

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA DIVISI NIAGA
DENGAN SUB BAGIAN PELAYANAN PELANGGAN DI
PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAKARTA RAYA AREA
PELAYANAN CEMPAKA PUTIH**

**MUHAMMAD RAFIEDHIA BRILLIANT PRAYOGA
8135141569**



**Laporan Praktik Kerja Lapangan Ini Ditulis Untuk Memenuhi
Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2017**

LEMBAR EKSEKUTIF

Muhammad Rafiedhia Brilliant Prayoga (8135141569). Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Divisi Niaga Sub Bagian Pelayanan Pelanggan PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jakarta Raya Area Cempaka Putih. Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2017.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jakarta Raya Area Cempaka Putih yang beralamat di Jl. A. Yani Kavling 60 By Pass, Jakarta Pusat. PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa listrik yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat. Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan selama 1 (satu) bulan yang dimulai dari tanggal 10 Januari 2017 sampai dengan tanggal 10 Februari 2017 dengan 5 hari kerja, Senin sampai dengan Jumat pada pukul 07.30 s.d 16.00.

Tujuan dilaksanakannya Praktik Kerja Lapangan adalah untuk mendapatkan gambaran tentang dunia kerja yang sesungguhnya, membiasakan Praktikan dengan budaya bekerja pada perusahaan yang sangat berbeda dengan budaya belajar dari segi manajemen waktu, keterampilan berkomunikasi, kerjasama tim, serta untuk menyiapkan diri menjadi sumber daya manusia yang berkualitas karena memiliki pengetahuan, keterampilan, dan keahlian sesuai dengan perkembanganyang ada saat ini.

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan bermanfaat bagi Praktikan diantaranya menambah wawasan pengetahuan mengenai dunia kerja yang sesungguhnya, seperti sistem kerja yang diterapkan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Cempaka Putih, membina disiplin, ketelitian, serta tanggung jawab diri dalam lingkungan kerja.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Bagian Pelayanan Pelanggan, PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jakarta Raya, Area Cempaka Putih.
Nama Praktikan : Muhammad Rafiedhia Brilliant Prayoga
Nomor Registrasi : 8135141569
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga

Menyetujui,

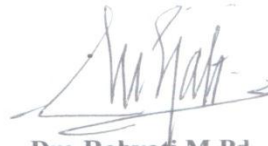
Ketua Program Studi,
Pendidikan Tata Niaga



Dr. Corry Yohana, MM

NIP.195909181985032011

Pembimbing



Dra. Rohyati, M.Pd

NIP.195404031985032002

LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Niaga

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dr. Corry Yohana, M.M

NIP. 195909181985032011

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji <u>Dr. Corry Yohana, M.M</u> NIP. 195909181985032011		28-12-2017
Penguji Ahli <u>Dita Puruwita S.Pd.,M.Si.</u> NIP. 198209082010122004		28-12-2017
Dosen Pembimbing <u>Dra. Rohyati, M.Pd</u> NIP. 195404031985032002		28-12-2017

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'aalamiin. Segala Puji selalu terpanjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan rizki nikmat sehat sehingga Praktikan dapat menuliskan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Dan juga shalawat serta salam tidak lupa juga kita sampaikan ke junjungan kita Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita dari jaman kegelapan sampai ke jaman terang benderang ini.

Tujuan dari penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini adalah untuk memenuhi tugas mata kuliah Praktik Kerja Lapangan (PKL). Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini disusun berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang telah dilaksanakan di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jakarta Raya Area Cempaka Putih pada tanggal 10 Januari 2017 sampai dengan tanggal 10 Februari 2017.

Baik selama proses pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) maupun penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini berlangsung, banyak dukungan serta bantuan dari berbagai pihak yang didapatkan oleh Praktikan. Sehingga Praktikan dapat menyelesaikan Laporan ini. Oleh karenanya, Praktikan ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dra. Rohyati, M. Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu Praktikan dalam menyusun Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini
2. Dr. Corry Yohana, M. M selaku Kepala Program Studi S1 Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

3. Dr. Dedi Purwana, E. S, M. Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
4. Bapak Heri Sutikno selaku Assistant Manager Divisi Niaga yang telah mengizinkan Praktikan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Perusahaan Listrik Negara Distribusi Jakarta Raya Area Cempaka Putih;
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada Praktikan selama masa perkuliahan;
6. Dewan pimpinan dan seluruh pegawai PT. Perusahaan Listrik Negara Distribusi Jakarta Raya Area Cempaka Putih yang mau menerima dan membimbing Praktikan;
7. Orang tua yang telah mendukung Praktikan secara moril dan materil;
8. Serta teman-teman Pendidikan Tata Niaga 2014 yang telah memberikan dukungan semangat kepada Praktikan.

Praktikan sangat menyadari akan adanya kekurangan dalam penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini, sehingga Praktikan mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Agar nantinya dapat lebih baik lagi dalam menulis.

Jakarta, Desember 2017

Praktikan

DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan	1
B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan	3
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan.....	4
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan	5
E. Jadwal dan Waktu Praktik Kerja Lapangan.....	6
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL	8
A. Sejarah Perusahaan.....	8
B. Struktur Organisasi	13
C. Kegiatan Umum Perusahaan	16
BAB III PELAKSANAAN PKL	18
A. Bidang Kerja	18
B. Pelaksanaan Kerja	21
C. Kendala Yang Dihadapi	23
D. Cara Mengatasi Kendala	23
BAB IV PENUTUP	29
A. Kesimpulan.....	29
B. Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN.....	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Jadwal Kerja Kegiatan Praktik Kerja Lapangan **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT PLN (Persero).....	12
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Cempaka Putih	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan PKL	33
Lampiran 2. Surat Pemberitahuan di Terima PKL.....	34
Lampiran 3. Daftar Hadir PKL	35
Lampiran 4. Daftar Hadir PKL	36
Lampiran 5. Penilaian PKL.....	37
Lampiran 6. Log Harian.....	38
Lampiran 7. Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Periode 2016-2017	43

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Pada era globalisasi dan pasar persaingan bebas saat ini menuntut manusia untuk mengembangkan diri agar menjadi sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu bersaing dengan manusia lainnya untuk memperoleh pekerjaan. Oleh karena itu, mengembangkan kemampuan ataupun skill merupakan salah satu faktor utama agar manusia memiliki potensi untuk bersaing yang lebih tinggi. Pengembangan diri ini diperlukan agar seseorang dapat lebih kompeten pada bidangnya masing-masing.

