

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA BAGIAN
NIAGA SUB BAGIAN PEMASARAN DAN PELAYANAN
PELANGGAN PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAKARTA
RAYA AREA CIRACAS**

PANCA SETYA SUGIPRIYATNO

8135134136



Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapat Gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA (S1)

JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

ABSTRAK

Panca Setya Sugipriyatno (8135134136)). Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT PLN (PERSERO) Ciracas . Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Jakarta, 2015. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dibuat sebagai gambaran hasil pekerjaan yang telah dilakukan selama PKL dengan tujuan memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. PT PLN (Persero), beralamat di Area Ciracas (Jalan Raya Centex No. 1), Jakarta Timur, Jakarta 13740 Indonesia. PT PLN (PERSERO) merupakan Badan Usaha Milik Negara. Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama 1 (satu) bulan yang dimulai sejak tanggal 9 Januari 2017 s.d.10 Februari 2017 dengan 5 hari kerja, Senin – Jum'at pada pukul 07:30 s.d.16:00. Kegiatan yang dilakukan Praktikan selama PKL adalah: melakukan pelayanan dan pemasaran terhadap konsumen dan melakukan observasi. Tujuan dilaksanakan PKL adalah untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan, pengalaman, kemampuan, dan keterampilan mahasiswa. Selama melaksanakan PKL, Praktikan dibimbing oleh Bapak Eko Suryo Atmojo selaku Assiten Manager Niaga, meskipun dalam pelaksanaan PKL terdapat beberapa kendala yang sering dihadapi, namun kegiatan PKL dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan cukup baik. Outputnya Praktikan dapat mengetahui kinerja bagian Marketing.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan pada
PT. PLN (Persero) Ciracas
Nama Praktikan : Panca Setya Sugipriyatno
Nomor Registrasi : 8135134136
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga 2013

Menyetujui,
Ketua Program Studi,



Dr. Corry Yohana, MM
NIP. 195909181985032011

Pembimbing

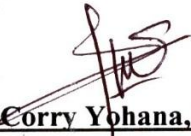


Dra. Dientje Griandini, M.Pd
NIP. 195507221982102001

Seminar pada tanggal : 30 Maret 2017
:

LEMBAR PENGESAHAN

Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta


Dr. Corry Yohana, MM

NIP. 195909181985032011

Nama Ketua Penguji	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 195311171982032001		30 Maret 2017
Penguji Ahli	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dra. Rochyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002		30 Maret 2017
Dosen Pembimbing	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Dra. Dientje Griandini, M.Pd</u> NIP. 195507221982102001		30 maret 2017

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT karna atas rahmat-Nya Praktikan dapat dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Praktik kerja ini dilaksanakan untuk memenuhi persyaratan akademik pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam Penulisan ini Praktikan banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini Praktikan ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dra. Dientje Griandini, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak bantuan dalam penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
2. Dra. Corry Yohana, MM selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga.
3. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Eko Suryo Atmojo selaku Asisten Manager Niaga sekaligus pembimbing Praktik Kerja Lapangan (PKL) PT. PLN Ciracas.
5. Emir Ferdian selaku Supervisor Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan bagian Niaga PT. PLN Ciracas.
6. Seluruh karyawan PT. PLN Ciracas Indonesia yang telah membantu Praktikan secara langsung maupun tidak langsung dalam melaksanakan kegiatan PKL.

7. Orang tua dan keluarga yang terus memberikan dukungan dan motivasi sehingga Praktikan dapat menyelesaikan laporan dengan baik.
8. Teman-teman Pendidikan Tata Niaga B 2013 yang telah selalu mendukung dan memberikan motivasi sehingga laporan PKL dapat selesai dengan baik.

Praktikan menyadari masih banyak kekurangan dalam menyelesaikan Laporan PKL ini. Oleh karena itu Praktikan sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Praktikan berharap semoga Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi Praktikan dan para pembaca serta teman-teman mahasiswa pada khususnya.

Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya bagi mahasiswa/i yang ingin magang atau melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT PLN (Persero), Area Pelayanan Ciracas (Jalan Raya Centex No. 1), Jakarta Timur, Jakarta 13740 Indonesia.

Jakarta, 10 Februari 2017

Panca Setya Sugipriyatno

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan	1
B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan.....	3
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan.....	5
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan.....	8
E. Jadwal Waktu PKL.....	9
BAB II.....	12
TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL	12
A. Sejarah PT PLN (Persero)	12
1) Masa Pendudukan Belanda.....	12
2) Masa Pendudukan Jepang.....	12
3) Masa Kemerdekaan hingga Sekarang.....	14
4) VISI & MISI PT PLN (Persero)	15
5) Misi PT. PLN (Persero)	15

6) Motto PT. PLN (Persero).....	15
7) Motto PT. PLN (Persero) DISJAYA Area Cilaku Bagian Niaga	16
8) Tujuan PT. PLN (Persero)	16
9) Filosofi Logo.....	16
10) Elemen-elemen dalam Logo:	17
B. Struktur Organisasi.....	19
C. Kegiatan Umum Perusahaan	25
BAB III	34
PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	34
A. Bidang Kerja.....	34
B. Pelaksanaan Kerja	36
C. Kendala yang Dihadapi	37
D. Cara Mengatasi Kendala	39
BAB IV	44
PENUTUP.....	44
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	52
DAFTAR LAMPIRAN	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo PT. PLN (PERSERO).....	16
Gambar 2 Bidang Persegi Panjang Vertikal	17
Gambar 3 Petir	17
Gambar 4 Tiga Gelombang.....	18
Gambar 5 Struktur Organisasi.....	19
Gambar 6 Alur Bidang Kerja Niaga	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Permohonan Izin PKL	53
Lampiran 2 Surat Keterangan Penerimaan PKL.....	54
Lampiran 3 Daftar Hadir PKL	55
Lampiran 4 Penilaian PKL.....	57
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai PKL	58
Lampiran 6 Tagihan Pembayaran Listrik.....	59
Lampiran 7 Surat Perintah Kerja.....	60
Lampiran 8 Berita Acara.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Perguruan Tinggi merupakan jenjang teratas dalam hirarkhi pendidikan formal. Perguruan Tinggi juga merupakan sarana untuk menciptakan kemajuan peradaban sebuah bangsa, untuk itulah mengapa Perguruan Tinggi tidak lepas dari tuntutan pasar kerja dalam mencetak manusia-manusia yang memiliki tingkat intelektual yang tinggi. Hal ini karena perguruan tinggi diyakini sebagai pusat kemajuan untuk mencetak manusia yang beradap dan memiliki kesiapan yang matang untuk memasuki dunia kerja. Sebagai salah satu Perguruan Tinggi Negeri (PTN), Universitas Negeri Jakarta juga memikul tanggung jawab yang besar dalam mencetak mahasiswa sebagai lulusan yang siap memasuki persaingan didunia kerja.

Tanggung jawab yang dipikul oleh mahasiswa sebagai bagian dari Perguruan Tinggi tercermin dari Tri Dharma perguruan tinggi yang mencakup tiga hal, yakni: (1) pendidikan; (2) penelitian; dan (3) pengabdian masyarakat. Ketiga hal ini saling berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab mahasiswa sebagai insan yang dipandang memiliki intelektual dan nantinya diharapkan mampu bersaing secara kompetitif di dunia kerja.

Sebagai implementasi dari Tri Dharma perguruan tinggi, Fakultas Ekonomi yang merupakan bagian dari Universitas Negeri Jakarta telah menerapkan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sebagai salah satu persyaratan kelulusan mahasiswa baik pada jenjang Diploma maupun Sarjana. Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan proses pembelajaran nyata yang bertujuan untuk mengaplikasikan ilmu yang dipelajari pada saat perkuliahan kedalam dunia kerja yang sebenarnya, karena ilmu yang dipelajari tidak akan bermanfaat jika tidak diaplikasikan pada kehidupan nyata.

Hal ini dilakukan dengan tujuan agar mahasiswa dapat meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan serta keterampilan sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya. Mengingat semakin sulitnya persaingan dalam dunia kerja, dan semakin selektifnya perekrutan orang-orang yang akan memasuki dunia kerja, terlebih lagi tantangan era globalisasi yang semakin ketat dalam menyeleksi pekerja, mengharuskan kita untuk mempersiapkan mental dan keterampilan yang memadai agar mampu memenuhi persyaratan yang ada ketika memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

Untuk menunjang lulusan yang berkompeten dibidangnya, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta melalui kegiatan PKL mewajibkan setiap mahasiswa yang telah melakukan kegiatan tersebut, untuk membuat laporan akhir yang nantinya laporan tersebut dapat dipertanggung jawabkan oleh mahasiswa sebagai Praktikan yang

menjalankan kegiatan PKL disebuah instansi pemerintahan maupun perusahaan swasta.

Dalam laporan pertanggung jawaban dari hasil kegiatan PKL ini, Praktikan mencoba untuk memaparkan seluruh proses dan kegiatan yang telah Praktikan tempuh selama masa PKL. Praktikan telah menempuh masa Praktik Kerja Lapangan selama satu bulan, yang bertempat di PT. PLN (Persero), Area Ciracas (Jalan Raya Centex No. 1), Jakarta Timur, Jakarta 13740 Indonesia. Praktikan ditempatkan pada bagian Niaga, sub bagian Marketing. Pada masa awal pengenalan, Praktikan terlebih dahulu melakukan observasi lapangan meliputi kegiatan masing-masing sub bagian divisi Niaga. Praktikan dijelaskan apa saja tugas Praktikan nanti selama PKL dibagian Niaga sub bagian Marketing.

B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Praktek Kerja Lapangan tersebut dimaksudkan agar Mahasiswa dapat mengerti, memahami, dan mampu mengikuti proses yang diterapkan di suatu perusahaan. Diharapkan mahasiswa dapat mencoba dan menerapkan apa yang telah didapat secara teori sehingga dapat lebih mudah untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja yang akan dihadapi.

