

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA DIVISI
PEMASARAN SUB BAGIAN PELAYANAN PELANGGAN PT.
PLN (PERSERO) UP3 AREA BULUNGAN, JAKARTA
SELATAN**

WIDYA MUTIARA SARI

1707617032



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

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

LEMBAR EKSEKUTIF

Widya Mutiara Sari. Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Divisi Pemasaran Sub Bagian Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan, Jakarta Selatan. Progam Studi S1 Pendidikan Bisnis, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Februari 2020.

Tujuan utama dilaksanakannya PKL adalah untuk mendapatkan pengalaman bekerja sebelum memasuki dunia kerja yang nyata dan memperoleh surat keterangan kerja (referensi) dari instansi atau perusahaan terkait serta supaya mahasiswa ataupun mahasiswi dapat lebih meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan yang telah di dapatkan pada masa perkuliahan agar dapat di terapkan di dunia bekerja. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dibuat sebagai gambaran hasil pekerjaan yang telah dilakukan selama PKL dengan tujuan memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan.

Beralamat di Jalan Sisingamangaraja No.1, RT.2/RW.8, Gunung, Kebayoran Baru, RT.2/RW.8, Gunung, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12120. PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan bergerak di bidang Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan.

Praktik Kerja Lapangan dilaksanakan selama 1 (satu) bulan yang dimulai sejak tanggal 3 Februari sampai dengan 28 Februari 2020 dengan 5 hari kerja. Jam kerja dimulai pukul 08.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB pada Senin-Kamis. Sedangkan pada hari Jumat, jam kerja dimulai pukul 08.00 WIB sampai dengan 16.30 WIB . Selama Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, praktikan di tempatkan pada Divisi Pemasaran Sub Pelayanan Pelanggan.

Pada pelaksanaan kerja, Praktikan di bimbing oleh Pak Kusturi Selaku Supervisor. Praktikan juga berusaha melakukan tugas dari pekerjaan yang diberikan dengan baik dan menggunakan waktu secara efektif dan efisien serta memahami pengarahan yang diberikan. Meski mengalami kendala, Praktik Kerja Lapangan tetap dapat kembali berjalan. Praktikan memperoleh banyak pengetahuan dan wawasan dari setiap kegiatan yang ditugaskan oleh perusahaan.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul :Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Divisi
Pemasaran PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan,
Jakarta Selatan

Nama Praktikan : Widya Mutiara Sari

Nomor Registrasi : 1707617032

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Menyetujui,

Koordinator Program Studi,



Ryna Parlyna, MBA
NIP. 197701112008122003

Dosen Pembimbing,



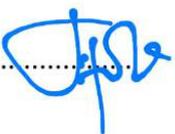
Terrylina Arvinta M, SE.,MM
NIDK. 8854660018

LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi S1
Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta



Ryna Parlyna, MBA
NIP. 197701112008122003

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Ryna Parlyna, MBA</u> NIP. 197701112008122003
Penguji Ahli		
<u>Rahmi, S.E., M.S.M</u> NIP. 198305012018032001
Dosen Pembimbing		
<u>Terrylina Arvinta M,SE.,MM</u> NIDK. 8854660018

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur praktikan panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, maka penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan, Jakarta Selatan pada tanggal 3 Februari 2020 sampai dengan 28 Februari 2020.

Laporan ini ditujukan sebagai pertanggungjawaban atas pelaksanaan PKL yang telah praktikan laksanakan. Dalam laporan ini praktikan memaparkan tentang profil PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan; menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi saat PKL; dan menganalisis solusi terhadap kendala tersebut.

Pelaksanaan dan penyusunan laporan ini tidak terlepas dari perhatian serta bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, praktikan ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Allah Subhaanahu Wa Ta'ala atas limpahan rahmat dan karunia-Nya;
2. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan dukungan secara penuh;
3. Bapak **Drs. Ari Saptono, SE., M.P.d**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
4. Ibu **Ryna Parlyna, MBA** selaku Koordinator Progam Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta;
5. Ibu **Terrylina Arvinta M, SE.,MM** selaku dosen pembimbing PKL yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada praktikan selama proses pelaksanaan dan penulisan laporan PKL.
6. Ibu **Andrila Zulni, S.I.Kom**, selaku Manajer Divisi Pemasaran di PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan.
7. Bapak **Kusturi**, selaku Supervisor sekaligus pembimbing Praktik Kerja Lapangan yang telah banyak memberikan pengalaman kerja selama pelaksanaan PKL.

8. Bapak **Ahmad**, selaku Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia yang telah memberikan kesempatan kepada praktikan untuk melaksanakan PKL di PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan.
9. Seluruh pegawai dan staff PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan Divisi Pemasaran yang telah membantu Praktikan secara langsung ataupun tidak langsung dalam melaksanakan kegiatan PKL.

Dalam setiap hal tentu terdapat kelebihan dan kekurangan, begitu pula dengan laporan PKL ini. Kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat diharapkan dalam proses penyempurnaan. Semoga dapat memberi manfaat bagi para pembaca.

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF	II
KATA PENGANTAR	V
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL.....	VIII
DAFTAR GAMBAR	IX
DAFTAR LAMPIRAN.....	X
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. MAKSUD DAN TUJUAN PKL.....	2
C. KEGUNAAN PKL.....	2
D. TEMPAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN.....	3
E. JADWAL WAKTU PKL.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL.....	6
A. SEJARAH PERUSAHAAN.....	6
B. STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN	11
C. KEGIATAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
BAB III.....	23
PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN.....	23
A. BIDANG PEKERJAAN	23
B. PELAKSANAAN KERJA.....	23
C. KENDALA YANG DIHADAPI.....	24
D. CARA MENGATASI KENDALA	24
BAB IV.....	27
PENUTUPAN.....	27
A. KESIMPULAN.....	27
B. SARAN.....	27
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN	29

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Golongan Tarif.....	18
Tabel II.2 Daftar Tarif Listrik Terbaru 2020.....	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Logo dan Filosofi Perusahaan.....	8
Gambar II.2 Struktur Organisasi PLN.....	11
Gambar II.3 Physical evidence di PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan PKL	29
Lampiran 2 Surat Persetujuan Pelaksanaan PKL	31
Lampiran 3 Lembar Absen PKL	33
Lampiran 4 Lembar Penilaian PKL	34
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai PK	35
Lampiran 6 Kartu Konsultasi Bimbingan PKL	36
Lampiran 7 Log Harian Praktik Kerja Lapangan	37
Lampiran 8 Surat Perintah Kerja	39
Lampiran 9 Surat Berita Acara	40
Lampiran 10 Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar	41
Lampiran 11 Hasil Pengamatan Pengamatan Pelayanan Pelanggan	42
Lampiran 12 Dokumentasi Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	43

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi dalam era globalisasi saat ini telah menuntut setiap perusahaan yang bergerak di bidang produk maupun jasa harus mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Hal tersebut juga menuntut perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang baik dan profesional. Perusahaan harus selektif dalam memilih sumber daya manusia, tidak hanya memiliki wawasan secara teori saja, tetapi juga memiliki pengalaman, dan kesiapan dalam menghadapi dunia kerja.