Begitu pula dengan para mahasiswa sekarang ini, dituntut untuk memiliki kemampuan yang baik dibidangnya guna memenangkan persaingan di dunia kerja yang semakin ketat. Semua itu dapat dikembangkan oleh mahasiswa melalui proses pembelajaran pada bangku kuliah ataupun melalui buku-buku dan sebagainya. Dalam hal ini latar belakang pendidikan seseorang akan mengalami kesulitan memasuki dunia kerja jika ia tidak memiliki kompetensi dalam bidangnya atau tidak memiliki keahlian lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut, Universitas Negeri Jakarta yang merupakan lembaga pendidikan yang memiliki peran penting dalam

pembentukan sumber daya manusia yang mencetak para sarjana dan ahli madya, terus melakukan pembaharuan dan perbaikan dalam penyesuaian kurikulum. Dengan adanya penyesuaian kurikulum tersebut, diharapkan mahasiswa yang lulus dari Universitas Negeri Jakarta dapat memiliki pengetahuan yang luas dan sesuai dengan perkembangan waktu serta mampu berkompetensi di dalam dunia kerja dengan para lulusan Universitas lainnya. Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dunia kerja sekaligus memberikan kesempatan mengaplikasikan teori dan praktik di lapangan, Universitas Negeri Jakarta khususnya Fakultas Ekonomi mewajibkan setiap mahasiswa untuk menjalankan program Praktik Kerja Lapangan (PKL). Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan program studi atau konsentrasi setiap mahasiswa. Dengan mengikuti program Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini mahasiswa diharapkan dapat lebih mengenal, mengetahui serta berlatih beradaptasi dan menganalisa kondisi lingkungan dunia kerja yang ada pada suatu perusahaan maupun instansi sebagai upaya untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja tersebut.

Sebagai mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang mengambil Jurusan Ekonomi dan Administrasi dengan Program Studi Pendidikan Tata Niaga, program Praktik Kerja Lapangan ini merupakan program wajib yang harus dilaksanakan.

Selain itu, kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) juga diharapkan mampu untuk mengetahui sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam bekerja di lapangan sesungguhnya dan hingga akhir studinya, mahasiswa siap terjun ke dalam masyarakat untuk bekerja sesuai dengan bidang yang dipilihnya.

Untuk menunjang ilmu yang telah didapatkan seorang mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga misalnya, maka tentunya mahasiswa yang berada dalam lingkup program studi tersebut harus memiliki kemampuan dibidang pendidikan, ekonomi (manajemen dan akuntansi) dan juga pemasaran dalam waktu yang bersamaan. Mahasiswa dituntut untuk dapat berperan sebagai pendidik untuk mengabdikan diri dalam mencerdaskan anak bangsa dan juga memiliki pengetahuan mengenai bisnis dan pemasaran sehingga mahasiswa juga dapat bekerja di dalam bidang bisnis dan pemasaran.

B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

1. Maksud diadakannya Praktik Kerja Lapangan (PKL)
 - a. Untuk menyelesaikan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan sebagai pemenuhan dari persyaratan dari kelulusan S1 Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta;
 - b. Memberikan pengalaman kepada mahasiswa mengenai kondisi langsung di dalam dunia kerja yang sesungguhnya;
 - c. Menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan, keterampilan, dan kesiapan bekerja dalam dunia kerja.
2. Tujuan diadakannya Praktik Kerja Lapangan (PKL)

- a. Mempersiapkan lulusan untuk memasuki dunia kerja;
- b. Melatih mahasiswa untuk memiliki kemampuan untuk menjadi pribadi yang mandiri, mampu bersikap, mampu berorganisasi dengan orang lain, memecahkan masalah, dan mengambil keputusan dalam bekerja;
- c. Mahasiswa dapat mengimplementasikan ilmu-ilmu yang telah dipelajari selama berkuliah dikelas di dalam dunia kerja.

C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Manfaat Praktik Kerja Lapangan (PKL) ternilai sangat besar, baik bagi mahasiswa, perguruan tinggi dan juga perusahaan. Diantaranya adalah:

1. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi mahasiswa
 - a. Menambah pengalaman mahasiswa di dalam dunia kerja;
 - b. Melatih mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja sebenarnya;
 - c. Menambah relasi dari karyawan PT. Perusahaan Listrik Negara;
 - d. Mengimplementasikan ilmu yang di dapat selama kuliah dalam dunia kerja.
2. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
 - a. Meningkatkan pengembangan sumber daya mahasiswa untuk kesiapan dalam dunia kerja;
 - b. Membangun kerja sama dan menjaga hubungan yang baik antara Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan perusahaan tersebut;

- c. Memperkenalkan nama Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di kalangan dunia usaha.
3. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jakarta Raya Area Cempaka Putih
 - a. Membantu kegiatan pekerjaan pegawai PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero);
 - b. Membantu menyiapkan calon tenaga kerja yang berkompeten;
 - c. Menjalin dan menjaga hubungan baik dengan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) dan ditempatkan di divisi Niaga. Berikut merupakan informasi Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan:

Nama Perusahaan : PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi
Jakarta Raya Area Cempaka Putih

Alamat : Jl. A. Yani Kavling 60 By Pass, Jakarta Pusat

Telepon/Faks : (021) 425-5050/ (021) 425-8152

Alasan Praktikan memilih tempat ini karena PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan perusahaan pelayanan jasa listrik terbesar yang ada di Indonesia. Berharap dengan latar belakang seperti itu, Praktikan dapat memperoleh ilmu yang banyak. Selain itu, Praktikan ingin mengetahui pula terkait pemasaran perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) ini.

E. Jadwal dan Waktu Praktik Kerja Lapangan

Waktu Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan selama 1 (satu) bulan. Terhitung dari tanggal 10 Januari 2017 s.d. 10 Februari 2017. Adapun ketentuan hari dan jam praktik kerja dapat dilihat pada table.

Table 1.1 Jadwal Kerja Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Hari Kerja	Jam Kerja	Jam Istirahat
Senin s.d Kamis	07.30 s.d 16.00 WIB	12.00 s.d 13.00 WIB
Jumat	07.30 s.d 16.30 WIB	11.30 S.d 13.00 WIB

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini Praktikan mencari informasi mengenai tempat instansi/perusahaan yang sesuai dan menerima Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama bulan Januari - Februari. Setelah menemukan perusahaan yang sesuai Praktikan meminta surat pengantar dari bagian akademik Fakultas Ekonomi untuk diberikan pada pihak BAAK Universitas Negeri Jakarta. Setelah mendapatkan persetujuan dari bagian akademik Fakultas Ekonomi dan BAAK Universitas Negeri Jakarta, Praktikan mendapatkan surat pengantar Paktik Kerja Lapangan. Surat pengantar tersebut diberikan kepada Kantor Distribusi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan langsung mendapatkan persetujuan dan ditempatkan di Area Cempaka Putih.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahapan ini dilaksanakan setelah mendapat perizinan dari PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) yang ditandai dengan dikeluarkannya surat balasan untuk kepada BAAK UNJ. Adapun surat tersebut terlampir. Pelaksanaan PKL selama satu bulan terhitung sejak tanggal 10 Januari 2017 s.d 10 Februari 2017.