Berdasarkan latar belakang PKL di atas, adapun maksud dilaksanakannya PKL adalah:

1. Menambah pengetahuan, wawasan, pengalaman, kemampuan, dan keterampilan di bidang pemasaran sebelum memasuki dunia kerja.
2. Mempersiapkan mental sebagai calon tenaga kerja, untuk menghadapi lingkungan dunia kerja yang sesungguhnya.
3. Mempelajari bidang kerja pada tempat Praktikan PKL yakni pada Bagian Niaga sub bagian Niaga PT PLN (Persero), Area Ciracas, Jakarta Timur.
4. Menambah wawasan berpikir dan pengetahuan dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam dunia kerja.
5. Mengaplikasikan teori-teori yang didapat di bangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

Setelah mengetahui maksud dari PKL, kegiatan PKL ini memiliki tujuan yang diharapkan dapat tercapai, yaitu:

1. Menyiapkan diri untuk menjadi sumber daya manusia berkualitas yang memiliki pengetahuan, keterampilan, serta keahlian yang sesuai dengan perkembangan zaman.
2. Untuk memperoleh wawasan tentang bidang kerja yang ada di lingkungan kerja nyata.
3. Menambah pengalaman Praktikan dan memperkenalkan Praktikan akan dunia kerja sebagai bekal yang akan berguna setelah Praktikan lulus kuliah.

4. Untuk menjalankan kewajiban PKL yang merupakan mata kuliah prasyarat wajib bagi mahasiswa jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Untuk melakukan pengamatan secara langsung kegiatan lapangan yang berkaitan dengan teori yang telah dipelajari di perkuliahan dan menerapkan pengetahuan akademis yang telah didapatkan.
6. Untuk membiasakan mahasiswa terhadap budaya dunia kerja yang berbeda dengan budaya pembelajaran di kelas dalam tekanan yang lebih tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.
7. Melatih disiplin, kerja sama, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas agar menjadi lulusan yang siap terjun ke dunia kerja.

C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, diperoleh beberapa manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dalam hal tersebut. Adapun manfaat tersebut adalah:

1. Bagi Praktikan
 - a. Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam rangka untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan.

- b. Mengetahui dunia kerja yang sesungguhnya serta dapat bersosialisasi dan berinteraksi dengan karyawan yang telah berpengalaman di dunia kerja nyata.
 - c. Mendapatkan pengetahuan, keterampilan, cara bersikap, serta pola tingkah laku yang diperlukan untuk menjadi seorang pekerja yang profesional dan bertanggung jawab.
 - d. Dapat menerapkan apa yang sudah dipelajari dan pengetahuan akademis yang didapatkan di bangku perkuliahan khususnya di bidang perpajakan dengan praktik kerja lapangan yang dilaksanakan secara langsung di PT PLN (Persero).
 - e. Sarana melatih dan mempersiapkan diri untuk terjun dalam dunia kerja sehingga Praktikan dapat melatih dan mempersiapkan diri untuk terjun dalam dunia kerja.
 - f. Sarana untuk menambah pengamalan baru bagi Praktikan tentang lingkup dunia kerja.
2. Bagi Fakultas Ekonomi UNJ
- a. Menjalin kerjasama dan mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi/perusahaan sehingga dapat mewujudkan konsep link and match dalam meningkatkan kualitas layanan bagi dunia kerja.

- b. Sebagai masukan untuk Program Studi Pendidikan Tata Niaga dalam rangka pengembangan program studi.
- c. Mengukur seberapa besar peranan tenaga pengajar dalam memberikan materi perkuliahan untuk mahasiswa sesuai dengan perkembangan yang terjadi di dunia kerja.
- d. Sebagai sarana pembinaan hubungan baik terhadap perusahaan atau instansi pemerintah agar nantinya dapat memberikan informasi dunia kerja terhadap lulusan-lulusan dari Fakultas Ekonomi pada khususnya.
- e. Untuk memperkenalkan Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta kepada khalayak luas dan menunjukkan kualitas dari mahasiswa UNJ itu sendiri.

3. Bagi Instansi

- a. Instansi dapat melakukan tanggung jawab sosialnya karena telah memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melakukan kegiatan PKL.
- b. Dapat membantu menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditentukan dan pekerjaan karyawan tentu menjadi ringan.
- c. Dapat menjalin hubungan yang teratur, sehat, dan dinamis antara instansi dengan lembaga perguruan

tinggi, serta menumbuhkan hubungan kerja sama yang saling menguntungkan.

- d. Instansi dapat merekrut mahasiswa apabila instansi memerlukan tenaga kerja, karena instansi telah melihat kinerja mahasiswa selama Praktik Kerja Lapangan tersebut.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero), Area Ciracas, Jakarta Timur dan ditempatkan pada bagian Niaga sub bagian Marketing. Berikut adalah data lembaga tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan:

Nama Instansi : PT PLN (Persero), Area Ciracas

Alamat : Area Ciracas (Jalan Raya Centex No. 1),

Jakarta Timur, Jakarta 13740 Indonesia

No. Telepon : +62 21 8726605

Website : <http://www.pln.co.id/>

Praktikan melaksanakan PKL di PT PLN (Persero), Area Ciracas bagian Niaga sub bagian Marketing karena meningkatkan citra perusahaan dan mengetahui alur-alur dan cara dalam melakukan pelayanan pelanggan dan sebagai sarana yang tepat sebagai pengimplementasian pengetahuan yang

dimiliki, dan pada bagian Niaga ini mengenai alur-alur dan cara dalam melakukan pelayanan pelanggan sehingga Praktikan dapat memperoleh pengetahuan baru serta dapat membandingkan antara materi yang didapat saat kuliah dengan penerapannya di dunia marketing atau pemasaran.

E. Jadwal Waktu PKL

Waktu dan jadwal pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan telah ditetapkan pelaksanaannya yakni pada tanggal 09 Januari – 10 Februari 2017, jam kerja Senin-Kamis 07.30-04.00 dan Jumat 07.30-05.00 dengan asumsi pelaksanaan selama 1 bulan. Sedangkan untuk jadwal untuk pelaksanaan sehari-hari, menyesuaikan dengan ketentuan perusahaan yang berlaku. Adapun perincian dalam tiap tahapan kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

Pada saat memulai tahapan ini, Praktikan terlebih dahulu mencari informasi seputar perusahaan swasta yang membuka lowongan untuk menerima kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi mahasiswa, kemudian Praktikan mencoba mengunjungi PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya.

Setelah mengetahui bahwa PT. PLN (Persero) Indonesia mengizinkan mahasiswa melakukan magang atau PKL, Praktikan langsung bergegas mengurus administrasi perizinan

surat PKL bagian administrasi kemahasiswaan Fakultas Ekonomi yang bertempat di Gedung R, untuk mendapatkan persetujuan dari Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga dan Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi UNJ, setelah itu Praktikan langsung mendapatkan surat pengantar keterangan pengajuan PKL.

Setelah mendapat surat pengantar dari Fakultas, surat tersebut kemudian diteruskan ke bagian Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) UNJ, dengan jangka waktu dua hari surat permohonan izin PKL untuk PT. PLN (Persero) DISJAYA telah selesai diproses. Kemudian surat tersebut diserahkan ke bagian HRD PT. PLN (Persero) DISJAYA untuk kemudian diproses terlebih dahulu.

Setelah sekitar satu Minggu barulah surat tersebut direspon oleh HRD PT. PLN (Persero) DISJAYA dengan nomor surat 0028/SDM.04.06/DISJAYA/2017 dan mendapatkan posisi dibagian Niaga sub bagian Marketing.

2. Tahap Pelaksanaan

Praktikan melaksanakan PKL dari tanggal 9 Januari 2017 s.d. 10 Februari 2017 dengan 5 hari kerja (Senin s.d. Jumat), jam kerja dari pukul 07.30 s.d. 16.00 WIB. Ketentuan PKL pada PT. PLN (Persero) DISJAYA yaitu:

Masuk : 07.30 WIB

Istirahat : 12.00-13.00 WIB

Pulang : 16.00 WIB

3. Tahap Penulisan Laporan PKL

Praktikan mulai menyusun laporan PKL pada bulan Februari 2017 sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan. Penulisan dimulai dengan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan terkait dengan proses penulisan dan merealisasikannya dalam penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan sebaik-baiknya.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah PT PLN (Persero)

1) Masa Pendudukan Belanda

Kelistrikan di Hindia Belanda dimulai pada tahun 1897 ketika perusahaan listrik pertama yang bernama *Nederlandche Indische Electriciteit Maatschappij* (NIEM atau Perusahaan Listrik Hindia Belanda), yang merupakan perusahaan yang berada di bawah *N.V. Handelsvennootschap* yang sebelumnya bernama *Maintz & Co.* Perusahaan ini berpusat di Amsterdam, Belanda. Di Batavia, NIEM membangun PLTU di Gambir di tepi Sungai Ciliwung. PLTU berkekuatan 3200+3000+1350 kW tersebut merupakan pembangkit listrik tenaga uap pertama di Hindia Belanda dan memasok kebutuhan listrik di Batavia dan sekitarnya. Saat ini PLTU tersebut sudah tidak ada lagi. NIEM berekspansi ke Surabaya dengan mendirikan perusahaan gas yang bernama *Nederlandsche Indische Gas Maatschappij* (NIGM) hingga akhir abad XIX.

2) Masa Pendudukan Jepang

Pada tahun 1942 perusahaan listrik diambil alih oleh pemerintah Jepang. Urusan kelistrikan di seluruh Jawa kemudian ditangani oleh sebuah lembaga yang bernama *Djawa Denki Djigjo Kosja*. Nama

tersebut kemudian berubah menjadi Djawa Denki Djigjo Sja dan menjadi cabang dari Hosjoden Kabusiki Kaisja yang berpusat di Tokyo. Djawa Denki Djigjo Sja dibagi menjadi 3 wilayah pengelolaan yaitu Jawa Barat diberi nama Seibu Djawa Denki Djigjo Sja yang berpusat di Jakarta, di Jawa Tengah diberi nama Tjiobu Djawa Denki Djigjo Sja dan berpusat di Semarang, dan di Jawa Timur diberi nama Tobu Djawa Denki Djigjo Sja yang berpusat di Surabaya.