Salah satu partisipasi dunia usaha/dunia kerja dalam mendukung mewujudkan sumber daya manusia yang memiliki keahlian, unggul, dan kompetitif adalah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di lingkungan dunia usaha/dunia kerja secara langsung. Praktik Kerja Lapangan merupakan salah satu kegiatan yang tepat bagi mahasiswa untuk melatih pengaplikasian pengetahuan yang dimiliki dalam dunia praktisi yang dapat diwujudkan dengan misi peningkatan sumber daya manusia.

Universitas Negeri Jakarta, merupakan salah satu instansi pendidikan yang memberikan pengalaman kerja kepada mahasiswa dengan cara memberikan mata kuliah praktik kerja lapangan. Di Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, mata kuliah Praktik Kerja Lapangan menjadi salah satu mata kuliah wajib sebagai syarat kelulusan yang harus dipenuhi.

Pada pelaksanaan PKL ini, praktikan memperoleh kesempatan untuk melaksanakan PKL di PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan di Bidang Pemasaran Sub Bidang Pelayanan Pelanggan. PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan merupakan salah satu cabang dari PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya yang bergerak di bidang jasa pelayanan listrik negara.

B. Maksud dan Tujuan PKL

Adapun maksud dari praktikan dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sebenarnya.
2. Untuk menerapkan teori-teori yang telah dipelajari pada saat perkuliahan ke dalam dunia kerja.
3. Menumbuhkan rasa percaya diri praktikan dalam menghadapi dunia kerja yang sebenarnya.

Tujuan diadakannya Praktik Kerja Lapangan (PKL), antara lain :

1. Untuk memenuhi mata kuliah Praktik Kerja Lapangan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Pendidikan bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Untuk memperoleh pengalaman secara langsung yang berkaitan dengan teori pemasaran yang telah dipelajari diperkuliahan.
3. Untuk melatih kedisiplinan dan tanggung jawab praktikan dalam melaksanakan tugas sehingga diharapkan dapat menjadi lulusan yang siap terjun di dunia kerja.

C. Kegunaan PKL

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, beberapa kegunaan yang didapatkan, antara lain :

1. Bagi Praktikan :
 - a. Melatih praktikan agar siap memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.
 - b. Mempelajari bagaimana komunikasi dan bersikap di dunia kerja.
 - c. Mendapatkan wawasan, pengetahuan, dan keterampilan yang tidak didapatkan di perkuliahan.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta :
 - a. Terjalannya kerja sama antara Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan Perusahaan tempat pelaksanaan PKL.
 - b. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dapat meningkatkan kualitas lulusnya melalui pengalaman Praktik Kerja Lapangan.
3. Bagi Perusahaan :
 - a. Perusahaan mendapatkan bantuan tenaga kerja dari mahasiswa yang melakukan Praktik Kerja Lapangan.
 - b. Sebagai sarana mengetahui kualitas mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
 - c. Menumbuhkan hubungan baik antara PT. PLN (Persero) dengan Universitas Negeri Jakarta dan menjalin hubungan kerjasama yang saling menguntungkan.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. PLN (Persero) Bulungan. Berikut adalah data lembaga tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan :

Nama Instansi : PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan
Alamat : Jalan Sisingamangaraja No. 1, RT. 2 / RW.8,
Gunung, Kebayoran Baru, Kota Jakarta Selatan,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12120
Telepon : (021) 7208833
Situs terkait : www.pln.co.id

Alasan praktikan memilih tempat PKL di PT. PLN (Persero) karena ingin mengetahui kegiatan dalam bidang pemasaran yang dilakukan PLN dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

E. Jadwal Waktu PKL

Praktikan telah melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. PLN (Persero) selama 1 (satu) bulan sejak tanggal 3 Februari sampai dengan 28 Februari 2020. Adapun waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan sesuai dengan jam kerja di PT. PLN (Persero) yaitu hari Senin – Kamis pukul 08.00 WIB s/d 16.00 dan Jumat pukul 08.00 WIB s/d pukul 16.30 WIB.

Dalam proses pelaksanaan PKL dibagi tiga tahap yaitu:

1. Tahap Observasi Tempat Praktik Kerja Lapangan

Pada tahap ini, Praktikan melakukan observasi awal ke perusahaan yang akan menjadi tempat PKL. Observasi mulai dilakukan pada akhir bulan Oktober 2019. Praktikan memastikan perusahaan tersebut terkait penerimaan mahasiswa PKL dan persyaratan administrasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Pada tahap observasi ini Praktikan menemui seorang karyawan perusahaan yang bekerja di Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia, yang bernama Pak Ahmad.

2. Tahap Persiapan PKL

- a. Pada tanggal 6 November 2019, praktikan meminta surat pengantar untuk membuat surat izin permohonan PKL yang sudah ditandatangani oleh Ibu Ryna Parlina, MBA selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis. Setelah praktikan mendapatkan tandatangan yang dibutuhkan, praktikan mengajukan surat pengantar tersebut ke Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat.
- b. Pada tanggal 19 November 2019, praktikan mengambil surat izin yang telah selesai dan langsung menuju kantor distribusi PT. PLN (Persero) Distribusi Area Jakarta Raya yang berada di Gambir untuk mengajukan permohonan izin PKL. Lalu, praktikan juga diberikan surat pengantar dari kantor distribusi yang harus diberikan kepada Asman yang bersangkutan di Area Bulungan.

3. Tahap Pelaksanaan PKL

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) terhitung sejak tanggal 3 Februari sampai dengan 28 Februari 2020. Dengan waktu kerja sebanyak lima hari (Senin-Jumat) dalam seminggu. Ketentuan jam operasional kerja di PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan yaitu hari Senin – Kamis pukul 08.00 WIB s/d 16.00 dan Jumat pukul 08.00 WIB s/d pukul 16.30 WIB.

4. Tahap Penulisan Laporan PKL

Setelah praktikan menyelesaikan PKL di PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan praktikan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dan memulai menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan mulai bulan Maret 2020 hingga selesai.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Perusahaan

Sejarah dari ketenagalistrikan di Indonesia berawal pada akhir abad ke-19, pada saat itu perusahaan-perusahaan milik Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan mereka. Antara tahun 1942 sampai 1945 Belanda menyerah kepada Jepang sehingga terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan milik Belanda. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada bulan Agustus 1945, Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan tersebut dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia.