3. Tahap Pelaporan

Penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan selama bulan Desember 2017. Penulisan dimulai dengan mencari data–data yang dibutuhkan dalam pelaporan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Kemudian data–data tersebut diolah dan diserahkan sebagai laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Perusahaan

Pada akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak dibidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang diawal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi diakhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh atau 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 Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) 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 Perusahaan Listrik Negara (PLN) beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Perjalanan berdirinya PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang dimulai sejak tahun 1897, yaitu dengan digarapnya pembangkit tenaga listrik (PLTU) oleh salah satu perusahaan Belanda (NV NIGM) yang berlokasi di Gambir. Pada tahun 1947 perusahaan ini berganti nama menjadi NV OGEM. Sesuai Keputusan Menteri PU dan Tenaga No.16/9/I per 30 Desember 1953, NV OGEM diambil alih oleh Pemerintah Indonesia. Serah terima antara NV OGEM dengan Pemerintah Indonesia dilakukan pada 1 Januari 1954, yang menandai pula awal mula pengelolaan listrik ke Perusahaan Listrik Jakarta dengan wilayah kerja yang meliputi Jakarta Raya serta Ranting Kebayoran dan Tangerang. PT. Perusahaan

Listrik Negara (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang memiliki 23 Area, salah satu diantaranya adalah Area Cempaka Putih. Sebelum menjadi Area Cempaka Putih, pada awal terbentuknya Area ini adalah Area Jaringan dan Area Pelayanan.

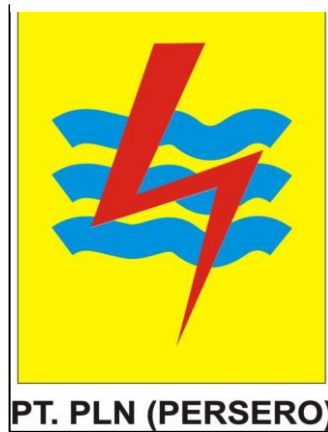
- Prestasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)
 1. Masuk ke dalam 500 perusahaan terbaik di dunia versi majalah Fortune
 2. Meraih penghargaan Gold Champion pada Indonesia WOW Brand 2014 untuk kategori BUMN.
 3. Peringkat terbaik II kepada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) atas Pelayanan Informasi melalui Internet kategori Kementerian / Lembaga Pemerintah Non Kemeterian (LPKN) / Badan Usaha Milik Negara (BUMN) / Perguruan Negeri Tinggi (PTN) pada Anugerah Media Humas (AMH) 2014.
 4. Kategori Best of Human Capital Initiative on Competency Management dan Best of CEO Commitment on Human Capital Development dalam ajang Indonesia Human Capital Study (IHCS) 2014.
- Visi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jakarta Raya :
“Diakui sebagai pengelola Distribusi tenaga listrik yang efisien, andal berkualitas dengan kinerja unggul, berbasis SDM yang kompeten.”
- Misi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jakarta Raya :

1. Mengelola bisnis pendistribusian tenaga listrik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, tingkat mutu pelayanan serta mendorong kegiatan ekonomi dalam rangka meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat;
 2. Menjalankan kegiatan pendistribusian tenaga listrik yang berwawasan lingkungan;
 3. Menjalankan kegiatan penjualan tenaga listrik secara wajar;
 4. Mengelola kader yang berkompeten untuk menjalankan proses bisnis pendistribusian tenaga listrik.
- Moto PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jakarta Raya:
“Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik.”
 - Tata Nilai dan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jakarta Raya :
 - a. Saling Percaya (*Trust*)
 - Saling Percaya : Sesama Atasan, Rekan Kerja dan bawahan, mitra kerja Saling menghargai;
 - Beritikad Baik : Jujur dan mengutamakan kepentingan perusahaan;
 - Transparan : Terbuka sesuai nilai etika.
 - b. Integritas (*Integrity*)
Jujur dan menjaga komitmen; Taat aturan dan bertanggung jawab;
Keteladanan.
 - c. Peduli (*Care*)
Proaktif dan saling membantu; Memberi yang terbaik; Menjaga Citra Perusahaan.

d. Pembelajar (*Continuous Learning*)

Belajar berkelanjutan dan beradaptasi; Berbagi pengetahuan dan pengalaman; Berinovasi.

**GAMBAR 2. 1 Logo PT
PLN (Persero)**



- Logo PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero)

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) memiliki logo perusahaan yang menjadi identitas perusahaan yang terdiri dari:

a. Bidang Persegi Panjang Vertikal

Ini adalah bagian dasar dari elemen lambang lainnya, hal ini melambangkan bahwa PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat.

b. Petir

Elemen ini melambangkan tenaga listrik yang terkandung didalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir juga melambangkan kerja cepat dan tepat para insan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) dalam memberikan solusi bagi para pelanggannya. Warna nya yang merah melambangkan kedewasaan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia.

c. Tiga Gelombang

Elemen ini 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. Perusahaan Listrik Negara (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Logo tersebut menandakan bahwa perusahaan ini bergerak dibidang penjualan dan penyediaan listrik serta pelayanan kepada pelanggan.

B. Struktur Organisasi

Dalam menjalankan usahanya PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) area Cempaka Putih memiliki struktur jabatan yang memiliki fungsi dan job description masing-masing dalam rangka terciptanya cabang yang tersistem secara baik. PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Cempaka Putih menganut struktur organisasi garis lurus staff yang sesuai dengan kondisi

perusahaan karena pembagian tugas secara jelas dapat dibedakan dan manajer area langsung memerintah dan memberikan petunjuk-petunjuk kepada kepala bagian (Asman) untuk diteruskan kepada bawahannya yang sudah ditentukan.

Menurut surat lampiran keputusan direksi nomor 481.K/DIR/2010 area cempaka putih dipimpin oleh Sugeng Widodo sebagai Manajer Area, beliau juga membawahi 6 Asisten Manajer dan 21 Supervisor. Enam asisten manajer yaitu Asisten Manajer Perencanaan, Asisten Manajer Konstruksi, Asisten Manajer Distribusi, Asisten Manajer Keuangan, SDM, dan Administrasi.. Asisten Manajer Transaksi Energi, Asisten Manajer Niaga. Berikut deskripsi dan tugas masing-masing dari posisi struktur organisasi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) area Cempaka Putih :

1. Manajer Area

Bertanggung jawab atas pengolahan kegiatan proyek dan pembangunan Pembangkit dan Jaringan Tenaga Listrik sesuai yang tercantum dalam Daftar Isian Proyek (DIP), Petunjuk Operasional (PO), dan Anggaran Investasi (AI) serta bertanggung jawab terhadap biaya jadwal dan mutu sesuai target kinerja proyek induk yang tersedia.

