praktis yang berkaitan dengan prosedur pelayanan permintaan perubahan daya yang terjadi pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember.

1.2.2 Kegunaan Praktek Kerja Nyata

Bagi mahasiswa

1. Menambah pengalaman dan wawasan bagi mahasiswa dilapangan yang berkaitan dengan pelayanan permintaan perubahan daya pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember.
2. Memberikan keterampilan pada mahasiswa untuk melaksanakan progam-progam perkembangan di PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember.
3. Lebih mengetahui bagaimana prosedur pelayanan permintaan perubahan daya pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember.

Bagi Universitas Jember

1. Merupakan sarana guna menjembatani antara perusahaan atau instansi dan lembaga pendidikan Universitas Jember untuk kerjasama lebih lanjut baik yang bersifat akademis maupun non akademis.
2. Sebagai pengetahuan dan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan Praktek Kerja Nyata.

Bagi instansi yang bersangkutan

1. Merupakan sarana guna menjembatani antara perusahaan atau instansi dan lembaga Pendidikan Universitas Jember untuk kerjasama lebih lanjut baik yang bersifat akademis maupun non akademis.

Bagi masyarakat

1. Merupakan sarana guna menambah wawasan masyarakat yang ingin mengetahui tentang prosedur perubahan daya listrik pada PT.PLN (Persero) sehingga masyarakat memiliki gambaran tentang beberapa cara melakukan prosedur perubahan daya.

1.3 Objek dan Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

1.3.1. Objek Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember , yang terletak di Jalan Gajahmada No.198 Kaliwates Kabupaten Jember.

1.3.2. Jangka Waktu Pelaksanaan Praktek kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata dilaksanakan 23 hari kerja yaitu mulai tanggal 01 Oktober 2018 sampai 31 Oktober 2018. Realisasi waktu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini selama 172,5 jam kerja efektif kondisi ini sudah memenuhi ketentuan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Diploma III Universitas jember.

Jam kerja yang berlaku pada PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember sebagai berikut:

- | | | |
|------------------|------------------------------------|-------------------|
| a. Jam kerja | : Senin - Jumat | : 7.30-16.00 WIB |
| b. Jam istirahat | : Senin - Kamis | : 12.00-13.00 WIB |
| | : Jumat | : 11.30-13.00 WIB |
| c. Libur | : Sabtu – Minggu dan tanggal merah | |

1.4 Pelaksanaan Praktek kerja Nyata

Tabel 1.1 : Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan	Minggu Ke				
	I	II	III	IV	V
Perkenalan dengan Pimpinan Perusahaan, Staf dan Karyawan.	X				
Menerima tugas yang diberikan oleh perusahaan.		X	X	X	
Mendapat penjelasan pelayanan pelanggan di PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember.			X	X	
Menerima penjelasan tentang prosedur pelayanan permintaan perubahan daya.			X	X	X
Mengumpulkan data Laporan Praktek Kerja Nyata.			X	X	X
Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata			X	X	X
Konsultasi pada Dosen Pembimbing			X	X	X

Sumber : PT. PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Prosedur

2.1.1. Pengertian Prosedur

Menurut Mulyadi (2001:5) prosedur merupakan suatu urutan kegiatan krelikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi merupakan perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Prosedur bisa mengindikasi rangkaian aktivitas, tugas –tugas, langkah-langkah, keputusan-keputusan, perhitungan-perhitungan, dan proses-proses yang dijalankan melalui serangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu tujuan yang diinginkan, suatu produk atau sebuah akibat. Dalam pelaksanaan proses prosedur, ada beberapa aturan formal yang harus ditaati, yaitu:

- a. Prosedur harus dijalankan sesuai dengan struktur, maksud dan ruang lingkup kegiatan.
- b. Prosedur harus diterangkan oleh seorang penanggung jawab.
- c. Prosedur harus dijalankan dengan menggunakan acuan berupa dokumen-dokumen terkait.
- d. Prosedur harus diaplikasikan dengan menggunakan berbagai macam bahan, alat, dan juga dokumen yang sesuai.
- e. Prosedur harus dilengkapi dengan informasi atau catatan pengendalian.
- f. Prosedur harus dilengkapi dengan lampiran-lampiran yang sesuai.
- g. Prosedur harus dikontrol dengan menggunakan dokumentasi atau pun rekaman perjalanan prosedur.