Pada tanggal 27 Oktober 1945, dengan dikeluarkannya ketetapan pemerintahan tahun 1945 Nomor 1/S.D, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik tersebut sebesar 157,5 MW. Jawatan Listrik dan Gas berada di bawah naungan Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga. Dalam salah satu hasil persetujuan dari Konferensi Meja Bundar yang di adakan di Belanda yaitu, ditetapkan bahwa semua perusahaan listrik pada saat sebelum perang dikembalikan kepada pemiliknya yaitu pihak Belanda seperti NV. ANIEM, NV. GEBEO, NV. OGEM, dan lain-lain kecuali perusahaan listrik milik pemerintahan (*Lands Waterkracht Bedrijven* atau LWB) tetap dikuasi oleh pemerintah Republik Indonesia.

Tuntutan nasionalisasi perusahaan listrik Belanda merupakan salah satu program organisasi buruh (SELGI) non-vaksentral. Pelaksanaan nasionalisasi terhadap perusahaan listrik NV. OGEM untuk Jakarta dan Cirebon dan NV. ANIEM untuk wilayah Jawa Timur dan Jawa Tengah.

Setelah kedua perusahaan listrik tersebut di nasionalisasikan, maka terbentuk “PENUDITEL” dimana sebagai pusat direksi distribusi dan “PENUPETEL” sebagai pusat direksi pembangkitan.

Kemudian pengelolaan kelistrikan dipersatukan dan dibentuk sebuah wadah yaitu BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang berlandaskan pada Undang-Undang No. 19 tahun 1960 dengan keputusan Menteri PUT No. 16/I/PO tanggal 20 mei 1961. BPU-PLN bergerak di bidang listrik, gas, dan kokas.

Pada tahun 1965 struktur organisasi perusahaan listrik negara di seluruh wilayah Indonesia ditetapkan menjadi 14 kesatuan wilayah dengan cabang-cabang yang terdiri dari :

- a. 12 PLN Eksploitasi Distribusi
- b. 1 PLN Eksploitasi Pembangkitan
- c. 1 PLN Gas

Kemudian pada tahun 1965 dengan peraturan PUT No. 9/PRT/1964, BPU-PLN dibekukan dan dengan peraturan No. 1/PRT/1965, maka kedua perusahaan listrik dan gas dipecah menjadi :

- a. Perusahaan Listrik Negara (PLN)
- b. Perusahaan Gas Negara (PGN)

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. Tahun 1992 pemerintah memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Sejalan dengan kebijakan tersebut, pada bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Hingga saat ini PLN telah menyediakan keperluan listrik untuk masyarakat umum hampir di seluruh wilayah Indonesia.

Hingga saat ini, PT PLN (persero) memiliki sekitar 17 kelompok unit wilayah yang tersebar diseluruh Indonesia dan 5 kelompok unit Distribusi antara lain:

- a. PLN Distribusi DKI Jakarta Raya (Disjaya) dan Tangerang
- b. PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten
- c. PLN Distribusi Jawa Tengah dan Yogyakarta
- d. PLN Distribusi Jawa Timur
- e. PLN Distribusi Bali

2.1 Logo dan Filosofi Perusahaan



Gambar II.1 Logo PLN sumber

Sumber : https://id.wikipedia.org/wiki/Berkas:Logo_PLN.png

Lambang PT. PLN (Persero) terdiri dari :

a. 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.

b. Petir atau Kilat

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

c. 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.

2.2 Profil Perusahaan

a. Visi

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

b. Misi

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

c. Moto

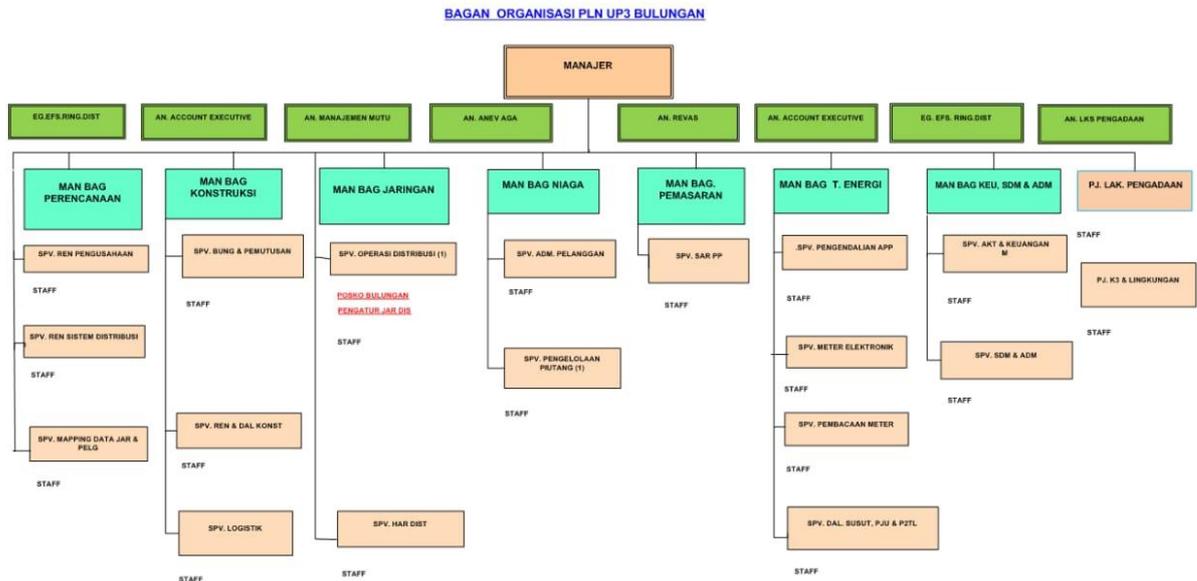
Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik.

d. Maksud dan Tujuan Perseroan

Untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

B. Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar II.2 : Struktur Organisasi PLN



Sumber : Data diperoleh dari PT PLN 2020

a. Bidang Perencanaan

- 1) Menyusun Rencana Umum Pengembangan Tenaga Listrik (RUPTL) dan Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) bersama dengan fungsi terkait.
- 2) Memberikan masukan kepada Pemda dalam rangka penyusunan Rencana Umum Kelistrikan Daerah (RKUD).
- 3) Menyusun perkiraan kebutuhan tenaga listrik.
- 4) Menyusun rencana pengembangan dan pembenahan Sistem kelistrikan (JTM, JTR, dan gardu distribusi termasuk Gardu Induk).
- 5) Melaksanakan koordinasi dengan Kantor Induk atas penanganan masalah pola rencana sistem JTL yang terkait dengan pihak eksternal/Pemda dan Instalasi lainnya.
- 6) Mengkoordinasi fungsi terkait (niaga dan pemasaran, distribusi) dalam data PDPJ.