2. Asisten Manajer Perencanaan

Bertanggung jawab atas tersedianya perencanaan kerja atas pelaksanaan kegiatan perencanaan konstruksi pembangunan proyek pembangkit dan jaringan, penetapan kebijakan manajemen yang strategis dalam rangka pencapaian target kinerja proyek induk.

3. Asisten Manajer Konstruksi

Bertanggung jawab atas pengelolaan proyek jaringan sesuai kontrak dengan menggaunakan jasa manajemen konstruksi sebagai bagian pencapaian target kinerja proyek.

4. Asisten Manajer Distribusi

Bertanggung jawab atas pelaksanaan rencana kerja konstruksi, pembuatan SOP, merencanakan operasi dan pemeliharaan distribusi, dan mengelola data aset jaringan (TM, TR, Trafo Distribusi).

5. Asisten Manajer Keuangan, Sumber Daya Manusia dan Keuangan

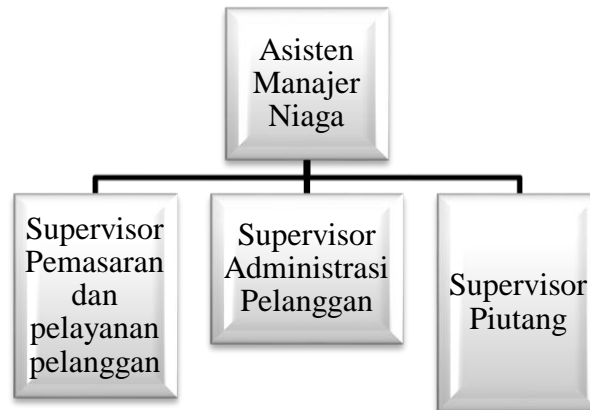
Bertanggung jawab atas pengelolaan SDM, Administrasi, dan Keuangan untuk mendukung pelaksanaan pekerja kegiatan proyek induk dalam mencapai kinerja target proyek induk sesuai penetapan direksi.

6. Asisten Manajer Transaksi Energi

Bertanggung jawab atas pengelolahan kegiatan proyek pembangkit sesuai kontrak dengan menggunakan jasa manajemen konstruksi sebagai bagian pencapaian target kinerja proyek yang ditetapkan oleh perusahaan.

7. Asisten Manajer Niaga

Bertanggung jawab atas pelaksanaan strategi pemasaran, peningkatan pelayanan pelanggan, tata usaha langganan, dan mengelola Data Induk Pelanggan (DIP).



Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Cempaka Putih

Pada saat menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL), Praktikan ditempatkan di Divisi Niaga bidang Pelayanan Pelanggan. Bidang tersebut dipimpin oleh Bapak Heri Sutikno dan Bapak Bambang selaku *supervisor* bidang Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan.

C. Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan umum PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan perusahaan penyedia layanan jasa tenaga listrik kepada masyarakat. Itu dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah No. 17 tanggal 28 Mei 1990 pasal 5 ayat 1 dan 2 dijelaskan bahwa sifat usaha PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) adalah menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum dan sekaligus meningkatkan keuntungan berdasarkan prinsip akuntansi. Sesuai Undang-undang RI no. 30 Tahun 2009 tentang Ketenaga listrikan dan berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, rangkaian kegiatan perusahaan adalah :

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang mencakup:
 - a) Pembangkitan tenaga listrik

- b) Penyaluran tenaga listrik
 - c) Distribusi tenaga listrik
 - d) Perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik
 - e) Pengembangan penyediaan tenaga listrik
 - f) Penjualan tenaga listrik
2. Menjalankan usaha penunjang listrik yang mencakup:
- a) Konsultasi ketenagalistrikan
 - b) Pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan
 - c) Pemeriksaan dan pengujian peralatan ketenagalistrikan
 - d) Pengoperasian dan pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan
 - e) Laboratorium pengujian peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik
 - f) Sertifikasi peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik
3. Kegiatan-kegiatan lainnya mencakup:
- a) Pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk tenaga listrik
 - b) Jasa operasi dan pengaturan (*dispatcher*) pada pembangkitan, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik
 - c) Usaha jasa ketenagalistrikan.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Selama satu bulan menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL), Praktikan ditempatkan di Divisi Niaga Bidang Pemasaran. Pada pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), Praktikan dibantu oleh Pak Bambang sebagai supervisor. Praktikan diberikan kesempatan untuk mengetahui seluruh seluk beluk tentang pemasaran PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Cempaka Putih dan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun pengertian pemasaran menurut para ahli akan dijabarkan berikut ini:

1. William J. Stanton

Pemasaran merupakan sistem keseluruhan dari berbagai kegiatan bisnis atau usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga barang atau jasa, mempromosikannya, dan mendistribusikannya kepada konsumen dan bisa memuaskan konsumen¹.

2. Kotler & Amstrong

Pemasaran adalah suatu proses sosial yang didalamnya terdiri dari individu dan kelompok untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan , menawarkan dan secara bebas mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain.²

¹William J. Stanton, *Dasar-dasar Pemasaran* (Jakarta:Erlangga,2000), hlm. 113

²Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran 1* (Jakarta:Indeks,2007), hlm 114

Sedangkan pengertian pelayanan menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

1. Moenir “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.”³
2. Brata “Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.”⁴

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) melakukan kegiatan pemasaran dan pelayanan kepada pelanggannya, dilakukan oleh bagian Niaga. Dalam melakukan kegiatan pemasaran, karena PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) ini merupakan perusahaan milik Negara, tanpa melakukan promosi sebenarnya pelanggan akan tetap berdatangan. Jadi, dalam hal ini bagian pemasaran PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) bertugas memberikan penyuluhan atau seminar-seminar tentang PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) itu sendiri dengan targetan seluruh masyarakat yang menggunakan jasa PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Penyuluhan yang sering dilakukan yaitu penyuluhan yang dilakukan di kantor kelurahan yang dihadiri oleh pejabat terkait dan ibu-ibu PKK.