Pengelolaan listrik oleh Djawa Denki Djigjo Sja berlangsung sampai Jepang menyerah kepada Sekutu dan Indonesia merdeka. Ketika Jepang menyerah kepada Sekutu, para pekerja yang bekerja di Tobu Djawa Denki Djigjo Sja berinisiatif untuk menduduki lembaga pengelola listrik tersebut dan mencoba mengambil alih pengelolaan. Untuk menjaga agar listrik tidak menjadi sumber kekacauan, pada 25 Oktober 1945 pemerintah membentuk Djawatan Listrik dan Gas Bumi yang bertugas untuk mengelola kelistrikan di Indonesia yang baru saja merdeka. Usaha untuk mengelola kelistrikan ternyata bukanlah pekerjaan yang mudah, di samping karena status kepemilikan pembangkit-pembangkit yang belum jelas juga karena minimnya pengalaman pemerintah dalam bidang kelistrikan. Sebagian besar pembangkit rusak parah karena salah urus pada masa pendidikan tentara Jepang

3) Masa Kemerdekaan hingga Sekarang

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

4) VISI & MISI PT PLN (Persero)

"DIAKUI SEBAGAI PERUSAHAAN KELAS DUNIA YANG BERTUMBUH KEMBANG, UNGGUL DAN TERPERCAYA DENGAN BERTUMPU PADA POTENSI INSANI"

5) Misi PT. PLN (Persero)

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

6) Motto PT. PLN (Persero)

“LISTRIK UNTUK KEHIDUPAN YANG LEBIH BAIK”

7) Motto PT. PLN (Persero) DISJAYA Area CIIracas Bagian Niaga

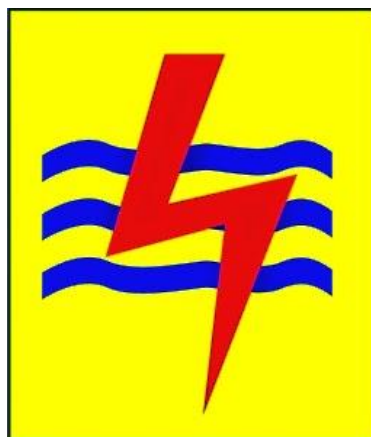
“DAFTAR TUNGGU NIHIL”

8) Tujuan PT. PLN (Persero)

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

9) Filosofi Logo

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.



Gambar 1 Logo PT. PLN (PERSERO)

Sumber: <http://www.pln.co.id/>

10) Elemen-elemen dalam Logo:



Gambar 2 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.



Gambar 3 Petir

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

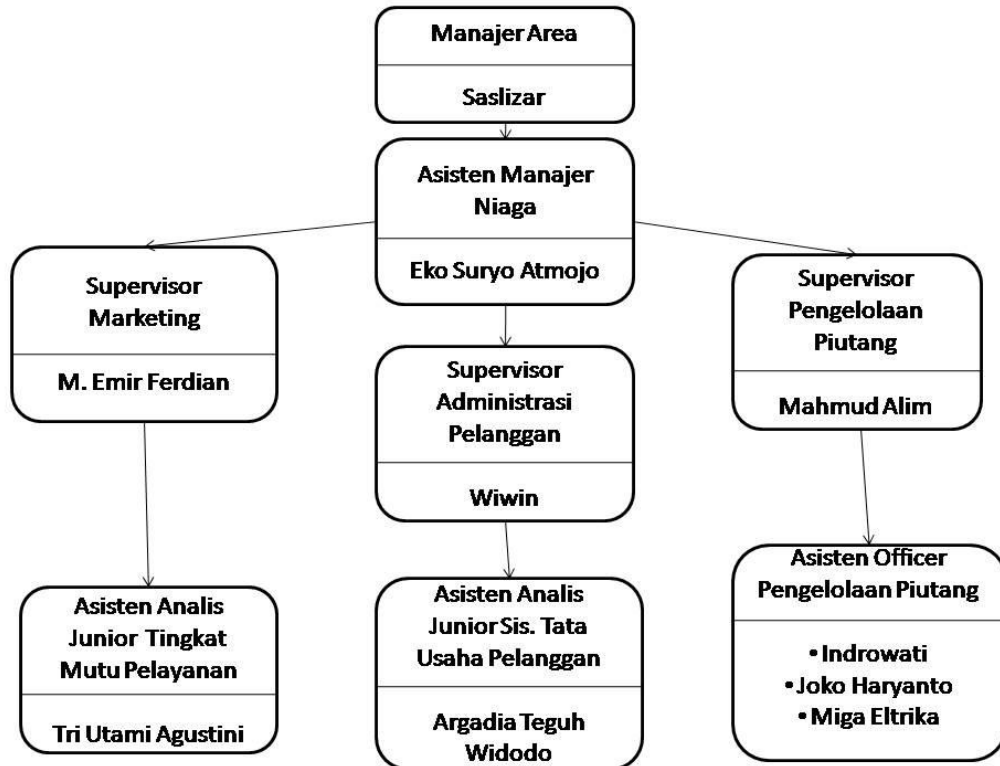
(Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman.



Gambar 4 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.

B. Struktur Organisasi



Gambar 5 Struktur Organisasi

Sumber: Data kepegawaian PT. PLN cabang Ciracas

1) Deskripsi Kerja Para Pegawai Perusahaan

a) Manajer Area

Manajer bertanggung jawab atas kinerja utama, yaitu Rasio Operasi, Susut, Piutang, kepuasan pelanggan dan citra perusahaan, disamping kinerja unit lainnya, dengan tugas pokok sebagai berikut:

1. Mensinergikan seluruh unit garis depan dan seluruh fungsi di APJ dalam mengoptimalkan sumber daya dan

kemitraan untuk memaksimalkan kinerja unit dan citra perusahaan berdasarkan hukum dan ketentuan yang berlaku, termasuk surat kuasa dan kebijakan General Manager, termasuk pengembangan system informasi terintegrasi dan online dan pengembangan unit garis depan baru.

2. Menjalinkan komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal yang efektif dan mengembangkan dan memberdayakan seluruh potensi SDM untuk meningkatkan Budaya perusahaan (Integritas, saling percaya, peduli dan pembelajar) dan Goodcorporate Government (responsibility, accountability, fairness dan transparency) disertai apresiasi dan pembinaan SDM.
3. Berkoordinasi dengan unit P3B terkait APD, Unit Distribusi lain dan APJ yang berbatasan.
4. Melengkapi pengaturan lebih lanjut (yang belum diatur oleh kantor (Distribusi), melaksanakan monitoring dan evaluasi/audit internal.

b) Asisten Manajer Distribusi (Operasi)

Mengelola fungsi pengoperasian system jaringan distribusi, bekerjasama dengan ahli dan fungsi terkait di APJ, untuk

memfasilitasi unit garis depan dalam memaksimalkan kinerjanya, dengan:

1. Memantau dan memutakhirkan data jaringan distribusi terpasang diseluruh wilayah Area.
2. Mengelola dan mengoperasikan jaringan distribusi sesuai dengan kebutuhan lapangan.
3. Melaksanakan pengawasan pembangunan jaringan distribusi baru.
4. Mengevaluasi dan mengoperasikan jaringan distribusi baru.
5. Melaksanakan pengukuran tegangan ujung secara periodic.
6. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan pelayanan gangguan TM/TR disemua UPJ.
7. Memantau dan mengevaluasi Tingkat Mutu Pelayanan(TMP) UPJ.
8. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan pemeliharaan jaringan distribusi TM/TR semua UPJ.
9. Memantau dan mengevaluasi usaha penekanan losses jaringan distribusi.
10. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan SOP.
11. Mengawasi dan mengkoordinasikan pelaksanaan SOP system jaringan untuk kunjungan VVIP/VIP.
12. Melaksanakan komunikasi dengan Area lain apabila diperlukan

13. Dalam melaksanakan tugas berkoordinasi dengan bagian perencanaan.

14. Mengkoordinasikan pemanfaatan anggaran bersama Asisten Manager Lain, ahli, fungsi terkait di Area dan unit garis depan untuk memaksimalkan kinerja.

c) Asisten Manager Niaga

Memfasilitasi unit garis depan dalam memaksimalkan kinerja melalui fungsi administrasi Niaga (Tata Usaha Langgan dan penagihan), fungsi peningkatan pelayanan dan fungsi strategi pemasaran. Bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian pelayanan pelanggan yang meliputi :

1. Informasi pelayanan, pelayanan pasang baru, perubahan daya dan layanan lainnya.
2. Administrasi pelanggan.
3. Rencana penjualan.
4. Pelaksanaan dan pengendalian penagihan atas piutang pelanggan dan usulan penghapusan piutang ragu-ragu.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, Supervisor Pelayanan Pelanggan mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Mengelola informasi dan penyuluhan PB / PD / layanan lainnya yang berhubungan dengan sambungan tenaga

listrik kepada calon pelanggan, pelanggan dan masyarakat.

2. Melaksanakan promosi penjualan tenaga listrik.
3. Mengendalikan pelayanan PB/PD, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan, P2TL dan perubahan lainnya serta pengaduan pelanggan yang berhubungan dengan sambungan tenaga listrik.
4. Mengendalikan, memonitor proses pelaksanaan Perintah Kerja (PK).
5. Memeriksa status pembayaran yang berhubungan dengan pelaksanaan PB/PD, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan, P2TL dan perubahan lainnya.
6. Bertanggung jawab atas penerimaan pembayaran Biaya Penyambungan (BP) / Uang Jaminan Langganan (UJL), Penyambungan Sementara, Biaya perubahan, Tagihan Susulan dan Biaya Lainnya.
7. Menjamin atas kebenaran Perubahan Data Pelanggan dan hasil Peremajaan Data Induk Pelanggan (DIL).
8. Melaksanakan pengumpulan data potensi pasar dan informasi pengembangan jaringan distribusi.

d) Asisten Analisis Sistem tata Usaha Pelanggan

Membuat laporan yang benar (rekonsiliasi dengan fungsi keuangan dan akuntansi APJ dan unit ybs dan menyampaikannya ke KD

e) Asisten Analisis Pengelolaan Piutang

Tugas pokok:

1. Menyusun rencana dan melakukan pembukuan pendapatan operasi.
2. Bertanggung jawab atas penerimaan, penghitungan dan pendistribusian rekening ke tempat pembayaran
3. Bertanggung jawab atas pelaksanaan penagihan dan pelayanan penerimaan piutang pelanggan.
4. Melakukan uji petik pemeriksaan saldo piutang, daftar pelunasan rekening dan penyetoran uang ke Bank di Payment Point.
5. Bertanggung jawab atas penyetoran uang / giral / cek atau bukti setoran dari hasil penagihan ke fungsi keuangan
6. Mengelola, mengawasi dan mengevaluasi saldo piutang listrik (Tunggakan Rekening Listrik dan Piutang Ragu-Ragu)

f) Asisten Analisis Pemasaran

Mempromosikan produk yang dijual PT. PLN kepada masyarakat

g) Analisa dan Evaluasi Niaga

Mengelola keluhan masyarakat melalui web dan call centre 123 lalu diserahkan kepada masing-masing bidang Asisten Manajer.