- 7) Menyusun *Load Forecasting* (peramalan beban) trafo Gardu Distribusi, penyulang 20 kV dan rencana kebutuhan tenaga listrik APJ.
- 8) Menyusun Kajian Kelayakan Operasi (KKO) dan Kajian Kelayakan Finansial (KKF) dan Analisa Manajemen Resiko (Bila Diperlukan), pengembangan sistem kelistrikan dan dampak lingkungannya.
- 9) Mengevaluasi dan mengusulkan perubahan standar/desain konstruksi sesuai perkembangan teknologi dan kondisi lapangan berdasarkan masukan dari fungsi terkait.
- 10) Mengelola dan mengevaluasi kinerja operasi jaringan distribusi.
- 11) Mengkoordinir dengan fungsi terkait dalam merencanakan pengembangan aplikasi sistem teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- 12) Mengelola dan mengevaluasi pemakaian aplikasi system teknologi informasi untuk menyusun rencana pengembangan sistem teknologi informasi.
- 13) Memelihara sistem teknologi informasi untuk pengendalian manajemen dan pengambilan keputusan.
- 14) Mengelola, memonitor dan mengevaluasi perbaikan, perbaikan infrastruktur untuk mengoptimalkan pengoperasian aplikasi sistem teknologi informasi.
- 15) Mengelola dan mengevaluasi sarana perangkat keras, jaringan untuk efisiensi dan efektivitas penggunaannya.
- 16) Menyusun rencana pengembangan *data base* untuk memenuhi kebutuhan sistem teknologi informasi.
- 17) Memonitor dan mengevaluasi dan memelihara unjuk kerja database.
- 18) Membuat laporan rutin dan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.

b. Bidang Jaringan

- 1) Melakukan koordinasi dengan seluruh manager bidang dan manager APD mengenai rencana dan pelaksanaan pekerjaan APJ.
- 2) Menyusun program kerja dan anggaran sebagai pedoman kerja.
- 3) Mengusulkan PRK Unit sebagai bahan penyusunan RKAP.
- 4) Mengelola fungsi niaga dan pemasaran yang meliputi strategi pemasaran, peningkatan pelayanan serta Tata Usaha Pelanggan.
- 5) Mengelola fungsi perencanaan yang meliputi perencanaan sistem dan konstruksi serta sistem teknologi informasi.
- 6) Mengelola fungsi distribusi yang meliputi operasi distribusi dan penertiban, Pemeliharaan Jaringan, pengendalian pengukuran, serta logistik.
- 7) Mengelola fungsi keuangan yang meliputi pengendalian anggaran dan keuangan, pengawasan pendapatan serta akuntansi.
- 8) Mengelola SDM dan administrasi yang meliputi SDM dan kesekretariatan.
- 9) Mengevaluasi dan menganalisis semua laporan, baik yang bersifat rutin maupun berkala.
- 10) Melakukan pembinaan terhadap UPJ.
- 11) Mengelola hubungan dengan mitra kerja, Lembaga pemerintahan, swasta, tokoh masyarakat serta mass media

c. Bidang Transaksi Energi

- 1) Koordinasi pengawasan dan pengendalian teknik dan administrasi dengan unit jasa manajemen konstruksi.
- 2) Menyusun *Basic Communication* dengan pihak pengguna jasa dan setiap pihak terkait.
- 3) Mengevaluasi rekomendasi penyempurnaan pekerjaan proyek dari pihak jasa manajemen konstruksi untuk proses amandemen dari pihak konstruksi.

- 4) Menugaskan pengawasan mutu, tertib biaya dan ketetapan waktu pelaksanaan proyek terhadap setiap pihak pelaksanaan konstruksi dan pihak jasa manajemen konstruksi.

d. Bidang Niaga dan Pemasaran

- 1) Menyusun rencana kerja dan anggaran strategi pemasaran, peningkatan pelayanan, dan tata usaha langganan.
- 2) Melakukan riset dan segmentasi pasar.
- 3) Melaksanakan analisa dan evaluasi kinerja pemasaran, pelayanan pelanggan serta tata usaha langganan.
- 4) Membuat Surat Ijin Penyambungan (SIP), mengelola dan mengevaluasi Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) pelanggan besar agar tercapai tertib administrasi.
- 5) Mengkoordinir pemasaran kreatif, promosi produk/penjualan dan sosialisasi produk, perubahan harga jual listrik.
- 6) Melaksanakan proses penyambungan baru untuk pelanggan diatas 197 kVA.
- 7) Mengusulkan kuota PB dan target penjualan untuk UPJ.
- 8) Memonitor dan mengevaluasi proses pelaksanaan penyambungan baru, perubahan daya (PB/PD), dan penyambungan sementara.
- 9) Mengelola dan memutakhirkan Data Induk Pelanggan (DIL).
- 10) Mengelola sistem baca meter.
- 11) Mengelola pembukuan langganan.
- 12) Melaksanakan fungsi pengelolaan data termasuk proses billing.
- 13) Mengendalikan sistem administrasi Data Induk Saldo (DIS).
- 14) Mengendalikan sistem administrasi pelanggan sesuai dengan TUL.
- 15) Memantau dan mengelola proses billing.
- 16) Bekerja sama dengan fungsi terkait untuk melakukan rekonsiliasi.
- 17) Mengendalikan susut non teknis.

- 18) Mengelola dan memonitor Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) sesuai dengan standar pelayanan yang berkaitan dengan kecepatan penyambungan baru dan perubahan daya serta pembacaan meter.
- 19) Melaksanakan pemutusan sementara dan bongkar rampung pelanggan Tegangan Menengah (TM).
- 20) Membuat laporan rutin dan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.
- 21) Melaksanakan pembinaan terhadap UPJ sesuai dengan bidang tugasnya.
- 22) Melaksanakan hubungan dengan mitra kerja, Lembaga pemerintahan, swasta, tokoh masyarakat serta mass media sesuai dengan bidang tugasnya.

e. Bidang SDM dan Administrasi

- 1) Menyusun program kerja dan anggaran fungsi SDM dan Administrasi sebagai pedoman kerja.
- 2) Mengelola, memonitor, dan mengevaluasi proses dan biaya pegawai, administrasi, kesekretariatan dan pencapaian target HOP untuk mendapatkan efisiensi biaya perusahaan.
- 3) Mengevaluasi kinerja dan mengusulkan peningkatan kompetensi staf untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
- 4) Menyusun usulan formasi tenaga kerja (FTK) termasuk tenaga *Outsourcing*.
- 5) Mengelola, memonitor, dan mengevaluasi usulan peningkatan kompetensi SDM dan merencanakan usulan diklat/kursus untuk meningkatkan kompetensi staf untuk meningkatkan kompetensi SDM.
- 6) Memverifikasi perhitungan pajak penghasilan (PPh Ps.21) pegawai dan pensiunan serta rekonsiliasi tagihan dana pensiun PLN.