Sedangkan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) kepada para pelanggannya, pada saat ini PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) membuka sistem Call Center, yang memudahkan

³Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 47

⁴Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), hlm. 9

pelanggan untuk menjalin kerjasama dengan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Ketika pelanggan sudah menghubungi Call Center, maka karyawan yang bertugas di bidang pelayanan pelanggan yang akan menindaklanjuti apa yang pelanggan inginkan atau yang pelanggan keluhkan. Selama melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero), bidang pekerjaan yang Praktikan lakukan, antara lain:

1. Mencatat arus keluar masuk material dalam kartu gantung persediaan
2. Memilah data IMB dan SLO untuk pemasangan baru.
3. Melakukan pengecekan pembayaran dan SPK atas permohonan pelanggan di aplikasi pengaduan pelanggan terpusat (AP2T).

B. Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Cempaka Putih dilakukan mulai Selasa, 10 Januari 2017 dan berakhir pada Jumat, 10 Februari 2017. Praktikan dikenalkan oleh pembimbing untuk diberikan pengarahan dan ditempatkan di bagian Pemasaran bidang Niaga. Praktikan dibimbing terlebih dahulu sebelum melakukan tugas-tugas yang diberikan oleh pembimbing. Selama menjalani Praktik Kerja Lapangan Praktikan mendapat bimbingan teknis dari Bapak Bambang selaku *supervisor* pada bidang Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan. Selama 24 hari Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), tugas-tugas yang diberikan kepada Praktikan adalah sebagai berikut :

1. Mencatat arus keluar masuk material dalam kartu gantung persediaan

Dalam proses keluar masuknya persediaan, perlu juga dicatat secara manual dalam kartu gantung. Kartu gantung ini diisi agar memudahkan nanti ketika *stock opname*. Kartu gantung ini berisi informasi nomor material dan jumlah fisik persediaan yang ada di gudang. Kartu gantung harus terus diisi setiap ada pergerakan keluar masuk persediaan yang ada di gudang. Kartu gantung ini digunakan untuk mengetahui jumlah fisik dari setiap material yang ada di gudang. Pengisian kartu gantung ini berdasarkan pergerakan material yang ada. Kartu ini disimpan di gudang, dan setiap ada pergerakan keluar masuk persediaan material, kartu ini harus diisi sesuai dengan jumlah material yang masuk atau keluar. Praktikan

diminta untuk mengisi kartu gantung ini, agar dapat mengetahui secara keseluruhan terkait persediaan material. Pun dalam mengisi kartu gantung ini. Praktikan mengisi kartu gantung sesuai dengan surat keluar masuknya material. Pendataan ini sebagai bantuan dan penguatan dari data-data yang terdapat di dalam SAP.

Pengisian data ini berdasarkan surat pengeluaran dan Informasi dari divisi Distribusi terkait masuknya persediaan material ke gudang area. Pengisian kartu gantung memang harus menuntut kerajinan, karena harus diisi setiap ada pergerakan keluar masuk persediaan.

2. Memilah data IMB dan SLO untuk pemasangan baru.

Adapun langkah-langkah yang praktikan lakukan adalah sebagai berikut:

- Praktikan diberikan berkas yang berupa formulir pengajuan pasang baru, surat ijin pemasangan, surat keterangan token, surat perintah kerja, berita acara, surat perjanjian jual beli tenaga listrik, surat ijin mendirikan bangunan dan surat layak operasi.
- Kemudian praktikan mencocokkan dan menyatukan berkas tersebut berdasarkan nama dan id pelanggan.

3. Melakukan pengecekan pembayaran dan SPK atas permohonan pelanggan di aplikasi pengaduan pelanggan terpusat (AP2T).

Adapun langkah-langkah yang praktikan lakukan dalam pengecekan tanggal pembayaran dan SPK tersebut adalah sebagai berikut:

- Praktikan diberikan berkas permohonan pelanggan

- Kemudian praktikan membuka AP2T, lalu memilih menu info agenda dan memasukan id pelanggan, setelah memasukan id pelanggan akan muncul tanggal pembayaran dan tanggal SPK bila pelanggan tersebut sudah membayar biaya tagihan.

C. Kendala Yang Dihadapi

Selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Cempaka Putih, Praktikan menghadapi beberapa kendala dalam melaksanakan tugas-tugas, antara lain:

1. Kondisi fasilitas kantor yang sering rusak;

Kondisi kerusakan fasilitas yang terjadi di dalam Divisi Niaga menyebabkan terkendalanya proses kerja, seperti mesin fotokopi yang sering *paper jam*, perangkat komputer yang menjadi lamban secara tiba-tiba ketika ingin digunakan, serta perangkat wifi yang tidak berjalan maksimal yang membuat pengiriman data melalui internet menjadi terganggu.

2. Ruang kerja Divisi Niaga di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Cempaka Putih yang tidak terlalu luas.
3. Praktikan merasa canggung dalam bekerja. Hal ini dirasakan praktikan pada minggu-minggu pertama.

D. Cara Mengatasi Kendala

Usaha-usaha yang Praktikan lakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi pada saat Praktik Kerja Lapangan (PKL), yaitu:

1. Kondisi fasilitas kantor yang sering rusak

Kondisi fasilitas kantor di dalam divisi Niaga yang sering rusak merupakan salah satu hambatan yang terjadi dalam proses pekerjaan kantor. Maka jika dilihat dari pengertiannya bahwa,

Fasilitas adalah segala sesuatu bentuk yang terdapat dan tersedia di dalam perusahaan dan dinikmati oleh karyawan, memiliki fungsi dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan.⁵

Berdasarkan teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa, fasilitas salah satu sarana yang bisa membuat pekerjaan menjadi mudah, karena fungsi dari fasilitas adalah membantu suatu proses usaha untuk mencapai tujuannya.

Fasilitas yang baik akan mampu meningkatkan kinerja para pegawai karena semakin berkembangnya fasilitas maka akan berbanding lurus pula dengan hasil kerja yang dilakukan. Penyebab kerusakan fasilitas itu bisa disebabkan oleh pengguna ataupun kurangnya servis pemeliharaan (*maintenance service*) yang menyebabkan fasilitas bisa mudah rusak dan tata letak fasilitas tersebut juga bisa menjadikan alasan kenapa fasilitas tersebut mudah rusak. Oleh karena itu praktikan mencoba untuk menjaga dan memelihara faslilitas yang ada di kantor.