2.1.2. Manfaat Prosedur

Suatu perusahaan pasti mempunyai prosedur tersendiri yang telah ditentukan, suatu prosedur akan mempunyai manfaat bagi perusahaan, menurut Mulyadi (2001:15) manfaat prosedur adalah sebagai berikut:

1. Lebih memudahkan dalam langkah-langkah kegiatan yang akan datang.
2. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas sehingga menyederhanakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan pelaksanaan dan untuk selanjutnya mengerjakan yang seperlunya saja.
3. Adanya suatu petunjuk atau program yang jelas dan harus dipatuhi oleh semua pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktivitas kerja yang efektif dan efisien.
5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan, apabila terjadi penyimpangan akan dapat segera diadakan perbaikan perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

2.1.3. Karakteristik Prosedur

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

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
3. Prosedur menunjukan urutan – urutan yang logis dan sederhana.
4. Prosedur menunjukan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan atau hambatan.
6. Adanya suatu pedoman kerja yang harus diikuti oleh anggota-anggota organisasi.
7. Mencegah terjadinya penyimpangan.
8. Membantu efisiensi, efektivitas dan produktivitas dari suatu unit organisasi.

2.2. Pelayanan

2.2.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam hal ini sangat berkaitan dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan

kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Pendapat boediono (2003:60) pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Menurut Lovelock, Petterson & Walker dalam Tjiptono (2005:8) mengemukakan perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama yaitu operasi jasa dan penyampaian jasa.

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

2.2.2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan.

Kualitas pelayanan diberikan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, oleh karena itu dalam rangka memberikan pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi pelayanan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan tentunya mempunyai tujuan. Umumnya tujuan dengan diadakannya pelayanan adalah agar konsumen merasakan adanya kepuasan dan dampaknya bagi perusahaan akan memperoleh laba maksimum.

2.2.3. 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 diberikan harus berkualitas.

Lovelock dalam Laksana (2008:27) mendefinisikan “kualitas sebagai tingkat mutu yang diharapkan, dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen”. Dengan demikian kualitas merupakan faktor penting untuk mencapai kesuksesan suatu organisasi maupun perusahaan. Kotler (2007:118) menyebutkan bahwa produsen dikatakan telah “menyampaikan” kualitas jika produk ataupun jasa yang ditawarkan sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan. Dari uraian tersebut kualitas dapat diartikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang/jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi suatu kebutuhan. Sedangkan menurut Wyckof (2007:118) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Baik tidaknya kualitas tergantung pada kemampuan penyediaan jasa pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

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

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

Uraianya sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

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

2. Kejelasan dan Kepastian Arti

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

- a) Prosedur atau tata cara pelayanan umum.
- b) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif.
- c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
- d) Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan data cara pembayarannya.
- e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum.
- f) Hak dan Kewajiban, baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerima permohonan atau perlengkapan , sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
- g) Petugas yang menerima keluhan masyarakat.

3. Keamanan

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

4. Keterbukaan

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

5. 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.

6. Ekonomis

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

- a) Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntu biaya yang tinggi diluar kewajaran.
- b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.

7. Keadilan

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

8. Ketetapan Waktu

Maksud dari ketetapan 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 Pelanggan (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). Adapaun 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).

1. Mencatat dan menyimpan data pelanggan sejak dan awal hingga berakhirnya pemutusan hubungan antara PT PLN (Persero) dengan pelanggan.

2. Merupakan mata rantai kegiatan pelanggan.
3. 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 :

1. Pelayanan pelanggan.
2. Pelayanan pembacaan meter.
3. Pelayanan pembuatan rekening.
4. Pelayanan pembukuan pelanggan.
5. Pelayanan penagihan.
6. Pelayanan pengawasan kredit.

Berikut merupakan Tata Usaha Langgan yang berkaitan dengan proses perubahan daya (TUL 1).

Tabel 2.1 : Tata Usaha Langgan (TUL 1)

TUL	Keterangan	Petugas
TUL I-01	Permintaan Penyambungan Baru /Perubahan Daya /Perubahan Gol. Tarif	Bagian Pelayanan Pelanggan
TUL I-02	Agenda Permintaan Penyambungan Baru /Perubahan Daya / Perubahan Gol. Tarif	Bagian Pelayanan Pelanggan
TUL I-03	Jawaban Persetujuan	Bagian Pelayanan Pelanggan
TUL I-04	Jawaban Penangguhan	Bagian Pelayanan Pelanggan
TUL I-05	Pernyataan Jaminan Instalasi Pelanggan	CV/Biro Instalatir
TUL I-06	Kuitansi	Loket PPOB
TUL I-07	Buku Pemantauan Permintaan Penyambungan Baru /Perubahan Daya/ Perubahan Gol. Tarif	Bagian Pelayanan Pelanggan
UL I-08	Kartu Pengenal Pelanggan	Bagian Pelayanan Pelanggan
UL I-09	Perintah Kerja Pemasangan / Penyambungan /Pembongkaran SL / Penyambungan Sementara	Bagian Pelayanan Pelanggan
TUL I-10	Berita Acara Pemasangan / Penyambungan /Pembongkaran Sambungan Tenaga Listrik	Bagian Pelayanan Pelanggan
TUL I-11	Perubahan Data Pelanggan	Bagian Pelayanan Pelanggan