- 7) Melaksanakan administrasi perkantoran sesuai dengan ketentuan.
- 8) Mengelola gedung, kebutuhan sarana kerja serta peralatan kantor.
- 9) Melaksanakan kegiatan rumah tangga kantor.
- 10) Mengelola, memonitor, dan mengevaluasi pelaksanaan keamanan, keselamatan kerja, dan kesehatan lingkungan kerja.
- 11) Membuat laporan rutin dan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.
- 12) Melaksanakan pembinaan terhadap UPJ sesuai dengan bidang tugasnya.
- 13) Melaksanakan hubungan dengan mitra kerja, Lembaga pemerintah, swasta, tokoh masyarakat serta mass media sesuai dengan bidang tugasnya.

C. Kegiatan Umum Perusahaan

PLN adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penyedia listrik untuk seluruh masyarakat Indonesia. Adapun bentuk pemasaran PT PLN (Persero) dilihat dari bauran pemasaran (Marketing Mix) adalah sebagai berikut.

1. Product (Produk)

Produk sendiri terbagi menjadi dua yaitu produk nyata bisa dilihat dan produk tidak nyata atau jasa hanya bisa dirasakan tapi tidak bisa dilihat.

Berikut beberapa produk yang terdapat pada PT. PLN (Persero).

a. Pasang Baru atau Sambung Baru

Menawarkan layanan untuk melakukan pasang baru bagi konsumen yang belum mempunyai instalasi listrik. Pasang baru dapat dilakukan untuk instansi pemerintah, sekolah, perumahan, rusun, apartemen, tempat ibadah, dan lain-lain.

b. Penambahan Daya

Produk yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen yang sebelumnya memiliki daya listrik yang rendah dan memerlukan jumlah daya listrik yang lebih dari itu, maka PLN menawarkan layanan penambahan daya bagi pelanggan prabayar maupun pascabayar.

c. Penyambungan Sementara

Layanan yang ditujukan kepada konsumen yang membutuhkan aliran listrik untuk beberapa kegiatan acara seperti panggung, pesta, dan sebagainya. Jangka waktu untuk penyambungan sementara ditentukan oleh konsumen.

d. SPLU (Stasiun Pengisian Listrik Umum)

SPLU merupakan solusi yang dilakukan PLN untuk mencegah terjadinya pencurian listrik ilegal. SPLU berfungsi sebagai penyedia listrik yang aman dan legal untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat di tempat umum. SPLU diciptakan bagi para pedagang kaki lima, tempat makan dan tempat umum lainnya. SPLU ini menggunakan mekanisme listrik prabayar.

e. Layanan Premium

Layanan premium menjamin kepada pelanggan tidak akan terjadinya padam. Karena di layanan ini pelanggan akan di *supply* dengan dua penyulang dan juga ditambah dengan menggunakan alat yang dinamakan *Automatic Change Over* (ACO). Produk layanan premium ini di khususkan untuk suatu perusahaan atau instansi yang memiliki jam nyala diatas 100 dan daya yang besar. Layanan Premium ini juga memiliki banyak manfaat dan keistimewaan, diantaranya sebagai berikut :

- Pasokan Ganda
- Saklar Otomatis (ACO)
- Keandalan pasokan listrik tanpa padam
- Investasi ditanggung oleh PLN
- Account Executive

Produk layanan premium ini terbagi menjadi 4 jenis layanan, yaitu Bronze, Silver, Gold, dan Platinum.

2. Price (Harga)

PLN memiliki Tarif Dasar Listrik (TDL) dan membaginya menjadi 6 golongan tarif untuk Tarif Dasar Listrik (TDL) tersebut, yaitu:

Tabel II.1
Golongan Tarif

JENIS	KETERANGAN
Rumah Tangga (R)	Keperluan untuk rumah tangga
Bisnis (B)	Keperluan kegiatan yang menghasilkan pendapatan (komersial)
Industri (I)	Keperluan untuk kegiatan mengolah bahan baku, barang setengah jadi menjadi bahan jadi/setengah jadi.
Sosial (S)	Tempat ibadah, sekolah, rumah sakit non-komersial.
Pemerintah (P)	Kantor instansi pemerintahan, lampu PJU (penerangan jalan umum).
Layanan Khusus (L)	Proyek, SPLU, bunga kopi, (pasang baru tanah Garapan).

Sumber: Data diperoleh dari PT PLN 2020

Sesuai dengan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral (ESDM) No. 31 Tahun 2014 dan No. 9 Tahun 2015, telah ditetapkan bahwa ada 12 golongan yang besaran tarifnya disesuaikan setiap bulan. Di bawah ini merupakan tabel daftar tarif dasar listrik terbaru 2020 beserta 12 golongan konsumen yang mendapatkan penyesuaian menurut peraturan Kementerian ESDM.

Tabel II.2
Daftar Tarif Listrik Terbaru 2020

Golongan Tarif Listrik	Batas Daya	Biaya Pemakaian	Konsumen
R-1/TR	1.300 VA	Rp1.467,28/kWh	Rumah tangga kecil
R-1/TR	2.200 VA	Rp1.467,28/kWh	Rumah tangga kecil
R-2/TR	3.500 VA - 5.500 VA	Rp1.467,28/kWh	Rumah tangga menengah
R-3/TR	> 6.600 VA	Rp1.467,28/kWh	Rumah tangga besar
B-2/TR	5.501 VA - 200 kVA	Rp1.467,28/kWh	Bisnis sedang
B-3/TM	> 200 kVA	Rp1.114,74/kWh	Bisnis besar
I-3/TM	> 200 kVA	Rp1.115/kWh	Industri skala menengah
I-4/TT	> 30.000 kVA	Rp996,74/kWh	Industri besar
P-1/TR	5.501 VA - 200 kVA	Rp1.467/kWh	Kantor pemerintah kecil
P-2/TM	> 200 kVA	Rp1.114,74/kWh	Kantor pemerintah besar
P-3/TR		Rp1.467,28/kWh	Penerangan jalan umum
L/TR, TM, TT		Rp1.644,53/kWh	Layanan khusus

Sumber: <https://www.cekaja.com/info/daftar-tarif-dasar-listrik-terbaru-2020>

3. Place (Tempat)

Di Indonesia, penyedia listrik untuk masyarakat luas dikelola oleh suatu Badan Usaha Milik Negara yang bernama PT. PLN (Persero). Dalam mendistribusikan produknya yang berupa energi listrik, PT. PLN (Persero) menggunakan jenis distribusi secara langsung. Distribusi langsung merupakan sistem distribusi yang dilakukan oleh produsen dengan cara

menjual langsung barang ataupun jasa tersebut tanpa perantara. Dalam hal ini, PLN sering menjual produk nya langsung ke para pelanggan atau para pelanggan datang langsung ke kantor PT. PLN (Persero). Dalam mendistribusikan produknya, PLN mengandalkan seluruh tim/staf yang mempunyai perannya masingmasing, seperti misalnya tim dari kontruksi yaitu untuk melakukan pelayanan penyambungan atau pemutusan listrik kepada pelanggan, tim dari pemasaran dan pelayanan pelanggan untuk melakukan kegiatan pemasaran atau menawarkan produk PLN kepada pelanggan maupun melakukan pelayanan kepada pelanggan, dan lain sebagainya.