C. Kegiatan Umum Perusahaan

PT. PLN dikenal sebagai perusahaan BUMN yang menaungi kebutuhan masyarakat di bidang kelistrikan. Sejalan dengan perkembangan bisnis PT. PLN mengembangkan beberapa inovasi yang dapat dinikmati oleh masyarakat umum. Berikut kegiatan umum yang dilakukan PT. PLN, yaitu:

1. Melaksanakan penanganan Maintenance, Repair dan Overhaul (MRO) ketenagalistrikan khususnya pada PLTU 10.000 MW di luar Jawa Bali dan melaksanakan Maintenance, Repair dan Overhaul (MRO) berdasarkan penugasan dari PLN Pusat serta Unit-unit PLN.
2. Melayani kebutuhan emergency repair dari Unit-unit PLN secara cepat dan tepat.
3. Melaksanakan kegiatan Engineering, Procurement, Construction (EPC) PLTA/PLTMH atas persetujuan/penugasan dari PLN Pusat.
4. Mengembangkan dan memproduksi hasil karya inovasi.

5. Mulai tahun 2010, PT. PLN mulai mengeluarkan kebijakan baru yaitu “Listrik Pintar”. Pembayaran listrik, yang dahulu pembayaran listrik dengan paska bayar yaitu Pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan, pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar Pelanggan, melakukan penagihan kepada Pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Pada sistem listrik pintar (Prabayar), pelanggan mengeluarkan uang/biaya lebih dulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Prabayar (MPB) yang terpasang dilokasi Pelanggan melalui sistem ‘token’ (pulsa) atau stroom. Penggantian yang dilakukan jika berganti ke layanan listrik prabayar hanya mengganti kWh meter yang dahulu analog hanya untuk menghitung besarnya energi listrik yang terpakai, sedangkan kWh meter listrik prabayar. menggunakan kWh khusus yang bisa dimasukan pulsa listrik / token / stroom dan ketika token listrik habis maka listrik akan otomatis terputus. Namun PLN tidak mewajibkan pelanggan menggunakan listrik prabayar, PLN hanya memberikan pilihan kepada pelanggan untuk menggunakan listrik prabayar atau paskabayar Token adalah 20 digit angka yang

dimasukkan ke meter Prabayar saat melakukan isi ulang listrik, Nilai Token Prabayar terdiri dari unsur kWh, PPJ dan Meterai, Nilai Token (token isi ulang pada ATM, Toko Online atau Payment Point adalah : Rp.20.000, Rp.50.000, Rp.100.000, Rp.250.000, Rp.500.000 dan Rp.1.000.000,-) Token Prabayar tidak ada masa kadaluarsa.

Hingga saat ini, PT. PLN menggunakan istilah dalam kelistrikan untuk memudahkan pelayanan masyarakat. Istilah dan penjelasan yang digunakan oleh PT. PLN sebagai berikut:

- Alat Pembatas dan alat Pengukur (APP) Alat milik PT PLN (Persero) yang berfungsi untuk membatasi daya listrik yang dipakai serta mengukur pemakaian energi listrik
- Ampere (A): Satuan Arus Listrik
- Badan Usaha Penunjang Tenaga Listrik (BUPTL): Instalatur yang bergerak dalam pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan
- Biaya Beban (BB): Komponen biaya dalam rekening listrik yang besarnya tetap, dihitung berdasarkan daya tersambung
- Biaya Keterlambatan (BK): Biaya yang dibebankan pada pelanggan karena tidak memenuhi kewajiban membayar tagihan PLN tepat pada waktunya

- Biaya Penyambungan (BP): Biaya yang harus dibayar kepada PLN oleh calon pelanggan atau pelanggan untuk memperoleh penyambungan baru atau tambah daya
- Curah (C): golongan tarif untuk keperluan penjualan secara Curah (Bulk) kepada Pemegang Izin Usaha
- Current Transformer atau Trafo Arus (CT): Alat untuk menurunkan arus listrik untuk keperluan pengukuran energi
- Daya Tersambung: Besarnya daya yang disepakati oleh PLN dan pelanggan dalam Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik yang menjadi dasar perhitungan biaya beban
- Faktor daya atau Cos: Perbandingan antara pemakaian daya dalam Watt dengan pemakaian daya dalam Volt-Ampere
- Faktor Ketidakseimbangan Tegangan Perbandingan komponen tegangan urutan negative terhadap komponen tegangan urutan positif
- Hertz (HZ): Satuan frekuensi listrik
- Jam nyala Pemakaian KWh dalam satu bulan dibagi dengan KVA tersambung
- Jaringan Tegangan Ekstra Tinggi (JTET): Jaringan Tenaga Listrik (JTL) yang dioperasikan dengan TET yang mencakup seluruh bagian jaringan tersebut beserta perlengkapannya

- Jaringan Tegangan Menengah (JTM): JTL yang dioperasikan dengan TM yang mencakup seluruh bagian jaringan tersebut beserta perlengkapannya
- Jaringan Tegangan Rendah (JTR): JTL yang dioperasikan dengan TR yang mencakup seluruh bagian jaringan tersebut beserta perlengkapannya
- Jaringan Tegangan Tinggi (JTT): JTL yang dioperasikan dengan TT yang mencakup seluruh bagian jaringan tersebut beserta perlengkapannya
- Jaringan Tenaga Listrik (JTL): Sistem penyaluran/pendistribusian tenaga listrik milik PLN yang dioperasikan dengan TR, TM, TT atau TET
- JBST: Jual Beli Tenaga Listrik Secara Terbatas
- Kilo Meter Sirkuit (kms): Satuan panjang jaringan transmisi atau distribusi tenaga listrik tiga fasa
- Kilo Volt Ampere (kVA): Seribu Volt Ampere, adalah satuan daya
- Kilo Volt (kV) Seribu Volt: satuan tegangan listrik
- Kilo Watt (kW): Satuan daya listrik nyata (aktif)
- Kilo Watt Hour (kWh): Satuan energy listrik nyata (aktif)
- kVA max-Meter: Alat untuk mengukur pemakaian daya tertinggi dalam satuan kVA untuk kurun bulan dibagi dengan

kVA tersambung waktu satu bulan, khusus bagi pelanggan B3, I4 dan I3 tanur busur, T

- KVARh Kilo Volt Ampere Reactive Hour: Satuan energy listrik semu (reaktif)
- kVARh Meter: Alat ukur pemakaian energi listrik semu (reaktif)
- kWh Meter: Alat ukur pemakaian energi listrik
- kWh Meter Tarif Ganda kWh Meter yang mempunyai dua register, satu register untuk mengukur pemakaian energy pada WBP dan satu register lainnya untuk mengukur energy pada LWBP
- kWh Meter Tarif Tunggal kWh Meter yang mempunyai satu register untuk mengukur pemakaian energi
- LWBP: Luar Waktu Beban Puncak (jam 22.00 – 18.00)
- M/TR, TM, TT Tarif Multiguna yang diperuntukan bagi pengguna listrik yang memerlukan pelayanan khusus, baik di Tegangan Rendah, Tegangan Menengah maupun Tegangan Tinggi
- MVA Mega: Volt Ampere (Sejuta Volt Ampere)
- Pajak Penerangan Jalan Umum (PPJU): Pajak yang dibayar oleh semua pelanggan PLN, dipungut oleh PLN dan selanjutnya disetor ke kas Pemerintah Daerah

- Papan Hubungi Bagi (PHB): Bagian instalasi listrik milik pelanggan yang digunakan untuk membagi-bagikan aliran listrik
- PB: Penyambungan Baru
- PD: Penambahan Daya/Perubahan Daya
- Pemutusan Rampung Penghentian untuk seterusnya penyaluran tenaga listrik ke instalasi pelanggan dengan mengambil sebagian atau seluruh peralatan untuk penyaluran tenaga listrik ke instalasi pelanggan
- Pemutusan Sementara Penghentian penyaluran tenaga listrik ke instalasi pelanggan untuk sementara
- Penerangan Jalan Umum (PJU): Penerangan untuk jalan dan prasarana umum yang dipasang secara resmi oleh pemda atau badan resmi lainnya dan mendapat pasokan tenaga listrik dari PLN secara legal
- Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL): Pemeriksaan oleh PLN terhadap instalasi PLN dan instalasi pelanggan dalam rangka penertiban pemakaian/pemanfaatan tenaga listrik
- Potensial Transformator (Trafo Tegangan): Alat untuk menurunkan tegangan listrik yang diperlukan khusus bagi pengukuran energi listrik atau peralatan pengaman dan pengendali listrik lainnya

- Saluran Masuk Pelayanan (SMP): Kabel milik PLN yang menghubungkan antara jaringan Tegangan Rendah dengan APP yang terpasang di rumah pelanggan
- Sambungan Langsung: Sambungan JTL atau SL termasuk peralatannya sedemikian sehingga tenaga listrik disalurkan tanpa melalui APP
- Sambungan Tenaga Listrik (STL): Penghantar di bawah atau di atas tanah termasuk peralatannya sebagai bagian instalasi PLN yang merupakan sambungan antara JTL milik PLN dengan instalasi pelanggan
- Tagihan Listrik Perhitungan biaya atas pemakaian daya dan energi listrik oleh pelanggan setiap bulan
- Tagihan Susulan Tagihan kemudian sebagai akibat adanya penyesuaian dengan ketentuan atau sebagai akibat adanya pelanggaran
- Tarif Dasar Listrik (TDL): Ketentuan pemerintah yang berlaku mengenai golongan tarif dan harga jual tenaga listrik yang disediakan oleh PLN
- Tegangan Ekstra Tinggi (TET): Tegangan sistem diatas 245.000 Volt
- Tegangan Menengah (TM): Tegangan sistem diatas 1.000 Volt sampai dengan 35.000 Volt

- Tegangan Rendah (TR): Tegangan sistem sampai dengan 1.000 Volt
- Tegangan Tinggi (TT): Tegangan sistem diatas 35.000 Volt sampai dengan 245.000 Volt
- Titik Penyambungan: Bersama Titik terdekat dengan pelanggan dimana tersambung juga pelanggan yang lain pada JTR atau JTM atau JTR atau JTET
- Uang Muka Tagihan Listrik (UMTL): Penerimaan pembayaran untuk pemakaian daya dan energi listrik mendahului transaksi penyerahan daya dan energi berlangsung¹