Sumber : PT. PLN (Persero), 2018

2.3.2. Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Langgan

Untuk keseragaman dalam melaksanakan kegiatan penataan usaha langganan diseluruh jajaran PLN, oleh direktur PLN telah dikeluarkan pedoman dan petunjuk TUL N0. 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:

1. 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.

Tugas Pokok:

- a) Memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan/ pelanggan dan masyarakat umum lainnya.
- b) Melayani permintaan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan dan perubahan lainnya serta pengaduan yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik.
- c) Mencatat, membuat dan mengarsipkan berkas setiap permintaan nomor 2 diatas secara tertib dan teratur pada formulir yang disediakan.
- d) Meneruskan berkas tersebut pada nomor 3 di atas kepada fungsi lain yang terkait.
- e) Memberikan pelayanan pembayaran Biaya Penyambungan (BP), Uang Jaminan Pelanggan (UJL), Tagihan Susulan (TS), Biaya Penyambungan Sementara, Biaya Perubahan dan biaya lain yang ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku.

- f) Menyiapkan dan membuat kuitansi penerimaan pembayaran sebagaimana dimaksud nomor 5 diatas.
- g) Menyiapkan perintah kerja pemasangan / perbaikan / perubahan / pembongkaran Sambungan Tenaga Listrik (SL) dan Berita Acara pelaksanaannya.
- h) Mengirim perintah kerja nomor 6 dan 7 ke fungsi yang terkait.
- i) Memantau dan menyelesaikan pelayanan dari nomor 1 sampai 8.
- j) Memelihara arsip data induk pelanggan.
- k) Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait.
- l) Membuat laporan dalam bidangnya.

2. 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.

Tugas Pokok:

- a) Merencanakan jadwal dan rute pembacaan meter serta memelihara rute baca meter.
- b) Menyiapkan kegiatan pelaksanaan pembacaan meter.
- c) Melaksanakan pembacaan dan pencatatan angka kedudukan meter, secara tepat sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
- d) Menyampaikan surat pemberitahuan kepada pelanggan yang tidak berhasil dilakukan pembacaan meter.
- e) Menyampaikan segi pemberitahuan hasil pembacaan meter kepada pelanggan yang pembacaan meternya menggunakan PDE
- f) Melakukan pembacaan khusus sehubungan dengan adanya pengaduan dan penyambungan baru.
- g) Melakukan perekaman angka kedudukan meter dan perhitungan pemakaian tenaga listrik (kWh, kVArh, kVA Maksimal).
- h) Mengirim hasil pembacaan meter kepada Fungsi Pembuatan Rekening.

- i) Melakukan pengawasan dan pembinaan pembaca meter.
- j) Melakukan pemeriksaan hasil pembacaan meter dan perbaikan kesalahan pembacaan meter.
- k) Mencatat dan menindak lanjuti laporan pembaca meter.
- l) Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait.
- m) Membuat laporan sesuai bidangnya.

3. 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.

Tugas Pokok:

- a) .Merencanakan jadwal dan rute pembacaan meter serta memelihara rute baca meter.
- b) Menyiapkan kegiatan pelaksanaan pembacaan meter.
- c) Melaksanakan pembacaan dan pencatatan angka kedudukan meter, secara tepat sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
- d) Menyampaikan surat pemberitahuan kepada pelanggan yang tidak berhasil dilakukan pembacaan meter.
- e) Menyampaikan segi pemberitahuan hasil pembacaan meter kepada pelanggan yang pembacaan meternya menggunakan PDE.
- f) Melakukan pembacaan khusus sehubungan dengan adanya pengaduan dan penyambungan baru.
- g) Melakukan perekaman angka kedudukan meter dan perhitungan pemakaian tenaga listrik (kWh, kVARh, kVA Maksimal).
- h) Mengirim hasil pembacaan meter kepada Fungsi Pembuatan Rekening.
- i) Melakukan pengawasan dan pembinaan pembaca meter.
- j) Melakukan pemeriksaan hasil pembacaan meter dan perbaikan kesalahan pembacaan meter.
- k) Mencatat dan menindak lanjuti laporan pembaca meter.
- l) Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait.
- m) Membuat laporan sesuai bidangnya.