Dan untuk mempermudah mendistribusikan produknya kepada pelanggan, PT. PLN (Persero) sendiri mempunyai kantor area distribusi yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya adalah kantor area distribusi Jakarta Raya yang beralamat di Jl. M. I. Ridwan Rais No.1, Gambir, Jakarta Pusat. Dan demi tercapainya pelayanan yang maksimal PLN area distribusi Jakarta Raya mempunyai kantor unit di setiap daerahnya, seperti Area Kebon Jeruk, Area Cempaka Putih, Area Menteng, Area Ciracas, Area Jatinegara, Area Pondok Kopi, Area Kramat Jati, Area Marunda, dan sebagainya. Selain melalui kantor unit yang sudah disebutkan, untuk memudahkan para pelangganya PT. PLN (Persero) membuat sebuah layanan yang berbasis online yaitu melalui website www.pln.co.id maupun aplikasi yang bernama *PLN Mobile* atau pelanggan dapat juga langsung menghubungi call center 123 untuk mendapatkan produk layanan dari PT. PLN (Persero).

4. Promotion

Metode promosi atau elemen bauran promosi yang digunakan oleh PT. PLN (persero) adalah *Personal Selling* dan *Sales Promotion*.

Personal Selling (Penjualan Personal). Divisi Niaga dan Pemasaran mempunyai tugas yang diberikan oleh PT. PLN (persero) yaitu bertemu langsung dengan para pelanggan ataupun calon konsumen untuk

menawarkan dan menjual produk-produk mereka seperti pasang baru, tambah daya, penyambungan sementara dan Stasiun Pengisian Listrik Umum (SPLU). Target konsumen dari PLN area Bulungan adalah masyarakat luas, industri-industri, dan lain-lain.

Sales Promotion (Promosi Penjualan). Promosi penjualan adalah sebuah kegiatan pemasaran yang memberikan nilai tambah atau insentif kepada tenaga penjualan, distributor atau konsumen yang diharapkan dapat meningkatkan penjualan. PLN menggunakan promosi penjualan yang berorientasi kepada konsumen (*Consumer-Oriented Sales Promotion*). Promosi penjualan yang berorientasi kepada konsumen mencakup kegiatan seperti pemberian kupon, sampel produk, potongan harga (diskon), kontes, undian dan lain-lain.

5. *People*

Pada PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan terdapat 73 orang pegawai yang berkompeten di bidangnya. Dalam menjalankan tugasnya, PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan dipimpin oleh seorang Manajer yang dibantu oleh 7 orang Asisten Manajer, 19 orang Supervisor, serta para staf yang handal dan professional. Para pegawai dituntut untuk dapat bersifat sopan, santun, ramah, senyum, dan salam kepada pelanggan demi menjalin hubungan yang baik.

6. *Physical evidence*

Bukti fisik yang dimiliki oleh PT. PLN (persero) UP3 Area Bulungan yaitu memiliki gedung yang sederhana serta letak posisi kantor yang strategis yaitu berada di pinggir jalan besar dan sering dilalui oleh kendaraan umum sehingga memudahkan karyawan yang berkerja dengan PT. PLN (persero) UP3 Area Bulungan. Berikut adalah gambar dari bukti fisik yang dimiliki oleh PT. PLN (persero) UP3 Area Bulungan :

Gambar II.3 Physical evidence di PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan



7. Process (Proses)

Proses yang dilakukan dalam bidang pemasaran sangat mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam hal melayani pelanggan yang datang langsung maupun yang lainnya. Berikut ini proses dalam hal pemesanan hingga pemasangan kepada pelanggan:

- 1) Calon pelanggan menghubungi *call center*, *mobile PLN*, website ataupun datang langsung ke kantor pelayanan terdekat.
- 2) Menyiapkan berkas fotokopi KTP dan materai 6000 atau 3000.
- 3) Memenuhi persyaratan surat IMB dan lainnya.
- 4) Petugas melakukan survei ketempat yang akan memasang baru.
- 5) Petugas melakukan pemasangan selambatnya 5 hari kerja.
- 6) Melakukan penandatanganan Surat Jual Beli Tenaga Listrik oleh konsumen.
- 7) Penyalaan dapat dilaksanakan setelah pelanggan mendapatkan Surat Layak Operasi (SLO).

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Pekerjaan

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan yang ditempatkan pada bagian divisi Pemasaran yang memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

1. Mengentri PDL (Perubahan Data Pelanggan).
2. Melakulan pemberkasan surat Perintah Kerja, Berita Acara, dan Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar
3. Mengamati proses kegiatan pelayanan di PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan

B. Pelaksanaan Kerja

Berikut adalah penjelasan dan rincian dari kegiatan yang dilakukan praktikan selama melaksanakan PKL:

1. Mengentri PDL (Perubahan Data Pelanggan)

Praktikan diberi tugas untuk mengentri PDL menggunakan komputer salah satu karyawan.

2. Melakulan pemberkasan surat Perintah Kerja, Berita Acara, dan Perjanjian Jual Beli Prabayar

Praktikan diberi tugas untuk yang melakukan pemberkasan surat Perintah Kerja, Berita Acara, dan Perjanjian Jual Beli Prabayar yang sebelumnya sudah dibuat terlebih dahulu di print oleh karyawan. Hasil dari berkas tersebut kemudian diberi stempel tanda tangan ASMAN Pemasaran.

3. Mengamati proses kegiatan pelayanan di PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan

Praktikan diberi tugas untuk mengamati proses kegiatan pelayanan yang ada dilakukan di PT PLN (Persero) UP3 Area Bulungan selama 3 (tiga) hari. Hasil pengamatan di presentasikan kepada Asisten Manajer dan Supervisor pada hari keempat.

C. Kendala Yang Dihadapi

Dalam pelaksanaan proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan, praktikan menghadapi beberapa kendala dalam melaksanakan tugas-tugas, baik yang berasal dari diri sendiri maupun pihak lain, namun kendala tersebut bukan menjadi suatu penghalang akan tetapi memacu praktikan untuk menemukan solusi dalam menangani kendala tersebut. Adapun kendala yang dihadapi praktikan, antara lain:

1. Praktikan mengalami kesulitan dalam beradaptasi di lingkungan kerja, dikarenakan suasana di lingkungan kerja yang berbeda dengan suasana lingkungan universitas, sehingga praktikan harus dapat beradaptasi dalam lingkungan kerja.
2. Praktikan tidak disediakan fasilitas seperti meja ataupun komputer dikarenakan kondisi ruangan yang terbatas.
3. Praktikan jarang mendapatkan tugas dari mentor ataupun karyawan PT. PLN (Persero) lainnya.