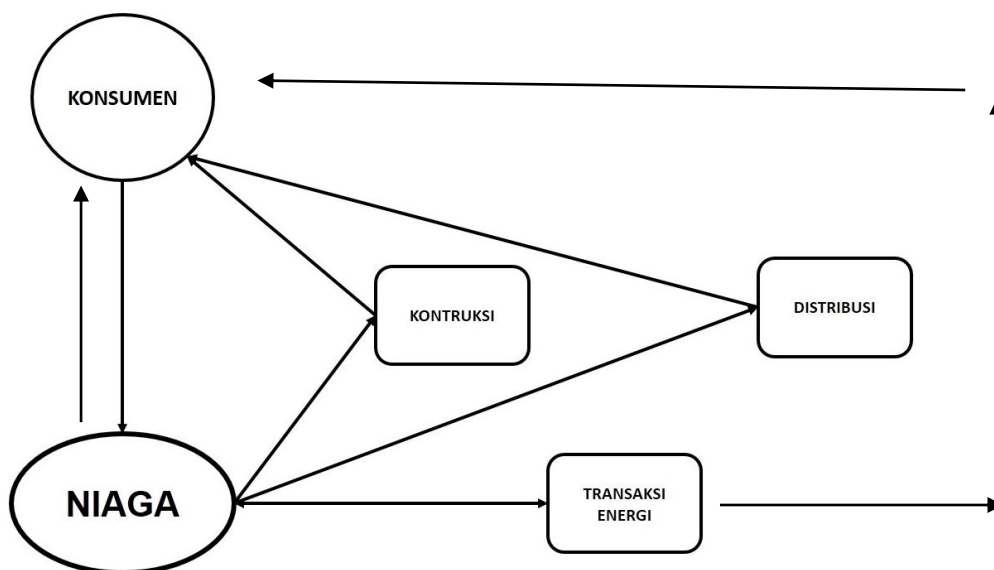
¹ <https://www.pln.co.id> diakses pada tanggal 28 Januari 2017

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero), Area Pelayanan Ciracas, Praktikan ditempatkan pada bagian Niaga. Bagian Niaga dipimpin oleh Bapak Eko Suryo Atmojo sebagai Asisten Manager Bidang Niaga, beberapa bidang kerja didalam Niaga antarlain yaitu Marketing, Administrasi, dan Piutang. Bidang Niaga merupakan awal dari proses jalannya kegiatan pelayanan dan operasional PLN, karena segala bentuk keluhan dan pelayanan terhadap pelanggan diterima terlebih dahulu pada bagian Niaga kemudian didistribusikan ke bagian lain yang menangani keluhan atau bentuk service sesuai dengan permintaan konsumen. Hal tersebut dapat dijelaskan dalam alur seperti pada gambar berikut :



Gambar 6 Alur Bidang Kerja Niaga

Sumber : *Diolah Oleh Peneliti (2017)*

Keterangan mengenai sub bidang kerja bagian Niaga dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Marketing, tugas pada bagian marketing terdiri dari beberapa poin diantaranya meliputi pemasaran, riset pasar, dan tingkat mutu pelayanan. Emir Ferdian sebagai Supervisor Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan yang bertugas, mengawasi dan mengendalikan jalanya proses pelayanan, penawaran dan permintaan terhadap pelanggan serta operasional pemasaran.
2. Administrasi, Supervisor pada bagian administrasi pelanggan yaitu Ibu Wiwin, bertugas mengawasi jalanya proses administrasi pelanggan seperti pembayaran pemasangan baru, ganti meteran, dan pembayaran tunggakan tagihan.
3. Piutang, Supervisor pada bagian piutang dengan Bapak Mahmud Alim, bertugas mengawasi dan mengevaluasi pelanggan yang terdapat tunggakan terhadap pembayaran listrik Prabayar. Kemudian akan dilakukan tindakan preventif dalam bentuk teguran sebelum dilakukan pembongkaran atau pemutusan sambungan listrik.

B. Pelaksanaan Kerja

Waktu dan jadwal pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan telah ditetapkan pelaksanaannya yakni pada tanggal 09 Januari – 10 Februari 2017, jam kerja Senin-Kamis 07.30-04.00 dan Jumat 07.30-05.00 dengan asumsi pelaksanaan selama 1 bulan. Sedangkan untuk jadwal untuk pelaksanaan sehari-hari, menyesuaikan dengan ketentuan perusahaan yang berlaku. Adapun perincian dalam tiap tahapan kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

Praktikan melaksanakan PKL dari tanggal 9 Januari 2017 s.d. 10 Februari 2017 dengan 5 hari kerja (Senin s.d. Jumat), jam kerja dari pukul 07.30 s.d. 16.00 WIB. Ketentuan PKL pada PT. PLN (Persero) Indonesia yaitu:

Masuk : 07.30 WIB

Istirahat : 12.00-13.00 WIB

Pulang : 16.00 WIB

Pada hari pertama melaksanakan kegiatan PKL hari Senin, 9 Januari 2017, Praktikan menemui Ibu Putri pada bagian SDM, kemudian Praktikan diantarkan kebagian Niaga untuk menemui Supervisor Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan Bapak Emir Ferdian, Praktikan dijelaskan mengenai struktur dan mekanisme kerja PT. PLN Ciracas lalu pengenalan berbagai jenis bidang kerja dan operasional kerja yang terdapat di PT. PLN Area Ciracas, termasuk diperkenalkan dengan kepala bagian

dari bidang Administrasi Pelanggan, Distribusi, Kontruksi, Pengawasan Pelayanan dan Piutang.

Praktikan dijelaskan secara singkat mengenai masing-masing bidang pekerjaan dan Praktikan ditempatkan sesuai dengan jurusan dan bidang studi yang ditempuh selama pendidikan di Universitas Negeri Jakarta, yaitu pada bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan hal tersebut bertujuan agar kompetensi yang didapat Praktikan nantinya dapat memenuhi syarat, ketentuan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta serta kebutuhan dan keahlian Mahasiswa.

C. Kendala yang Dihadapi

Dalam setiap hal, tentu akan ditemui berbagai kendala dan hambatan. Begitu pula pada kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan oleh Praktikan karena PKL merupakan hal yang baru dilakukan oleh Praktikan, maka Praktikan berusaha menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Adapun kendala yang dihadapi oleh Praktikan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan adalah:

1. Pada hari pertama Praktik Kerja Lapangan, Praktikan masih merasa canggung dengan suasana kerja di bagian Niaga, Praktikan masih malu dan tidak melakukan banyak komunikasi apabila tidak diajak berbicara dengan staff lainnya karena mayoritas staff juga sudah berumur diatas 25 tahunan dan mereka terlihat sibuk dengan pekerjaannya masing-masing.

2. Budaya kerja di lingkungan PT. PLN Ciracas Indonesia yang khas dengan budaya disiplin kerja yang tinggi. Namun, pada dasarnya budaya kerja di bagian Niaga terbilang cukup santai, asalakan pekerjaan yang sedang dikerjakan selesai tepat pada waktunya.
3. Banyaknya tunggakan pembayaran listrik dari pelanggan.
4. Banyaknya keluhan terhadap permasalahan dilapangan, seperti pergeseran tiang, pergantian meter baru atau migrasi.
5. Banyak surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara Sambungan Tenaga Listrik, dan surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pembongkaran Rampung yang harus dicetak namun tidak secara otomatis berurut sesuai dengan bulan tunggakan (kode kedudukan) dan diserahkan kepada pelanggan yang mengalami kendala dalam pembayaran atau mengalami tunggakan pembayaran listrik.
6. Banyaknya permintaan atau respon pelanggan yang sedikit emosional terhadap pegawai pelayanan pelanggan.
7. Rendahnya kualitas signal Wifi dan signal jaringan Internet sehingga membuat pekerjaan tidak berjalan optimal.
8. Ada beberapa perangkat kerja seperti komputer dan Aksesorisnya seperti Mouse yang tidak berfungsi atau mengalami masalah pada software.

D. Cara Mengatasi Kendala

Dengan berbagai kendala yang dihadapi, Praktikan berinisiatif melakukan berbagai hal untuk meminimalisir kendala tersebut dengan cara-cara sebagai berikut:

1. Pada masa awal melaksanakan PKL, Praktikan masih merasa canggung sehingga suasana yang tercipta masih kurang kondusif bagi Praktikan. Agar tercipta suasana kerja kondusif dan nyaman, hal yang dilakukan oleh Praktikan adalah dengan membangun komunikasi dengan staff yang ada di lingkungan kerja Niaga. Menurut James G. Robbin dan Barbara S. Jones dalam Nel Aryanti bahwa: “Komunikasi adalah suatu tingkah laku, perbuatan, kegiatan penyampaian atau pengoperan lambang-lambang yang mengandung arti atau makna. Atau lebih jelasnya lagi komunikasi adalah suatu pemindahan, atau penyampaian informasi mengenai fikiran dan perasaan²
2. Sebagai salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), perusahaan sangat menjunjung disiplin kerja yang tinggi, diantaranya yaitu berpakaian sopan dan datang tepat waktu.

Adapun Menurut Triguno dalam bukunya Manajemen Sumber Daya Manusia menerangkan bahwa:

Budaya Kerja adalah suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai-nilai yang menjadi sifat, kebiasaan, dan kekuatan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu kelompok masyarakat atau organisasi yang

² Nel Aryanti, "Membentuk Komunikasi Efektif Dalam Dunia Kerja", Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis, Vol.02.No.01 April 2002, hal.33-40

tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja³

3. Banyaknya tunggakan pembayaran listrik dari pelanggan. Tunggakan pembayaran menjadi tanggung jawab dari Niaga pada bagian piutang sehingga hal yang harus dilakukan merupakan tindakan preventif dengan memberikan surat pemberitahuan tentang tunggakan atau surat pemberitahuan pemutusan sementara kepada pelanggan yang mengalami tunggakan pembayaran listrik.

Jika hal tersebut belum ada tanggapan atau pelanggan tidak kooperatif terhadap kebijakan yang telah diberikan, maka petugas berhak melakukan pemutusan sambungan listrik dan pembongkaran dalam waktu yang telah ditentukan berdasarkan peraturan yang berlaku. Penekanan dalam pelunasan pembayaran listrik pada pelanggan prabayar diusahakan hingga mencapai 0% tunggakan, hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

4. Banyaknya keluhan terhadap permasalahan dilapangan, seperti pergeseran tiang, pergantian meter baru atau migrasi. Hal tersebut telah menjadi tanggung jawab *Assistant/ Junior analyst* tingkat mutu pelayanan, pada bidang tersebut segala bentuk keluhan akan diterima dan di analisis berdasarkan permasalahan yang ada dilapangan, dan diserahkan kepada unit yang bertanggung jawab dilapangan terhadap pemasangan seperti pergeseran tiang, ganti meter, atau migrasi.

³ Triguno. Prasetya, Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara, Jakarta, 2001, Hal.13

Kemudian akan dijelaskan kepada pelanggan terhadap mekanisme pengerjaan yang akan dilakukan sehingga pelanggan akan mendapatkan *feedback* dan transparansi kerja terhadap pelayanan yang telah diberikan, hal tersebut dilakukan berdasarkan standar operasional kerja PT. PLN yang menjunjung tinggi nilai Integritas.