4. Fungsi Pembukuan Pelanggan (FBL)

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

Tugas pokok:

- a) Merencanakan piutang pelanggan dan UJL yang akan dicatat.
- b) Menerima data piutang pelanggan dan UJL untuk ditindak lanjuti.
- c) Melaksanakan pencatatan mutasi dan saldo piutang pelanggan.
- d) Melaksanakan pencatatan mutasi dan saldo UJL.
- e) Melaksanakan pengendalian piutangpelanggan, UJL dan biaya keterlambatan.
- f) Melaksanakan pemeriksaan fisik piutang pelanggan.
- g) Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait.
- h) Membuat laporan sesuai dengan bidangnya.

5. 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/rupe-rupa).

Tugas Pokok:

- a) Merencanakan peningkatan pelayanan penagihan dan penerimaan pembayaran piutang pelanggan.
- b) Menerima dan menyimpan piutang pelanggan dan daftarnya.
- c) Menyiapkan nota tagihan atas piutang pelanggan yang menjadi beban APBN/APBD/ Kedutaan/Perwakilan Negara Asing.
- d) Mengirim piutang pelanggan serta daftarnya kepada pelaksana pelayanan penerimaan pembayaran (Bank, Koperasi, Loker PLN dsb.)
- e) Melaksanakan penagihan dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan.
- f) Menerima piutang pelanggan dari tempat pembayaran.

- g) Mengirim rekening listrik yang diperbaiki dan menerima kembali rekening listrik perbaikan.
 - h) Memproses piutang pelanggan menjadi piutang ragu-ragu.
 - i) Memantau dan mengawasi pelaksanaan penagihan dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan di tempat-tempat pembayaran secara tertib dan teratur.
 - j) Memantau dan mengawasi rekening listrik yang harus dilunasi dan yang dilunasi serta yang belum dilunasi di tempat-tempat pembayaran.
 - k) Melakukan pemeriksaan fisik rekening listrik yang belum dilunasi di tempat-tempat pembayaran.
 - l) Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait.
 - m) Membuat laporan berkala di bidangnya.
6. 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.

Tugas Pokok:

- a) Merencanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali.
- b) Merencanakan penghapusan piutang ragu ragu.
- c) Menerima segi pemberitahuan FPN.
- d) Menerima Daftar Piutang Ragu-ragu dari FPN.
- e) Melaksanakan penyelesaian penghapusan piutang ragu-ragu.
- f) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung.
- g) Melaksanakan pengawasan terhadap Penghapusan Piutang Ragu-ragu.
- h) Bekerja sama dengan fungsi terkait melakukan pemeriksaan terhadap saldo rekening listrik.

BAB III

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 awalnya ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke 18, 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 diproklamirkannya 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 atau pegawai listrik dan gas menghadap pimpinan KNI yang 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 pemerintahan Republik Indonesia. Penyerahan tersebut diterima oleh Presiden Soekarno, dan kemudia dengan Penetapan Pemerintah No. 1 Tahun 1945 tertanggal 27 Oktober 1945 dibentuklah Jawatan Listrik dan Gas di bawah 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 Pesiden 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) Yokyakarta. 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. Meningat 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

Visi

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

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.

Motto

Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik.

3.3 Maksud dan Tujuan Perseroan

Untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi 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 PLN diantaranya bergerak pada bidang pembangkitan, penyediaan tenaga listrik, telekomunikasi, keuangan dan pelayanan pemeliharaan.

Anak perusahaan tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

1. PT. Indonesia Power (PI)
2. PT. Pembangkit Jawa Bali (PJB)
3. PT. Pelayanan Listrik Nasional Batam (PT PLN Batam)
4. PT. Indonesia Comnets Plus (PT ICON +)
5. PT. PLN Tarakan
6. PT. PLN Batubara
7. PT. PLN Geothermal
8. PT. Prima Layanan Nasional Enjiniring (PLN-E)
9. Majapahit Holding BV
10. PT. Haleyora Power
11. PT. Pelayanan Bahtera Adhi Guna.