D. Cara Mengatasi Kendala

Walaupun terdapat kendala – kendala dalam melaksanakan kegiatan PKL, praktikan selalu berusaha menyelesaikan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan sebaik - baiknya. Adapun cara yang praktikan lakukan dalam mengatasi kendala selama kegiatan PKL adalah sebagai berikut :

1. Praktikan harus mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja dengan cara berinteraksi langsung dengan para pegawai agar dapat dengan cepat bersosialisasi dan mendapatkan rasa nyaman dan percaya diri dalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan serta mampu bekerja sama dengan para pegawai.

Menurut Rohim (2002, p. 7) Penyesuaian diri (*adjustment*) sebagai “Usaha individu dalam mengatasi kebutuhan, ketegangan, frustrasi serta konflik dan tercapainya keharmonisan antara tuntutan diri dan lingkungan dengan melibatkan proses mental dan perilaku. Jadi dalam

penyesuaian diri (*adjustment*) terdapat dua bentuk proses mental dan perilaku”.

Jadi berdasarkan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa penyesuaian diri adalah kemampuan individu dalam mengatasi tekanan kebutuhan terhadap lingkungannya sebagai interaksi terus-menerus antar individu dan lingkungan sekitarnya sehingga terciptanya keharmonisan antara tuntutan diri dan lingkungannya. Berdasarkan teori tersebut, Praktikan berusaha menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja di PT PLN (Persero) UP3 Area Bulungan. Praktikan berusaha untuk beradaptasi dengan para karyawan di Bagian Pemasaran ketika jam istirahat sedang berlangsung dan mulai membiasakan diri untuk menyapa apabila bertemu di luar ruangan, ataupun tidak segan untuk menawarkan bantuan kepada karyawan.

2. Praktikan harus membawa laptop pribadi untuk bisa mengerjakan tugas yang diberikan selama PKL.

Menurut Payaman J. Simanjutak (1985), faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan perusahaan dapat digolongkan pada dua kelompok, yaitu:

- Yang menyangkut kualitas dan kemampuan fisik karyawan yang meliputi: tingkat pendidikan, latihan, motivasi kerja, etos kerja, mental dan kemampuan fisik karyawan
- Sarana pendukung, meliputi: Lingkungan kerja, meliputi: produksi, sarana dan peralatan produksi, tingkat keselamatan, dan kesejahteraan kerja

Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan sangat mendukung karyawan dalam bekerja. Fasilitas kerja tersebut sebagai alat atau sarana dan prasarana untuk membantu karyawan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan karyawan akan bekerja lebih produktif. Selain itu menurut Flippo (2000) mengemukakan tentang kualitas kerja bahwa:

“Meskipun setiap organisasi berbeda pandangan tentang standar dari kualitas kerja pegawai, tetapi pada intinya efektifitas dan efisiensi menjadi ukuran yang umum”. Bertitik tolak pada pendapat Flippo (2000) tersebut maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa inti dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Dengan adanya fasilitas yang memadai akan menjadi salah satu faktor pendukung tercapainya efisiensi dan efektifitas suatu pekerjaan yang dilakukan.

3. Praktikan melakukan inisiatif untuk bertanya kepada karyawan ataupun mentor untuk meminta tugas atau membantu karyawan PT PLN (Persero) lain dalam menyelesaikan tugasnya.

Menurut Karlfried Knapp dalam Suprpto (2009, p. 6), komunikasi merupakan “Interaksi antarpribadi yang menggunakan sistem simbolik lingustik, seperti sistem symbol verbal (kata-kata) dan nonverbal. Sistem ini dapat disosialisasikan secara langsung/tatap muka atau melalui media lain (tulisan, oral, dan visual)”.

Jadi berdasarkan teori di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu bentuk interaksi antara komunikator dan komunikan yang dapat dilakukan secara verbal maupun non verbal dan bertujuan agar suatu pesan/tujuan dapat tersampaikan.

Berdasarkan teori tersebut, Praktikan berusaha untuk mengurasi rasa malu untuk bertanya kepada karyawan, terutama karyawan di pada Divisi Pemasaran PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan. Praktikan akan bertanya kepada pembimbing Praktik Kerja Lapangan (PKL) apabila mendapatkan tugas yang tidak dimengerti.

BAB IV

PENUTUPAN

A. Kesimpulan

Setelah praktikan melaksanakan PKL selama satu bulan di PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan, maka praktikan dapat menyimpulkan beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Praktikan dapat memperoleh pengetahuan mengenai mekanisme kerja pada Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero). Praktikan mendapatkan kesempatan untuk bisa melakukan kegiatan kerja yang dilakukan oleh divisi pemasaran dan pelayanan pelanggan.
2. Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan yang dimulai pada tanggal 3 Februari 2020 sampai dengan 28 Februari 2020, praktikan mendapatkan banyak sekali ilmu dan pengalaman yang berharga. Praktik juga belajar bersikap dewasa, mandiri, dan bertanggung jawab serta dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja..

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat praktikan berikan antara lain:

- a. Saran untuk Fakultas Ekonomi

Pihak fakultas perlu menyediakan banyak link instansi atau perusahaan untuk mempermudah mahasiswa dalam Praktik Kerja Lapangan (PKL).

- b. Saran untuk PT. PLN (Persero)

PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan diharapkan dapat menyediakan tempat khusus untuk mahasiswa yang sedang melakukan PKL, seperti meja ataupun komputer. Sehingga selama kegiatan PKL berlangsung tidak mengganggu kegiatan produktivitas dari para karyawan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

Flippo, B. (2000). *Manajemen Personalia. Edisi Ke IV. Jilid II*. Erlangga.

Rohim, S. (2002). *Teori Komunikasi : Perspektif, Ragam, dan Aplikasi*.

Simanjuntak, P. J. (1985). *Pengantar ekonomi sumber daya manusia*. Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indo.