5. Banyak surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara Sambungan Tenaga Listrik, dan surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pembongkaran Rampung yang harus dicetak namun tidak secara otomatis berurut sesuai dengan bulan tunggakan (kode kedudukan) dan diserahkan kepada pelanggan yang mengalami kendala dalam pembayaran atau mengalami tunggakan pembayaran listrik.
6. Banyaknya permintaan atau respon pelanggan yang sedikit emosional terhadap pegawai pelayanan pelanggan.

Menurut Chaplin (1989)

Emosi adalah sebagai suatu keadaan yang terangsang dari organisme mencakup perubahan-perubahan yang disadari, yang mendalam sifatnya dari perubahan perilaku. Chaplin (1989) membedakan emosi dengan perasaan, perasaan (*feelings*) adalah pengalaman disadari yang diaktifkan baik oleh perangsang eksternal maupun oleh bermacam-macam keadaan jasmaniah.⁴

Sebagai petugas dalam melakukan dan memberikan pelayanan pelanggan tentu mengutamakan keramahan dan etika yang santun dalam menjalankan tugasnya, meskipun menghadapi pelanggan yang melakukan komplain terhadap permasalahan yang ada petugas akan menanggapi dengan melakukan pendekatan secara persuasif yang

⁴ Chaplin (1989) dalam *Dictionary of psychology*. Dell Publisher. New York

baik tanpa mengurangi rasa hormat. Maka pelanggan yang bermasalah dapat kooperatif sehingga terjalin komunikasi yang baik untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dan disepakati oleh kedua belah pihak.

7. Rendahnya kualitas signal Wifi dan signal jaringan Internet sehingga membuat pekerjaan tidak berjalan optimal. Dalam melaksanakan pekerjaan yang didukung dengan sistem kerja yang Online (terhubung ke server pusat) maka koneksi atau jaringan internet sangat berperan penting dalam proses verifikasi dan update data. Untuk masing-masing komputer ditunjang dengan beberapa koneksi anatar ain menggunakan kabel *Local Area Network (LAN)* dan ada yang menggunakan Wifi Nirkabel (tanpa kabel).

Dalam penggunaan wifi khususnya sering mengalami kendala seperti signal yang kurang baik, maka dari itu petugas dalam menyelesaikan masalah tersebut memilih perangkat yang digunakan dengan mengutamakan unsur kualitas dan didukung dengan provider yang bagus untuk memudahkan dalam penyelesaian masalah jaringa, salah satunya dengan menggunakan perangkat keras *Portable Hotspot* dengan alat bantu tersebut kualitas signal yang diterima jauh lebih baik dan dapat mengakses jaringan internet secara optimal.

8. Ada beberapa perangkat kerja seperti komputer dan Aksesorisnya seperti Mouse yang tidak berfungsi atau mengalami masalah pada software. Berdasarkan beberapa hal yang Praktikan amati, masalah

fasilitas dalam penggunaannya mengalami beberapa kendala seperti perangkat komputer seperti *Mouse* mengalami masalah dan tidak berjalan optimal maka perangkat tersebut diganti dengan perangkat cadangan diperbaiki agar dapat berjalan dengan baik.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. PLN (Persero) Ciracas dapat diperoleh kesimpulan di antaranya:

1. Praktik yang dilaksanakan di PT. PLN (Persero), Area Ciracas (Jalan Raya Centex No. 1), Jakarta Timur, Jakarta 13740 Indonesia. Selama kurang lebih satu bulan terhitung pada tanggal 9 Januari 2017 sampai dengan 10 Februari 2017 sangatlah bermanfaat bagi Praktikan karena dapat memperoleh pengalaman kerja, keterampilan dan pengetahuan yang belum pernah Praktikan dapatkan.
2. Praktikan ditempatkan di PT. PLN (Persero), Area Ciracas, pada bagian Niaga. Praktikan berusaha menyelesaikan semua tugas yang diberikan dengan maksimal dan tepat waktu. Untuk dapat menyelesaikan tugas yang diberikan, Praktikan dibimbing oleh para Staff Niaga sehingga Praktikan dapat lebih mudah memahami dan menjalankan bidang pekerjaan yang dilakukan.
3. Tugas yang diberikan kepada Praktikan sifatnya hanya membantu kelancaran pelaksanaan operasional seperti Mengecek Nota Piutang, Melayani Pelanggan, Menyusun Dokumen *Tools* tentang pemasangan baru.
4. Pada pelaksanaannya, Praktikan menemukan beberapa kendala, yaitu

- 1) Pada hari pertama Praktik Kerja Lapangan, Praktikan masih merasa canggung dengan suasana kerja di bagian Niaga, Praktikan masih malu dan tidak melakukan banyak komunikasi apabila tidak diajak berbicara dengan staff lainnya karena mayoritas staff juga sudah berumur di atas 25 tahunan dan mereka terlihat sibuk dengan pekerjaannya masing-masing.
- 2) Budaya kerja di lingkungan PT. PLN Ciracas Indonesia yang khas dengan budaya disiplin kerja yang tinggi. Namun, pada dasarnya budaya kerja di bagian Niaga terbilang cukup santai, asalkan pekerjaan yang sedang dikerjakan selesai tepat pada waktunya.
- 3) Banyaknya tunggakan pembayaran listrik dari pelanggan.
- 4) Banyaknya keluhan terhadap permasalahan dilapangan, seperti pergeseran tiang, pergantian meter baru atau migrasi.
- 5) Banyak surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara Sambungan Tenaga Listrik, dan surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pembongkaran Rampung yang harus dicetak namun tidak secara otomatis berurut sesuai dengan bulan tunggakan (kode kedudukan) dan diserahkan kepada pelanggan yang mengalami kendala dalam pembayaran atau mengalami tunggakan pembayaran listrik.
- 6) Banyaknya permintaan atau respon pelanggan yang sedikit emosional terhadap pegawai pelayanan pelanggan.
- 7) Rendahnya kualitas signal Wifi dan signal jaringan Internet sehingga membuat pekerjaan tidak berjalan optimal.

- 8) Ada beberapa perangkat kerja seperti komputer dan Aksesorisnya seperti Mouse yang tidak berfungsi atau mengalami masalah pada software.

5. Cara mengatasi kendala:

- 1) Pada masa awal melaksanakan PKL, Praktikan masih merasa canggung sehingga suasana yang tercipta masih kurang kondusif bagi Praktikan. Agar tercipta suasana kerja kondusif dan nyaman , hal yang dilakukan oleh Praktikan adalah dengan membangun komunikasi dengan staff yang ada di lingkungan kerja Niaga. Menurut James G. Robbin dan Barbara S. Jones dalam Nel Aryanti bahwa: “Komunikasi adalah suatu tingkah laku, perbuatan, kegiatan penyampaian atau pengoperan lambang-lambang yang mengandung arti atau makna. Atau lebih jelasnya lagi komunikasi adalah suatu pemindahan, atau penyampaian informasi mengenai fikiran dan perasaan⁵
- 2) Sebagai salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), perusahaan sangat menjunjung disiplin kerja yang tinggi, diantaranya yaitu berpakaian sopan dan datang tepat waktu.
- 3) Banyaknya tunggakan pembayaran listrik dari pelanggan. Tunggakan pembayaran menjadi tanggung jawab dari Niaga pada bagian piutang sehingga hal yang harus dilakukan merupakan tindakan preventif dengan memberikan surat pemberitahuan tentang tunggakan atau surat pemberitahuan pemutusan sementara kepada pelanggan yang mengalami tunggakan pembayaran listrik. Jika ha tersebut belum ada tanggapan atau

⁵ Nel Aryanti, "Membentuk Komunikasi Efektif Dalam Dunia Kerja", Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis, Vol.02.No.01 April 2002,hal.33-40

pelanggan tidak kooperatif terhadap kebijakan yang telah diberikan, maka petugas berhak melakukan pemutusan sambungan listrik dan pembongkaran dalam waktu yang telah ditentukan berdasarkan peraturan yang berlaku. Penekanan dalam pelunasan pembayaran listrik pada pelanggan prabayar diusahakan hingga mencapai 0% tunggakan, hal tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

- 4) Banyaknya keluhan terhadap permasalahan dilapangan, seperti pergeseran tiang, pergantian meter baru atau migrasi. Hal tersebut telah menjadi tanggung jawab *Assistant/ Junior analyst* tingkat mutu pelayanan, pada bidang tersebut segala bentuk keluhan akan diterima dan di analisis berdasarkan permasalahan yang ada dilapangan, dan diserahkan kepada unit yang bertanggung jawab dilapangan terhadap pemasangan seperti pergeseran tiang, ganti meter, atau migrasi.

Kemudian akan dijelaskan kepada pelanggan terhadap mekanisme pengerjaan yang akan dilakukan sehingga pelanggan akan mendapatkan *feedback* dan transparansi kerja terhadap pelayanan yang telah diberikan, hal tersebut dilakukan berdasarkan standar operasional kerja PT. PLN yang menjunjung tinggi nilai Integritas.

- 5) Banyak surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara Sambungan Tenaga Listrik, dan surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pembongkaran Rampung yang harus dicetak namun tidak secara otomatis berurut sesuai dengan bulan tunggakan (kode kedudukan) dan

diserahkan kepada pelanggan yang mengalami kendala dalam pembayaran atau mengalami tunggakan pembayaran listrik.

- 6) Banyaknya permintaan atau respon pelanggan yang sedikit emosional terhadap pegawai pelayanan pelanggan. Sebagai petugas dalam melakukan dan memberikan pelayanan pelanggan tentu mengutamakan keramahan dan etika yang santun dalam menjalankan tugasnya, meskipun menghadapi pelanggan yang melakukan komplain terhadap permasalahan yang ada petugas akan menanggapi dengan melakukan pendekatan secara persuasif yang baik tanpa mengurangi rasa hormat. Maka pelanggan yang bermasalah dapat kooperatif sehingga terjalin komunikasi yang baik untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dan disepakati oleh kedua belah pihak.
- 7) Rendahnya kualitas signal Wifi dan signal jaringan Internet sehingga membuat pekerjaan tidak berjalan optimal. Dalam melaksanakan pekerjaan yang didukung dengan sistem kerja yang Online (terhubung ke server pusat) maka koneksi atau jaringan internet sangat berperan penting dalam proses verifikasi dan update data. Untuk masing-masing komputer ditunjang dengan beberapa koneksi anatar ain menggunakan kabel *Local Area Network (LAN)* dan ada yang menggunakan Wifi Nirkabel (tanpa kabel).