Pemeliharaan (*maintenance*) adalah suatu kombinasi dari berbagai tindakan yang dilakukan untuk menjaga suatu barang dalam atau memperbaikinya sampai suatu kondisi yang bisa diterima. Untuk pengertian pemeliharaan lebih jelas adalah tindakan merawat mesin atau peralatan perusahaan dengan memperbaharui umur masa pakai dari kegagalan atau kerusakan mesin.⁶

⁵ Ahyari Agus, *Manajemen Produksi II* (Yogyakarta: BPFE, 2007), hlm.128

⁶ Setiawan F.D. *Perawatan Mekanikal Mesin Produksi* (Yogyakarta:Maximus. 2008), hlm. 12

Pemeliharaan akan fasilitas adalah suatu cara kita menghargai fasilitas tersebut dengan kita memelihara dengan baik maka masa pakai fasilitas tersebut pun akan menjadi lebih lama. Menurut Daryus A dalam bukunya manajemen pemeliharaan mesin, tujuan pemeliharaan yang utama dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Untuk memperpanjang kegunaan aset;
2. Untuk menjamin ketersediaan optimum peralatan yang dipasang untuk produksi dan mendapatkan laba investasi maksimum yang mungkin;
3. Untuk menjamin kesiapan operasional dari seluruh peralatan yang diperlukan dalam keadaan darurat setiap waktu;
4. Untuk menjamin keselamatan orang yang menggunakan sarana tersebut.⁷

Maintenance yang dijadwalkan merupakan salah satu solusi yang Praktikan sarankan kepada Karyawan Divisi Niaga agar fasilitas-fasilitas di dalam Divisi Niaga tidak mudah rusak dan bisa beroperasi secara optimal dan memudahkan pekerjaan yang dilakukan oleh para pegawai.

2. Ruang kerja Divisi Niaga di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Cempaka Putih yang tidak terlalu luas.

Ukuran ruang kantor yang tidak terlalu luas perlu ditata secara baik agar aktivitas kantor dapat berjalan dengan efektif. Tata ruang kantor yang tidak teratur akan membuat karyawan tidak nyaman, yang menyebabkan ruang gerak yang terbatas. ditambah dengan tata ruang kantor yang kurang efektif, sehingga menghambat praktikan dalam menyelesaikan

⁷ Daryus A. *Manajemen Pemeliharaan Mesin* (Jakarta:FT Universitas Darma Persada. 2007), hlm.

pekerjaan. Misalnya: data pelanggan yang cukup banyak sehingga berdampak kertas menumpuk di meja praktikan dan menghambat praktikan untuk bekerja, sehingga dapat dikatakan bahwa tata letak ruang kantor divisi Niaga kurang efektif. Menurut Sudermayanti, mengemukakan bahwa:

Tata ruang merupakan pengaturan dan penulisan seluruh mesin kantor, alat perlengkapan kantor pada tempat yang tepat, sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik, nyaman dan leluasa serta bebas untuk bergerak sehingga tercapai efisiensi kerja.⁸

Hal ini yang dirasakan oleh praktikan, ruang kantor yang tidak terlalu dengan penataan yang tidak teratur sering kali menghambat praktikan dalam bekerja. Misalnya: Dikarenakan tidak ada ruang kosong dan lokasi gudang cukup jauh untuk menaruh barang-barang seperti, komputer, mesin ketik yang tidak terpakai sehingga barang tersebut berada di sekitar meja kerja Praktikan dan hal ini cukup menghambat praktikan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Sebagaimana dikemukakan Komarudin mengenai Tata Ruang Kantor, yaitu “Tata ruang kantor adalah pengaturan ruangan kantor serta penyusunan alat-alat dan perabotan kantor sesuai dengan luas lantai dan ruangan kantor yang tersedia untuk memberikan sarana bagi pegawai.”⁹

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa tata ruang kantor adalah suatu pengaturan dalam menyusun peralatan dan perlengkapan kantor dengan ruangan kantor yang ukurannya sesuai.

⁸ Marsufiyati dan Henry Eryanto, *Manajemen Perkantoran* (Jakarta: LPP UNJ, 2015), hlm. 82.

⁹ Sastradipoera, Komarudin, *Manajemen Administrasi Modern* (Surabaya: Erlangga, 2005), hlm. 89

Sehingga Praktikan berinisiatif menggunakan tempat/ meja kosong jika tidak sedang digunakan untuk bekerja, dan Praktikan turut merapikan barang-barang tersebut untuk disimpan di gudang yang jaraknya agak jauh dari ruangan Divisi Niaga.

3. Pada saat satu minggu pertama praktikan masih beradaptasi dengan memperhatikan alur kerja, lingkungan kerja, dan cara berkomunikasi dengan atasan atau dengan rekan kerja. Satu minggu pertama ini cukup sulit bagi praktikan karena praktikan masih canggung dan juga praktikan diminta untuk berbagi meja kerja dengan 2 orang yang tidak di kenal yaitu siswa magang dan seorang teknisi yang membantu Divisi Niaga. Oleh karena itu praktikan cukup membutuhkan waktu lama untuk beradaptasi menyesuaikan diri. Sebagaimana Schneiders , mengemukakan mengenai penyesuaian diri yaitu,

A process involving both mental and behavioral responses, by which an individual strives to cope successfully with inner needs, tensions, frustration and conflicts, and to effect a degree of harmony between these inner demands and those imposed on him by the objective world in which he lives. Penyesuaian diri adalah suatu proses mencakup respons mental dan tingkah laku, dengan mana individu berusaha untuk dapat berhasil mengatasi kebutuhan-kebutuhan dalam dirinya, ketegangan-ketegangan, konflik-konflik dan frustrasi yang dialaminya, sehingga terwujud tingkat keselarasan atau harmoni antara tuntutan dari dalam diri dengan apa yang diharapkan oleh lingkungan dimana ia tinggal.¹⁰

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa adaptasi adalah suatu proses seseorang untuk mengubah diri sesuai dengan lingkungannya untuk dapat mengatasi kebutuhan-kebutuhan dalam dirinya sehingga terwujud

¹⁰ Desmita, *Psikologi Perkembangan Peserta Didik* (Bandung: PT Remaja, 2011), hlm. 192

suatu keadaan yang harmonis sesuai dengan lingkungannya. Oleh karena itu strategi adaptasi yang digunakan praktikan dalam mengatasi kendala tersebut, praktikan mencoba untuk menyesuaikan diri dengan cara berbaaur dengan rekan kerja ataupun turut mengajak melakukan kegiatan bersama, seperti makan siang bersama sehingga praktikan tidak merasa canggung lagi.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan diadakannya program Praktik Kerja Lapangan (PKL), dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama masa perkuliahan ke dunia kerja yang nyata. Dengan pengalaman Praktik Kerja Lapangan di sebuah Perusahaan, mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan sesuai dengan latar belakang bidang studi.

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jakarta Raya Area Cempaka Putih, Jakarta Pusat. Perusahaan ini bergerak di bidang ketenagalistrikan. Selama Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area Cempaka Putih Praktikan ditempatkan pada Divisi Niaga.