3.5 Arti logo PLN

Bentuk logo PT. PLN (Persero)



Gambar 3.1 : Logo PT. PLN (Persero)

Sumber : PT.PLN (Persero) 2018

1. Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan

pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

2. Petir atau Kilat

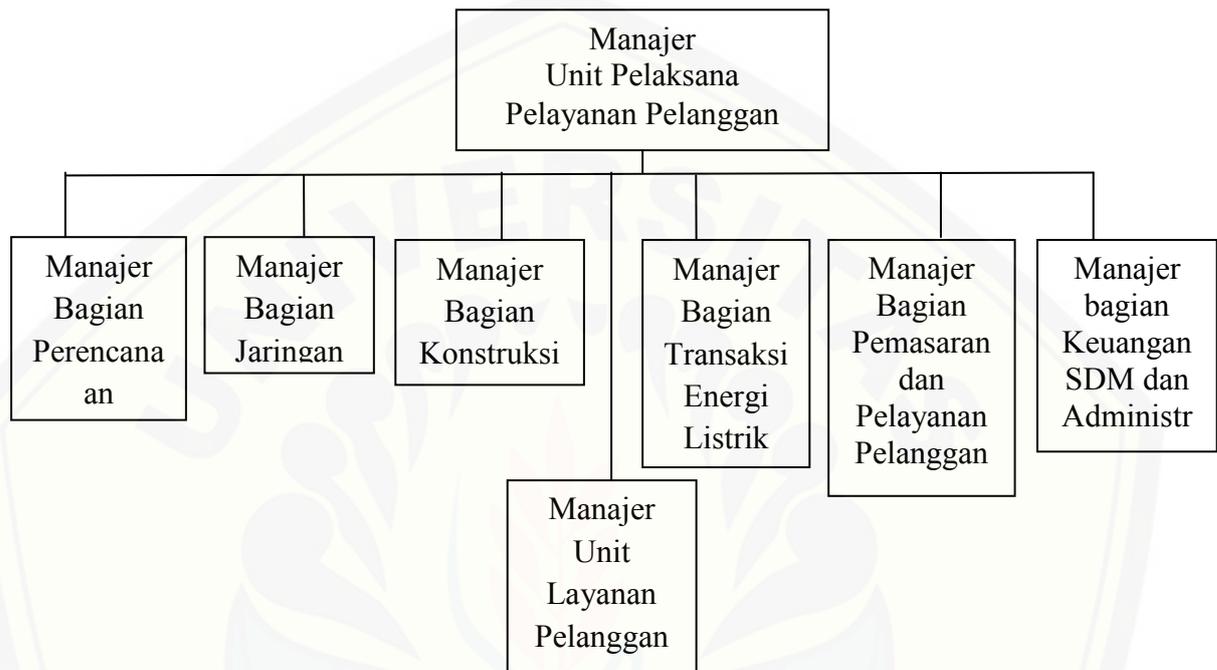
Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN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

3. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

3.6 Struktur Organisasi PT. PLN UP3 JEMBER

STRUKTUR ORGANISASI UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN JEMBER



Gambar 3.2 : Struktur organisasi pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember
Sumber : PT. PLN UP3 Jember.

1. Manajer Unit Pelaksa Pelayanan Pelanggan (UP3)

Tanggung Jawab:

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

2. Manajer Bagian Perencanaan

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.

Wewenang :

- a. Menyusun dan memantau Master Plan, RKAP dan PRK UP3.
- b. Mengendalikan anggaran operasi dan anggaran investasi UP3.
- c. Mengelola dan mengendalikan sistem informasi teknologi.
- d. Menyusun dan mengevaluasi rencana pengembangan distribusi.

3. Manager Bagian Jaringan

Tanggung Jawab:

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

Wewenang :

- a. Mengatur operasi dan pemeliharaan jaringan dan gardu distributor.
- b. Mengendalikan pelaksanaan pembangunan jaringan distribusi.

4. Manager Bagian Kontruksi

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.

5. Manager Bagian Transaksi Energi Listrik

Tanggung Jawab:

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Melakukan analisa dan evaluasi energi.

- c. Menangani akurasi transaksi energi listrik internal perusahaan dengan Unit Lain dan pelanggan.
- d. Menyusun dan melaksanakan program penurunan susut non-teknis.
- e. Mengendalikan kegiatan pemasangan, perubahan daya, pemutusan dan pemeliharaan APP.
- f. Mengendaikan operasi dan pemeliharaan AMR dan sistem telekomunikasi.
- g. Mengelola penurunan saldo tunggakan.
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya.

Wewenang :

- a. Membuat program penurunan susut non-teknis.
- b. Membuat program penurunan tunggakan.
- c. Menganalisa penggunaan material-material APP.

6. Manager Bagian Pelayanan Pelanggan, SDM dan Administrasi

Tanggung Jawab:

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Mengelola fungsi keuangan.
- c. Mengelola fungsi akuntansi.
- d. Mengelola peningkatan pelayanan pelanggan.
- e. Mengelola peningkatan Integritas Layanan Publik ILP.
- f. Mengoptimalkan human capital.
- g. Mengelola sarana kerjafasilitas kantor.
- h. Mengelola fungsi administrasi umum.
- i. Mengelola fungsi kehumasan.
- j. Melaksanakan koordinasi dan memberikan pengarahan kepada ULP.
- k. Membuat laopran berkala sesuai bidang.