Dalam penggunaan wifi khususnya sering mengalami kendala seperti signal yang kurang baik, maka dari itu petugas dalam menyelesaikan masalah tersebut memilih perangkat yang digunakan

dengan mengutamakan unsur kualitas dan didukung dengan provider yang bagus untuk memudahkan dalam penyelesaian masalah jaringan, salah satunya dengan menggunakan perangkat keras *Portable Hotspot* dengan alat bantu tersebut kualitas signal yang diterima jauh lebih baik dan dapat mengakses jaringan internet secara optimal.

- 8) Ada beberapa perangkat kerja seperti komputer dan Aksesorisnya seperti Mouse yang tidak berfungsi atau mengalami masalah pada software. Berdasarkan beberapa hal yang Praktikan amati, masalah fasilitas dalam penggunaannya mengalami beberapa kendala seperti perangkat komputer seperti *Mouse* mengalami masalah dan tidak berjalan optimal maka perangkat tersebut diganti dengan perangkat cadangan diperbaiki agar dapat berjalan dengan baik.

B. Saran

Berdasarkan pengalaman saat menjalankan kegiatan Praktik Kerja Lapangan, ada beberapa saran yang kiranya bisa Praktikan berikan untuk dapat membantu dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan kedepannya agar dapat berjalan dengan baik. Berikut ini adalah saran yang bisa Praktikan berikan dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan yaitu:

1. Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan PKL
 - a. Kepada para mahasiswa yang akan melaksanakan PKL, sebaiknya selalu menjalin berkomunikasi dengan mahasiswa lain atau senior

yang telah melaksanakan PKL agar lebih memudahkan dalam mencari tempat PKL.

- b. Mahasiswa yang akan melaksanakan PKL diharapkan mempersiapkan segala hal yang berhubungan dengan PKL dari jauh-jauh hari seperti mencari tempat atau perusahaan untuk PKL dan berkas-berkas untuk memenuhi syarat PKL.
- c. Setelah mendapatkan tempat atau perusahaan untuk PKL mahasiswa diharapkan dapat melaksanakan setiap tugas yang diberikan dengan penuh tanggung jawab dan mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau instansi tempat pelaksanaan PKL agar menjaga nama baik Fakultas maupun Universitas.
- d. Mahasiswa harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar mudah bersosialisasi dengan karyawan ataupun lingkungan sekitar dan memahami pekerjaan yang diberikan serta menjalin hubungan baik dengan para pegawai di tempat PKL untuk dapat memperoleh informasi dan pengetahuan terkait dengan bidang kerja yang sedang dilakukan.

2. Bagi Universitas

- a. Membuat hubungan yang baik dengan perusahaan atau instansi pemerintahan agar mempermudah mahasiswa dalam mendapatkan tempat PKL.

- b. Memberikan pengarahan yang sifatnya *universal* terhadap mahasiswa sebelum melakukan kegiatan PKL.
 - c. Memberikan pembekalan dan bimbingan terkait program PKL agar memiliki persiapan dalam melaksanakan PKL.
- 3. Bagi Instansi atau Perusahaan**
- a. Berikanlah penugasan yang sesuai dengan kemampuan kepada setiap peserta kegiatan PKL yang sedang melaksanakan kegiatan PKL di Instansi tersebut sehingga peserta kegiatan PKL dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.
 - b. Instansi memberikan bimbingan yang lebih kepada mahasiswa agar dapat menjalankan tugas dengan baik dalam melaksanakan kegiatan PKL.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Nel Aryanti, *Membentuk Komunikasi Efektif Dalam Dunia Kerja*. Jurnal Ilmiah Manajmen & Bisnis, Vol.02.No.01 April 2002, hal.33-40

Triguno. Prasetya, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara, Jakarta, 2001, Hal.13


Chaplin (1989) dalam *Dictionary of psychology*. Dell Publisher. New York

Website

<https://www.pln.co.id> diakses pada tanggal 28 Januari 2017

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Permohonan Izin PKL



Building Future Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180
Bagian UHIP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 6692/UN39.12/KM/2016 21 Desember 2016
Lamp. : 1 lembar
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan


Yth. Manager SDM dan Organisasi
PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya
Jl. Mi. Ridwan Rasi No.1
Jakarta Pusat

Kami mohon kesediaan saudara, untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Program Studi : Pendidikan Tata Niaga
Fakultas : Ekonomi
Sebanyak : 5 Orang (Dedi Aryadi, dkk) **Daftar Nama Terlampir.**
Dalam Rangka : Memenuhi Tugas Mata Kuliah Praktek Kerja Lapangan
Pada Tanggal 2 s.d. 31 Januari 2017
No. Telp/HP : 085295599399

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.


Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,
dan Hubungan Masyarakat



Woro Sasrnoyo, SH
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Kaprog Pendidikan Tata Niaga

Lampiran 2 Surat Keterangan Penerimaan PKL



PT PLN (Persero)
DISTRIBUSI JAKARTA RAYA

Jalan Mohammad Ikhwan Ridwan Rais No. 1 - Jakarta Pusat 10110
 Telp. : (021) 3454000 - 3455000 Kotak Pos : 1141 Call Center : (kode area) 123 Facebook : pln123
 Facsimile: (021) 3456694 Website : www.pln.co.id/disjaya E-mail : pln123@pln.co.id Twitter : @pln_123

Nomor : *028* /SDM.04.06//DISJAYA/2017 *09* Januari 2017
 Surat Sdr. : 6692//UN39.12/KM/2016
 Lampiran : -
 Perihal : Jawaban Permohonan PKL Kepada

Yth. Kepala Biro
 Akademik, Kemahasiswaan dan
 Hubungan Masyarakat
 Universitas Negeri Jakarta
 Di - Jakarta

Sehubungan dengan surat dari Universitas Negeri Jakarta Nomor : 6692/UN39.12/KM/2016 tanggal 21 Desember 2016 perihal izin melaksanakan PKL, maka dengan ini disampaikan bahwa kami dapat menerima mahasiswa tersebut yaitu:

No.	NAMA	NIM	JURUSAN
1.	Aulia Fahlevi	8135134128	Tata Niaga
2.	Panca Styra Sugipriyatno	8135134136	Tata Niaga


Untuk melaksanakan PKL pada perusahaan kami mulai tanggal 9 Januari s.d 10 Februari 2017 dalam rangka memberi kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk menambah pengetahuan di perusahaan dengan catatan sebagai berikut :

- a. Mematuhi tata tertib dan peraturan perusahaan yang berlaku.
- b. PT PLN (Persero) tidak menyediakan biaya transportasi & konsumsi.
- c. Keselamatan & kesehatan kerja menjadi tanggung jawab pihak perguruan tinggi/sekolah.
- d. Selama melaksanakan PKL agar menggunakan atribut / jaket almamater.

Sebagai nara sumber dari PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya adalah :

Jabatan : Manajer
 PT PLN (Persero) Area Ciracas


Demikian untuk menjadi maklum dan dipergunakan seperlunya.



MANAJER SDM DN ORGANISASI
 DISTRIBUSI
 JAKARTA RAYA
 DARU TRI TIAHJONO


MODEL 1001

Lampiran 3 Daftar Hadir PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung B, Jalan Rawamangun Muli, Jakarta 15228
 Telepon: (021) 4721227/ 4706285, Fax: (021) 4706285
 Laman: www.unj.ac.id/fe




DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
2... SKS

Nama : *Danca Setya Sugipriyadna*
 No. Registrasi : *0155/24/186*
 Program Studi : *Penelitian Tindakan Kelas*
 Tempat Praktik : *PT. PKN (Percoba) Cendek*
 Alamat Praktik/Telp : *Jl. Raya Cendek No. 1 Jakarta Timur 13740*
021 - 070.6605

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	<i>Senin, 9 Januari 2017</i>	<i>1. Pent.</i>	
2.	<i>Selasa, 10 Januari 2017</i>	<i>2. Pent.</i>	
3.	<i>Rabu, 11 Januari 2017</i>	<i>3. Pent.</i>	
4.	<i>Kamis, 12 Januari 2017</i>	<i>4. Pent.</i>	
5.	<i>Jumat, 13 Januari 2017</i>	<i>5. Pent.</i>	
6.	<i>Senin, 16 Januari 2017</i>	<i>6. Pent.</i>	
7.	<i>Selasa, 17 Januari 2017</i>	<i>7. Pent.</i>	
8.	<i>Rabu, 18 Januari 2017</i>	<i>8. Pent.</i>	
9.	<i>Kamis, 19 Januari 2017</i>	<i>9. Pent.</i>	
10.	<i>Jumat, 20 Januari 2017</i>	<i>10. Pent.</i>	
11.	<i>Senin, 23 Januari 2017</i>	<i>11. Pent.</i>	
12.	<i>Selasa, 24 Januari 2017</i>	<i>12. Pent.</i>	
13.	<i>Rabu, 25 Januari 2017</i>	<i>13. Pent.</i>	
14.	<i>Kamis, 26 Januari 2017</i>	<i>14. Pent.</i>	
15.	<i>Jumat, 27 Januari 2017</i>	<i>15. Pent.</i>	

6 Februari 2017


 Kepala
 Penilai
DISTRIBUSI
JAKARTA RAYA
AREA CIRI

Catatan :
 Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
 FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung B, Jalan Rawamangun Muli, Jakarta 15228
 Telepon: (021) 4721227/ 4706785, Fax: (021) 4706285
 Laman: www.unj.ac.id

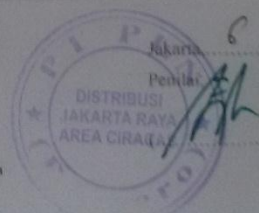


DAFTAR HADIR
 PRAKTEK KERJA LAPANGAN
 2... SKS

Nama : *Danca Setya Sugipriyadna*
 No. Registrasi : *0155124186*
 Program Studi : *Penelitian dan Pengembangan (P2P) Conoos*
 Tempat Praktik : *Jl. Raya Center No.1 Jakarta Timur 13740*
 Alamat Praktik/Telp : *01-070.6605*


NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	<i>Senin, 9 Januari 2017</i>	<i>1. Paraf</i>	
2.	<i>Selasa, 10 Januari 2017</i>	<i>2. Paraf</i>	
3.	<i>Rabu, 11 Januari 2017</i>	<i>3. Paraf</i>	
4.	<i>Kamis, 12 Januari 2017</i>	<i>4. Paraf</i>	
5.	<i>Jumat, 13 Januari 2017</i>	<i>5. Paraf</i>	
6.	<i>Senin, 16 Januari 2017</i>	<i>6. Paraf</i>	
7.	<i>Selasa, 17 Januari 2017</i>	<i>7. Paraf</i>	
8.	<i>Rabu, 18 Januari 2017</i>	<i>8. Paraf</i>	
9.	<i>Kamis, 19 Januari 2017</i>	<i>9. Paraf</i>	
10.	<i>Jumat, 20 Januari 2017</i>	<i>10. Paraf</i>	
11.	<i>Senin, 23 Januari 2017</i>	<i>11. Paraf</i>	
12.	<i>Selasa, 24 Januari 2017</i>	<i>12. Paraf</i>	
13.	<i>Rabu, 25 Januari 2017</i>	<i>13. Paraf</i>	
14.	<i>Kamis, 26 Januari 2017</i>	<i>14. Paraf</i>	
15.	<i>Jumat, 27 Januari 2017</i>	<i>15. Paraf</i>	

Catatan :
 Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan




6 Februari 2017

Lampiran 4 Penilaian PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangu Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/ 4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe



**PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PROGRAM SARJANA (SI)**

2... SKS


Nama : *Danca Setya Supriyatra*
No.Registrasi : *8125134136*
Program Studi : *Dendahkan Toko Niaga*
Tempat Praktik : *PT. DLN (Persero) Ciracas*
Alamat Praktik/Telp : *Jl. Raya Cideres No. 1 Jakarta Timur 13240*

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 50-100	KETERANGAN				
1	Kehadiran	<i>95</i>	1. Keterangan Penilaian : Skor Nilai Predikat 80-100 A Sangat baik 70-79 B Baik 60-69 C Cukup 55-59 D Kurang				
2	Kedisiplinan	<i>95</i>					
3	Sikap dan Kepribadian	<i>93</i>					
4	Kemampuan Dasar	<i>90</i>					
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	<i>90</i>	2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif				
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	<i>92</i>					
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	<i>95</i>	Nilai Rata-rata : <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin: 5px 0;">$\frac{942}{10} = 94,2$</div> 10 (sepuluh)				
8	Aktivitas dan Kreativitas	<i>94</i>					
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	<i>100</i>					
10	Hasil Pekerjaan	<i>98</i>	Nilai Akhir : <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="width: 60%;">Angka bulat</td> <td style="width: 40%; text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">huruf</td> </tr> </table>	Angka bulat	A		huruf
Angka bulat	A						
	huruf						
Jumlah		<i>942</i>					

Jakarta, *6 Februari 2017*

Penilai: *[Signature]*

[Signature]



Catatan :
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai PKL

**PT PLN (Persero)
DISTRIBUSI JAKARTA RAYA
AREA CIRACAS**

Jalan Raya CENTEX No. 1 - Jakarta Timur 13740

Telepon : (021) 8726605 - 8726606 Kotak Pos : 13740 Facsimile : (021) 8726604 E-mail : ciracas@pln.co.id Website : www.pln.co.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 0006 .Kt/SDM.04.06/A.CRS/2017

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SASLIZAR
Jabatan : Manajer Area Ciracas

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Panca Setya Sugipriyatno
NIM : 8135134136
Jurusan : Tata Niaga

Telah melaksanakan kerja magang di PT.PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya Area Ciracas pada Bagian Niaga , pada tanggal 09 Januari 2017 s.d 10 Februari 2017 yang dilaksanakan dengan hasil Baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



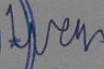
Jakarta, 13 Februari 2017

MANAJER



SASLIZAR

Lampiran 6 Tagihan Pembayaran Listrik

 PT. PLN (Persero) DISTRIBUSI JAKARTA RAYA AREA MENTENG							
Jalan Mohammad Ikhwan Ridwan Rais No. 1 - Jakarta Pusat 10110 Telp. : (021) 3454000 - 3455000 Kotak Pos : 1141 Facsimile: (021) 3846508 Website : www.pln.co.id/dlsjaya							
Call Center : (kode area) 123 Facebook : pln123 E-mail : pln123@pln.co.id Twitter : @pln_123							
Nomor	: 0024 /AGA.01.01/A.MTG/2017						
Lampiran	: -						
Sifat	: Segera						
Perihal	: Tagihan Sisa Pemakaian Listrik						
	02 Februari 2017						
	Kepada Yth Pelanggan PT PLN (Persero) CINDY SUSANTI TJHIN JL BATUTJEPER IX/37B 541100653582						
<p>Up. Yth. Bapak / Ibu</p> <p>Terima kasih atas kepercayaan dan kesetiannya untuk menggunakan listrik Prabayar dalam menunjang aktivitas Bapak/Ibu sesuai dengan motto kami <i>Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik</i>.</p> <p>Bersama ini dapat kami informasikan bahwa pelanggan atas nama :</p> <table border="0"> <tr> <td>Nama</td> <td>: CINDY SUSANTI TJHIN</td> </tr> <tr> <td>Alamat</td> <td>: JL BATUTJEPER IX/37B</td> </tr> <tr> <td>Id Pelanggan</td> <td>: 541100653582</td> </tr> </table> <p>Telah melukan migrasi dari meter pascabayar ke meter Prabayar. Menurut data dari sistem kami, Bapak/Ibu masih memiliki tagihan sisa pemakaian dan atau tunggakan rekening listrik sebesar Rp 1449680,- (Satu juta empat ratus empat puluh sembilan ribu enam ratus delapan puluh Rupiah), dengan nomor register/pembayaran : 5411070006741 (terlampir). Kami mohon Bapak/Ibu untuk segera melunasi tagihan tersebut selambat-lambatnya 7 (Tujuh) hari setelah diterimanya surat ini.</p> <p>Apabila Bapak/Ibu belum dapat membayar tagihan rekening hingga batas waktu tersebut, maka dengan terpaksa kami akan melakukan pemblokiran transaksi token pada meter Prabayar Bapak/Ibu.</p> <p>Untuk informasi lebih lanjut, Bapak/Ibu dapat menghubungi kami di sub Bagian Administrasi Pelanggan Bidang Niaga Area Menteng PT PLN (Persero) Jalan M.I.Ridwan Rais No.1 atau melalui layanan telepon nomor (021) 3455000 Ext 8767. Dengan senang hati kami akan membantu Bapak/Ibu.</p> <p>Kami sampaikan permohonan maaf apabila ada ketidaknyamanan atau kesalahan yang timbul selama ini dari pelayanan PT PLN (Persero) Area Menteng.</p> <p>Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.</p>		Nama	: CINDY SUSANTI TJHIN	Alamat	: JL BATUTJEPER IX/37B	Id Pelanggan	: 541100653582
Nama	: CINDY SUSANTI TJHIN						
Alamat	: JL BATUTJEPER IX/37B						
Id Pelanggan	: 541100653582						
	 a/n MANAJER ASMAN NIAGA  LENNY WAHYUNI						

Lampiran 7 Surat Perintah Kerja

SELESAI

PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAKARTA RAYA
AREA Menteng
RAYON MENTENG

NO. : SPK54110/170131/707

PERINTAH KERJA

Diperintahkan kepada : 1. SEND
2.
3.

Untuk melaksanakan :

1. <input type="checkbox"/> Penyambungan baru (A)	6. <input type="checkbox"/> Gardu/Tiang/SLP/SMP/SLTM/SLTT (L)
2. <input type="checkbox"/> Perubahan Tarif (D)	7. <input type="checkbox"/> Pasang Kembali (P)
3. <input type="checkbox"/> Perubahan Daya (E)	8. <input 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)	

pada pelanggan :
NIK :
Nama : PDR RAKHMAT ADE FAUZAN
Alamat : JL. MATRAMAN DALAM 3 NO.9
Telp : 081929011978/0811911992
Tarif / daya(lama) :

No. Pelanggan : NONPELANGGAN
Hp : 081929011978/0811911992
Tarif / daya(baruan) : L / 16500 VA

Tanggal mulai : 25-01-2017
Tanggal selesai : 27-01-2017

Dengan data pendukung :

No	Uraian	Rupiah
1	Biaya Kwh	976,845
2	Biaya Material	6,000
3	Biaya Material	1,146,556

Berita Acara Pelaksanaan :
No. : Tgl.

CATATAN : NoGardu :
No Tiang :

Latitude (X)	-6.204775
Longitude (Y)	106.853159

2x10 km
A. 30
P. 30
R. 0

Manajer,
VICK NAWAN

A4 TUL I-09

Lampiran 8 Berita Acara

PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAKARTA RAYA
AREA Menteng
RAYON MENTENG

LB 30 03

BERITA ACARA
Nomor : **BA54110-10242016102845242**

Pada hari ini tanggal telah diterbitkan Berita Acara untuk dilaksanakan pemasangan dan penyambungan dengan data sebagai berikut :

I Dasar : Permohonan		
Perintah Kerja SPK54110/161024/3379		
II Jenis Pekerjaan atau Mutasi : PERUBAHAN DAYA 20-10-2016		
III No. Agenda : 541109921610215920 Gardu Tiang : (4202 - D 25D) - NA		
ID. Pelanggan : 541100360325		
Nama : HM SACHDI ID. Pelanggan Tetangga		
Alamat : JL GG SETIA KAWAN IV/2 RT08/ No. RT RW		
Tarif / Daya : R3 / 10600		
Layanan : Non Paket SLO		
No Registrasi SLO :		
Keperluan : Z0253 (RUMAH PRIBADI)		
IV		
PELAKSANAAN		
Uraian	Dipasang	Dibongkar
1. Letak APP		
2. Alat Pembatas		
a. Tanggal	MCCB	MCCB
b. Merk / Type / Nomor		
c. Tahun Tera / Tahun Buat	3 x 16' Amp	1 x 25' Amp
d. Ukuran / Setting		
3. Meter kWh :		
a. Tanggal		
b. Merk / Type / Nomor	EDMI / MK-10E/210318598	ILATQ/IL9711U/1032A428
c. Tahun Tera / Tahun Buat	2016	2005
d. Kemampuan kWh Meter	A	A
e. Konstanta Meter	St = 00000,40	St = 65912,6
f. Stand Meter	LWBP	WBP
g. Kwh Sisa	3x 5/20' A	20/60' A
h. Trafo Arus, Trafo Tegangan	3x220/400v	230v
i. Faktor Kail		
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. Panj. SLTR / SLTM / SLTT *)		
8. Fasa		
9. Tegangan Nominal		
10. Pengukuran		
11. Menggunakan Trafo milik PLN		
12. Gambar Penyambungan.....		
13.		
V Lain-lain 46819-46814-46813-468115-46811-46817		

*) Coret yang tidak perlu

Pelanggan
Rowz

Petugas
V

JAKARTA, 24 Oktober 2016
Manajer
VICK NAWAN

M TUL 1 - 10