Selama menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL), Praktikan memperoleh banyak pengalaman dan pengetahuan yang berkaitan dengan Niaga. Sehingga Praktikan dapat menyimpulkan bahwa:

1. Praktikan mendapat informasi dan keadaan mengenai dunia kerja yang sesungguhnya;

2. Praktikan telah mengetahui kegiatan operasi dari perusahaan;
3. Praktikan mengetahui pelanggaran-pelanggaran apa saja yang biasanya digunakan oleh para pelanggan;

B. Saran

Berikut adalah beberapa saran yang harus diperhatikan dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), antara lain:

1. Saran bagi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jakarta Raya Area Cempaka Putih
 - a) PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jakarta Raya Area Cempaka Putih agar dapat memberikan tugas yang sesuai dengan jurusan kepada mahasiswa yang menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL);
 - b) Memperhatikan fasilitas untuk anak peserta Praktik Kerja Lapangan (PKL) atau magang terutama meja dan tempat duduk.
 - c) PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Distribusi Jakarta Raya Area Cempaka Putih agar dapat membimbing mahasiswa dengan penjelasan yang jelas agar mahasiswa dapat mudah mengerti penjelasan mengenai istilah perusahaan.
2. Saran bagi Fakultas Ekonomi
 - a) Pihak Universitas Negeri Jakarta seharusnya memberikan seminar untuk mahasiswa mengenai Praktik Kerja Lapangan (PKL),

- b) Pihak Universitas Negeri Jakarta agar dapat menjalin komunikasi yang baik dengan perusahaan-perusahaan atau instansi-instansi agar kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dapat berjalan dengan baik.
- c) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta memantau mahasiswa pada saat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung dengan cara berkunjung ke perusahaan tempat mahasiswa melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

3. Saran bagi Praktikan

- a) Praktikan harus lebih mempersiapkan diri lagi baik dalam akademis maupun non akademis sebelum melaksanakan kegiatan praktik kerja lapangan,
- b) Praktikan harus teliti dan bertanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang diberikan,
- c) Praktikan harus dapat menjaga hubungan dan komunikasi yang baik dengan dosen pembimbing pkl dan pembimbing di Perusahaan agar kegiatan praktik kerja lapangan tersebut dapat berjalan dengan baik dan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari Agus, 2007. *Manajemen Produksi II*. Yogyakarta: BPFE.
- Atep Adya Barata, 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Daryus A, 2008. *Manajemen Pemeliharaan Mesin*. Jakarta: FE UI.
- FE-UNJ, 2012. *Pedoman Praktik Kerja Lapangan*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- Marsofiyati dan Henry Eryanto, 2015. *Manajemen Perkantoran*. Jakarta: LPP UNJ.
- Moenir, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Philip Kotler, 2007. *Manajemen Pemasaran 1*. Jakarta: Indeks.
- Sastradipoera, Komarudin, 2005. *Manajemen Administrasi Modern* Surabaya: Erlangga.
- Setiawan. F.D, 2008. *Perawatan Mekanikal Mesin Produksi*. Yogyakarta: Maximus.
- William J. Stanton, 2000. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan PKL



**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 UHTP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 5850/UN39.12/KM/2016
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

10 November 2016

Yth. Manager Bidang SDM
PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya
Jl. MI Ridwan Rais No.1 Gambir
Jakarta Pusat

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : **Muhammad Rafiedhia Brilliant Prayoga**
Nomor Registrasi : 8135141569
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga
Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP : 08118131514

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah pada tanggal 10 Januari s.d. 10 Februari 2017.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,
dan Hubungan Masyarakat



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

/s/ or Deshoyo, SH
19670403 198510 2 001

Lampiran 2. Surat Pemberitahuan di Terima PKL



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

Jalan Mohammad Ikhwan Ridwan Rais No. 1 - Jakarta Pusat 10110
Telp. : (021) 3454000 - 3455000 Kotak Pos : 1141
Facsimile: (021) 3456694 Website : www.pln.co.id/disjaya

Call Center : (kode area) 123
E-mail : pln123@pln.co.id

Facebook : pln123
Twitter : @pln_123

Nomor : *030* /SDM.04.06/DISJAYA/2016
Surat Sdr. : 5850/UN39.12/KM/2016
Lampiran : -
Perihal : Jawaban Permohonan PKL

15 Desember 2016

Kepada

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

Sehubungan dengan surat dari Universitas Negeri Jakarta Nomor : 5850/UN39.12/KM/2016 tanggal 10 November 2016 perihal izin melaksanakan PKL, maka dengan ini disampaikan bahwa kami dapat menerima mahasiswa tersebut yaitu:

No.	NAMA	NIM	JURUSAN
1.	Muhammad Rafedhia Brilliant Prayoga	8135141569	Tata Niaga
2.	Varian Giovanni	8135142909	Tata Niaga

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

- Mematuhi tata tertib dan peraturan perusahaan yang berlaku.
- PT PLN (Persero) tidak menyediakan biaya transportasi & konsumsi.
- Keselamatan & kesehatan kerja menjadi tanggung jawab pihak perguruan tinggi/sekolah.
- 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 Cempaka Putih

Demikian untuk menjadi maklum dan dipergunakan seperlunya.

MANAJER
SUMBER DAYA MANUSIA DAN ORGANISASI



Lampiran 3. Daftar Hadir PKL



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

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



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
...2... SKS

Nama : M. Rafiedhia Brilliant Prayoga
No. Registrasi : 8135191569
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga A 2014
Tempat Praktik : PT. PLYN (Persero) A.Pk. Cempala Putih
Alamat Praktik/Telp : Jl. A. Yani, Kav. 60, Cempala Putih
Jabartan. Pusat. 10690 / (021) 925-5050

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Selasa, 10 Januari 2017		
2.	Rabu, 11 Januari 2017		
3.	Kamis, 12 Januari 2017		
4.	Jum'at, 13 Januari 2017		
5.	Senin, 16 Januari 2017		
6.	Selasa, 17 Januari 2017		
7.	Rabu, 18 Januari 2017		
8.	Kamis, 19 Januari 2017		
9.	Jum'at, 20 Januari 2017		
10.	Senin, 23 Januari 2017		
11.	Selasa, 24 Januari 2017		
12.	Rabu, 25 Januari 2017		
13.	Kamis, 26 Januari 2017		
14.	Jum'at, 27 Januari 2017		
15.	Senin, 30 Januari 2017		