Wewenang :

- a. Mengendalikan fungsi pelayanan.
- b. Mengendalikan fungsi Administrasi umum.
- c. Mengendalikan fungsi keuangan dan akuntansi.
- d. Mengendalikan fungsi SDM.

7. Unit Layanan Pelanggan (ULP)

Tanggung Jawab:

- a. Membagi tugas dan memberi arahan kepada bawahan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- b. Melakukan evaluasi Realisasi Kinerja ULP.
- c. Menyusun dan mengevaluasi potensi pasar.
- d. Menyusun program peningkatan pelayanan pelanggan.
- e. Melakukan evaluasi teknis kegiatan sistem operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi.
- f. Melakukan evaluasi terhadap asset sarana kerja dan fasilitas kantor.
- g. Melakukan evaluasi terhadap optimalisasi asset teknik jaringan dan konstruksi distribusi tenaga listrik.
- h. Melaksanakan program integritas publik ULP.
- i. Melakukan pengendalian komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal dengan stakeholder perusahaan.
- j. Memasukan RAB, SPK dan berita acara pekerjaan selesai.
- k. Membina dan mengembangkan kompetensi SDM untuk memenuhi kompetensi jabatan.
- l. Membuat laporan berkala sesuai bidangnya.

Wewenang :

- a. Membuat keputusan teknis.
- b. Menandatangani surat keluar, SPK, surat perjanjian kontrak sesuai kewenangan.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan Praktek Kerja Nyata yang telah dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Jember dengan mengambil judul “PROSEDUR PELAYANAN PENGAJUAN PERMINTAAN PERUBAHAN DAYA PADA PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER” maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Perkembangan alat elektronik di era modern ini yang pastinya membantu seluruh aktifitas kita sehari-hari pastinya memerlukan daya listrik yang tidak sedikit beberapa peralatan elektronik semakin canggih pasti membutuhkan daya yang tidak sedikit agar semua alat elektronik bisa dijalankan bersama untuk meningkatkan produktivitas pelanggan, misalnya pelanggan yang memiliki usaha dirumahnya bisa meningkatkan produktivitasnya tanpa harus takut kekurangan daya listrik.

Pelanggan yang rumahnya sering mengalami penurunan daya listrik atau jeglek itu perlu penambahan daya listrik karena beberapa alat elektronik yang memerlukan daya yang tidak sedikit butuh kestabilan listrik untuk itu perlu adanya perubahan atau meningkatkan daya listrik ada beberapa cara yang dapat dilakukan sesuai prosedur dari PLN itu sendiri

Pertama melalui cara online cara ini cukup mudah dilakukan di era modern ini yang pertama kita hanya harus mengakses webside PLN di www.pln.co.id kemudian pilih menu tambah daya selanjutnya membaca syarat dan ketentuan dari pihak PLN kemudian klik “Setuju”, selanjutnya tersedia menu form perubahan daya disitu kita harus mengisi data pelanggan setelah semua selesai di isi pelanggan akan mendapatkan email konfirmasi tentang perubahan daya dan mendapat nomer registrasi, masuk ke link yang sudah disediakan, kode konfirmasi sudah valid dan permohonan perubahan daya disetujui, pelanggan akan mendapatkan email kembali berupa Surat Ijin Penyambungan (SIP) yang didalamnya terdapat nomor agenda dan nomor registrasi untuk keperluan pembayaran yang wajib dilakukan oleh pelanggan, setelah pelanggan membayar

ke PPOB (*Payment Point Online Bank*) pihak PLN akan segera mencetak PK (surat perintah kerja) di berikan kepada Bagian tehknisi lapangan guna melakukan pemasangan atau pergantian MCB untuk menaikkan daya sesuai permintaan pelanggan dan selanjutnya aliran listrik siap digunakan oleh pelanggan sesuai dengan daya kebutuhan yang diperlukan.

Prosedur kedua melalui call center dan disana diarahkan untuk melengkapi semua data yang diperlukan dan perkiraan perincian biaya kemudian pelanggan datang ke ULP (Unit Layanan Pelanggan) atau Rayon untuk melakukan proses perubahan daya sesuai dengan SOP yang diterapkan oleh PLN cara ini sama seperti cara ketiga yaitu datang langsung ke loket ULP (Unit Layanan Pelanggan) untuk mendapat penjelasan dari satpam atau *customer service* disana.

Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini terdapat beberapa kegiatan yang dilakukan untuk membantu pihak PLN dalam menyelesaikan tugas-tugas kerja. Dalam Praktek Kerja Nyata penulis ikut serta dalam menyelesaikan tugas bagian pelayanan pelanggan yaitu mendownload dan mengecek data harian pelanggan melalui aplikasi EIS terpusat PLN, membantu bagian call center menanyakan tentang pelayanan pekerja lapang, membantu kerja lapang dibagian pengiriman surat penagihan biaya listrik dan yang terakhir mengikuti COC setiap hari untuk penyelesaian beberapa masalah yang bersama dan berdoa bersama agar selalu diberikan kelancaran dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat: Jakarta.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi Edisi Tiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- PT. PLN (Persero). 2015. *Prosedur Pelayanan Listrik Prabayar*.
- Tjiptono. 2005. *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tarmizi, Sayid. 2015. *TUL 1994 (Tata Usaha Langganan)*.
<http://teranginegeriku.blogspot.co.id/2015/01/tul-1994-tata-usaha-pelanggan.html> (Diakses tanggal 06 Desember 2018).

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 Boko Kotak Pos 359 Jember 68121
Telp. (0331) 337900 – Fax. (0331) 332150
Email : fe@unej.ac.id

Nomor : 7113/UN.25.1.4/PM/2018
Lampiran : Satu Bendel
Hal : **Permohonan Tempat PKN**

13 September 2018

Yth. Pimpinan PT. PLN (Persero) Rayon Jember Kota
Jl. Gajah Mada No. 198 Kalwates
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 berharap kesediaan Institusi yang Saudara pimpin untuk menjadi obyek atau tempat PKN. Adapun mahasiswa yang akan melaksanakan kegiatan tersebut adalah :

NO	NAMA	NIM	PROG. STUDI
1.	Indro Idha Adi	150803101010	D3 Manajemen Perusahaan
2.	Rully Fahrezā Ferdianto	150803101062	D3 Manajemen Perusahaan
3.	Ari ferdī Wahyu Setiawan	150803101037	D3 Manajemen Perusahaan

Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata tersebut pada bulan : September -Oktober 2018

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.



J.N. Dekan
Wakil Dekan I

Wahidunuri, M.Si
N.P. 19640325 198902 1 001

Tembusan kepada Yth :
1. Yang bersangkutan;
2. Arsip

Lampiran 2. Surat Persetujuan Praktek Kerja Nyata

 **PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur**
PLN P1 N Area Jember
 Jl. Gajah Mada No. 198 Jember
 T (0331) 484641 F (0331) 499301 E apjjember@pln.co.id W www.pln.co.id

Name : ~~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 sudam No. 7113/11N.25.1.14/PM/2018, tanggal 15 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	Indra Itha 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 Ikhla Adi								
Rully Fahriza F								
Ari Ferdi WS								

Nama	Tanggal							
	9 okt	10 okt	11 okt	12 okt	13 okt	14 okt	15 okt	16 okt
Indro Ikhla Adi								
Rully Fahriza F								
Ari Ferdi WS								

Nama	Tanggal							
	17 okt	18 okt	19 okt	20 okt	21 okt	22 okt	23 okt	24 okt
Indro Ikhla Adi								
Rully Fahriza F								
Ari Ferdi WS								

Nama	Tanggal							
	25 okt	26 okt	27 okt	28 okt	29 okt	30 okt	31 okt	1 nov
Indro Ikhla Adi								
Rully Fahriza F								
Ari Ferdi WS								

*keterangan warna merah hari libur

FT. PLN (PERSERO) AREA JEMBER

SPV. Pelayanan Pelanggan



Lampiran 4. Surat Permohonan Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kalimantan 37 – Kampus Bumi Tegal Boto
Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337990 – Fax. (0331) 332150
Jember 60121

Nomor : 8103/UN25.1.4/KR/2018
Lampiran : 1 (satu) lembar
Perihal : Permohonan Nilai PKN

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

di-
Jember

Selubungan 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 tertampir. 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.

an. Dekan,
Dekan I
Rahmat Zuhri, M.Si
081-403251989021001

Lampiran 5. Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalisanten 37 – Kampus Bumi Tegal Bolo
 Kotak Pos 125 – Telp. (0331) 337390 – Fax. (0331) 332150
 Jember 60121

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

NO	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1.	Kedisiplinan	83	
2.	Keterbacaan	82	
3.	Prestasi Kerja	80	
4.	Kesopanan	85	
5.	Tanggung Jawab	82	

IDENTITAS MAHASISWA :

Nama : INDRIO DEWA ADI
 NIM : 150803101010
 Program Studi : Manajemen Perusahaaan

IDENTITAS PEMBERI NILAI :

Nama : Carisadi
 Jabatan : SPK. Pemasaran Relanggan
 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. Surat Persetujuan Penyusunan Laporan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegal Bata Kosok Pox 159 Jember 65121
 Telp. (0331) 331990 - Fax. (0331) 312150
 Email : feb@unj.ac.id

PERSetujuan PENYUSUNAN LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA (PKN)

Menerangkan bahwa :

Nama : **INDRO IDHA ADI**
 NIM : **150802101010**
 Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**
 Jurusan : **Manajemen**
 Program Studi : **Manajemen Perusahaan**

disetujui untuk menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) dengan judul
**SISTEM PELAYANAN PERMINTAAN PERUBAHAN DAYA PADA PT. PLN (PERSERO)
 RAYON JEMBER KAYA**

(Revisi)
**PROSEDUR PELAYANAN PENGAJUAN PERMINTAAN PERUBAHAN
 DAYA PADA PT. PLN (PERSERO) UP3 JEMBER**

Dosen pembimbing :

Nama	NIP	Tanda Tangan
Dr. Handriyono, M.Si	19670802 199002 1 001	

Persetujuan menyusun laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) ini berlaku 6 (enam) bulan, mulai tanggal : 27 Agustus 2018 s.d 27 Januari 2019. 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 (UNJ)

Drs. Sudaryanto, MIBA, Ph.D
 NIP. 19660402 199002 1 001

GATATAN :

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 (SD).
3. (*) asal yang tidak sesuai

Lampiran 8. Kartu Konsultasi



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@unj.ac.id

KARTU KONSULTASI

BIMBINGAN PRAKTIK KEMAHIRWAHA (PKM) PROGRAM STUDI DIPLOMA 3
 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

Nama : **INDRO IDHA ADI**
 NIM : **15-0003101010**
 Program Studi : **Manajemen Perusahaan**
 Judul Laporan PKN : **SISTEM PELAYANAN PERMINTAAN PERUBAHAN DAYA PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON JEMBER KOJA**

Dosen Pembimbing : **Dr. Handriyono, M.Sc.**
 TMT_Persetujuan : **27 Agustus 2018** s/d **27 Januari 2018**
 Perpanjangan : **28 Januari 2019** s/d **28 Maret 2019**

NO.	TGL. KONSULTASI	MASALAH YANG DIKONSULTASIKAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1.	18 Okt 2018	konsultasi judul	[Signature]
2.	19 Okt 2018	form judul	[Signature]
3.	5 Nov 2018	konsultasi bab 1 & 2	[Signature]
4.		Paragraf dalam bab	[Signature]
5.		yang saya kebetulan	[Signature]
6.		tidak ada	[Signature]
7.		kalimat	[Signature]
8.	19 Nov 2018	konsultasi bab 3	[Signature]
9.	24 Nov 2018	konsultasi bab 4	[Signature]
10.	3 Des 2018	Paragraf Bab 4	[Signature]
11.		tidak ada	[Signature]
12.		tidak ada	[Signature]
13.	7 Januari 2019	konsultasi bab 5	[Signature]
14.			[Signature]
15.	9 Januari 2019	konsultasi bab 1 & 2	[Signature]
16.		Paragraf bab 1	[Signature]
17.		tidak ada	[Signature]
18.		tidak ada	[Signature]
19.		tidak ada	[Signature]
20.	14 Januari 2019	Assesmen Ujian PKN	[Signature]
21.			[Signature]
22.			[Signature]

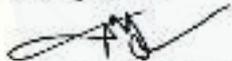


KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Kalimantan 17 Kampus Bina Tegal Bulo Kotak Pos 159 Jember 64121
 Telp (0331) 337990 – Fax (0331) 332150
 Email : feb@unej.ac.id

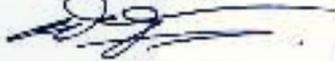
23			23.....
24			24.....
25			25.....
26			26.....
27			27.....
28			28.....
29			29.....
30			30.....
31			31.....
32			32.....
33			33.....
34			34.....
35			35.....

Laporan Praktek Kerja Nyata (PKN) jbs. disetujui untuk diujikan.

Mengetahui,
 Ketua Program Studi


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

Scanned: 16 - Jun 2019
 Dosen Pembimbing


 Dr. Handriyono, M.Si.
 NIP. 196211812 199002 1 001