Jakarta, 10/2 '17
Penilai,

(HERY BUTIKNO)
ARMAN NIAGA

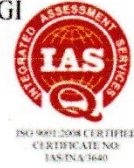
Catatan :
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 4. Daftar Hadir PKL



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

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



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : M. Rafiedhia Brilliant Prayoga
No. Registrasi : 8135191569
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga
Tempat Praktik : PT. PUN (Persero) APL Cempaka Putih
Alamat Praktik/Telp : Jl. A. Yani, Kav. 60 Cempaka Putih
Jakarta Pusat, 10640 / (021) 425-5050

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Selasa, 31 Januari 2017		
2.	Rabu, 01 Februari 2017		
3.	Kamis, 02 Februari 2017		
4.	Jum'at, 03 Februari 2017		
5.	Senin, 06 Februari 2017		
6.	Selasa, 07 Februari 2017		
7.	Rabu, 08 Februari 2017		
8.	Kamis, 09 Februari 2017		
9.	Jum'at, 10 Februari 2017		
10.	10.....	
11.	11.....	
12.	12.....	
13.	13.....	
14.	14.....	
15.	15.....	

Jakarta, 10/2 '17
Penilai,

HERI SUTIKNO
KORMAN NIAGA

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

Lampiran 5. Penilaian PKL



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

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



PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PROGRAM SARJANA (S1)
...?... SKS

Nama : M. Rafiedhia Brilliant Prayoga
No.Registrasi : 8135141569
Program Studi : Pendidikan Tata Niaga
Tempat Praktik : PT. PUN (Persero) Api Cempaka Putih
Alamat Praktik/Telp : Jl. A. Yani Kav. 60 Cempaka Putih
Jakarta Pusat 10640 (021) 425-5050

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN				
1	Kehadiran	90	1. Keterangan Penilaian :				
2	Kedisiplinan	92	Skor Nilai Bobot 86-100 A 4				
3	Sikap dan Kepribadian	89	81-85 A- 3,7 76-80 B+ 3,3 71-75 B 3,0				
4	Kemampuan Dasar	82	66-70 B- 2,7 61-65 C+ 2,3				
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	83	56-60 C 2,0 51-55 C- 1,7 46-50 D 1				
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	88	2. Alokasi Waktu Praktik :				
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	94	2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif				
8	Aktivitas dan Kreativitas	83	Nilai Rata-rata :				
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	85	$\frac{873}{10 \text{ (sepuluh)}} = 87,3$				
10	Hasil Pekerjaan	87	Nilai Akhir :				
			<table border="1"> <tr> <td>87</td> <td>A</td> </tr> <tr> <td>Angka bulat</td> <td>huruf</td> </tr> </table>	87	A	Angka bulat	huruf
87	A						
Angka bulat	huruf						
	Jumlah	873					

Catatan :
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Jakarta, 10/2/17
Penilai,
[Signature]
HEPI SUTIKNO
KEMAS NIA 6A

Lampiran 6. Log Harian

NO.	HARI DAN TANGGAL	URAIAN	KET
1.	Selasa, 10 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Perkenalan karyawan Divisi Niaga • Penjelasan dari pembimbing mengenai tugas – tugas Divisi Niaga 	
2.	Rabu, 11 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mengamati karyawan Divisi Niaga dalam menjalankan tugas 	
3.	Kamis, 12 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mengamati karyawan Divisi Niaga dalam menjalankan tugas 	
4.	Jumat, 13 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mengamati karyawan Divisi Niaga dalam menjalankan tugas 	
5.	Senin, 16 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memilah data IMB dan SLO untuk pemasangan baru 	
6.	Selasa, 17 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memilah data IMB dan SLO untuk pemasangan baru 	

7.	Rabu, 18 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Perkenalan karyawan sub bidang Administrasi Pelanggan beserta penjelasan tugas – tugasnya 	
8.	Kamis, 19 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Perkenalan karyawan sub bidang Piutang beserta penjelasan tugas - tugasnya 	
9.	Jumat, 20 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Pembagian bidang kerja menjadi sub bidang Pelayanan Pelanggan 	
10.	Senin, 23 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memilah data IMB dan SLO untuk pemasangan baru 	
11.	Selasa, 24 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mencatat arus keluar masuk material dalam kartu gantung persediaan 	
12.	Rabu, 25 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses data pelanggan yang membayar secara pascabayar 	
13.	Kamis, 26 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mencatat arus keluar masuk material dalam kartu gantung persediaan 	

14.	Jumat, 27 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memilah data IMB dan SLO untuk pemasangan baru 	
15.	Senin, 30 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mencetak data pelanggan yang sudah berhenti berlangganan PLN di area Cempaka Putih dan menyatukannya dengan data pelanggan yang bersangkutan 	
16.	Selasa, 31 Januari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memisahkan berkas berdasarkan tariff/daya (pasca bayar dengan pra bayar) • Kemudian menginput data tersebut kedalam ms. Excel 	
17.	Rabu, 1 Februari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses data pelanggan yang ingin pemasangan baru 	
18.	Kamis, 2 Februari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mencatat arus keluar masuk material dalam kartu gantung persediaan 	
19.	Jumat, 3 Februari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memilah data IMB dan SLO untuk pemasangan baru 	

20.	Senin, 6 Februari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Mencetak data pelanggan yang sudah berhenti berlangganan PLN di area Cempaka Putih dan menyatukannya dengan data pelanggan yang bersangkutan 	
21.	Selasa, 7 Februari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memisahkan berkas berdasarkan tariff/daya (pasca bayar dengan pra bayar) • Kemudian menginput data tersebut kedalam ms. Excel 	
22.	Rabu, 8 Februari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menyatukan berkas pelanggan dengan SPK sesuai dengan kode dan id pelanggan 	
23.	Kamis, 9 Februari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Menyatukan berkas pelanggan dengan SPK sesuai dengan kode dan id pelanggan 	
24.	Jumat, 10 Februari 2017	<ul style="list-style-type: none"> • Memisahkan berkas berdasarkan tariff/daya (pasca 	

		<p>bayar dengan pra bayar)</p> <ul style="list-style-type: none">• Kemudian menginput data tersebut kedalam ms. Excel	
--	--	---	--

Lampiran 7. Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Periode 2016-2017

No.	Kegiatan	Desember 2016	Januari 2017	Februari 2017	Desember 2017
1	Pendaftaran PKL				
2	Kontrak dengan perusahaan untuk PKL				
3	Surat Permohonan PKL ke perusahaan				
4	Pelaksanaan PKL				
5	Penulisan Laporan PKL				
6	Penyerahan Laporan PKL				
7	Koreksi Laporan PKL				
8	Penyerahan Koreksi laporan PKL				
9	Batas akhir penyerahan laporan PKL				