Suprpto, T. (2009). *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*. Media Pressindo.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan PKL



Nomor : 15141/UN39.12/KM/2019

06 November 2019

Lamp. : 1 lembar

Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Kelompok

Kepada Yth.
Senior Manager SDM PT. PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya
Jl. M. I. Ridwan Rais No.1 RT.7/ RW.1, Gambir, Kecamatan
Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta
10110

Sehubungan dengan adanya tugas salah satu mata kuliah, dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Program Studi : Pendidikan Bisnis
Fakultas : Ekonomi
Jenjang : S1
Sebanyak : 2 mahasiswa (Ranni Marlina Wijayanti, dkk) Daftar nama terlampir
Dajem Rangka : Memenuhi Tugas Mata Kuliah "**Praktik Kerja Lapangan**" pada tanggal 03
Februari 2020 sampai dengan tanggal 28 Februari 2020.
No. Telp/Hp : 085778828166

Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan
dan Hubungan Masyarakat
Woro Susmoyo, SH.
NIP. 19630403198510 2 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis



Lamp. : 1 lembar
Nomor : 15141/UN39.12/KM/2019

DAFTAR NAMA MAHASISWA PESERTA PKL KELOMPOK

No.	Nama	Noreg	No. Telp/HP
1.	Ranni Marlina Wijayanti	1707617027	085778828166
2.	Widya Mutiara Sari	1707617032	081289320193
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Ketua Kelompok



Ranni Marlina Wijayanti
NOREG. 1707617027

☒

Lampiran 2 Surat Persetujuan Pelaksanaan PKL



UID JAKARTA RAYA

Nomor : 0917 /SDM.04.06/060000/2019
Surat Sdr.No. : 15141/UN39.12/KM/2019
Perihal : Jawaban Permohonan
Praktek Kerja Lapangan

5 Desember 2019

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

Sehubungan dengan surat dari Universitas Negeri Jakarta nomor :
15141/UN39.12/KM/2019 perihal Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Kelompok,
maka dengan ini disampaikan bahwa kami dapat menerima mahasiswa/i tersebut, yaitu :

No.	Nama	Nim	Jurusan
1.	Ranni Marlina Wijayanti	1707617027	Pendidikan Bisnis
2.	Widya Mutiara Sari	1707617032	

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada perusahaan kami mulai tanggal
03 Februari 2020 s.d 28 Februari 2020 dalam rangka memberi kesempatan kepada
mahasiswa/i 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 Penelitian/Pengumpulan Data dan Praktek Kerja Lapangan agar menggunakan atribut/jaket almamater
- Menjaga kerahasiaan data perusahaan

Sebagai narasumber dari PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya adalah:

Jabatan : Manager UP3 Bulungan
PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya

Demikian untuk menjadi maklum dan dipergunakan seperlunya.

PLH SENIOR MANAGER
SUMBER DAYA MANUSIA
MSB BANG SDM

MUHAMAD ALI

Lampiran 3 Lembar Absen PKL



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

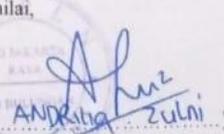
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227-4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.fekonj.ac.id



**DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS**

Nama : Widya Mutiara Sari
 No. Registrasi : 1709617032
 Program Studi : Penelitian Bismis A
 Tempat Praktik : PLN UP3 Bulungan
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Sisingamangaraja No.1
RT. 2 / RW. 8, Gunung, Kec. Kby Baru, Jakarta Selatan, 12120

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	<u>Senin / 3 Februari 2020</u>	1. <u>Ceet</u>	
2.	<u>Selasa / 4 Februari 2020</u>	2. <u>Ceet</u>	
3.	<u>Rabu / 5 Februari 2020</u>	3. <u>Ceet</u>	
4.	<u>Kamis / 6 Februari 2020</u>	4. <u>Ceet</u>	
5.	<u>Jumat / 7 Februari 2020</u>	5. <u>Ceet</u>	
6.	<u>Senin / 10 Februari 2020</u>	6. <u>Ceet</u>	
7.	<u>Selasa / 11 Februari 2020</u>	7. <u>Ceet</u>	
8.	<u>Rabu / 12 Februari 2020</u>	8. <u>Ceet</u>	
9.	<u>Kamis / 13 Februari 2020</u>	9. <u>Ceet</u>	
10.	<u>Jumat / 14 Februari 2020</u>	10. <u>Ceet</u>	
11.	<u>Senin / 17 Februari 2020</u>	11. <u>Ceet</u>	
12.	<u>Selasa / 18 Februari 2020</u>	12. <u>Ceet</u>	
13.	<u>Rabu / 19 Februari 2020</u>	13. <u>Ceet</u>	
14.	<u>Kamis / 20 Februari 2020</u>	14. <u>Ceet</u>	
15.	<u>Jumat / 21 Februari 2020</u>	15. <u>Ceet</u>	

Jakarta, 28 Februari 2020
 Penilai,

 (ANDRIANA ZULNI) #

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



Building Future Leaders

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

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



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Widya Mutiara Sari
No. Registrasi : 1707617032
Program Studi : Pendidikan Bismis
Tempat Praktik : PLN UPS Bulungan
Alamat Praktik/Telp : Jl. Sisingamangaraja No. 1
RT.2/Pw.8, Gunung, Kec. Kebayoran baru, Jakarta Selatan, 12120

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin / 24 Februari 2020	1. <i>[Signature]</i>	
2.	Selasa / 25 Februari 2020	2. <i>[Signature]</i>	
3.	Rabu / 26 Februari 2020	3. <i>[Signature]</i>	
4.	Kamis / 27 Februari 2020	4. <i>[Signature]</i>	
5.	Jumat / 28 Februari 2020	5. <i>[Signature]</i>	
6.	6.....	
7.	7.....	
8.	8.....	
9.	9.....	
10.	10.....	
11.	11.....	
12.	12.....	
13.	13.....	
14.	14.....	
15.	15.....	

Jakarta, 28 Februari 2020
Penilai,

[Signature]
(Andriani Zulni)

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

Lampiran 4 Lembar Penilaian PKL



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

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13320
Telepon (021) 4721227-4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.fe.unj.ac.id



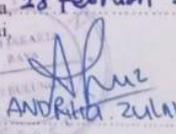
**PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PROGRAM SARJANA (S1)
..... SKS**

Nama : Widya Mutiara Sari
No Registrasi : 1707617032
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tempat Praktik : PLM UPS Bulungan
Alamat Praktik/Telp : Jl. Sisingamangaraja No. 1 RT. 2 / pw. 8,
Gunung, Kec. Kebayoran Baru, Jakarta Selatan, 12120

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR	KETERANGAN																														
		46-100																															
1	Kehadiran	95	1. Keterangan Penilaian : <table style="font-size: small; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Skor</td><td>Nilai</td><td>Bobot</td></tr> <tr><td>86-100</td><td>A</td><td>4</td></tr> <tr><td>81-85</td><td>A-</td><td>3,7</td></tr> <tr><td>76-80</td><td>B+</td><td>3,3</td></tr> <tr><td>71-75</td><td>B</td><td>3,0</td></tr> <tr><td>66-70</td><td>B-</td><td>2,7</td></tr> <tr><td>61-65</td><td>C+</td><td>2,3</td></tr> <tr><td>56-60</td><td>C</td><td>2,0</td></tr> <tr><td>51-55</td><td>C-</td><td>1,7</td></tr> <tr><td>46-50</td><td>D</td><td>1</td></tr> </table>	Skor	Nilai	Bobot	86-100	A	4	81-85	A-	3,7	76-80	B+	3,3	71-75	B	3,0	66-70	B-	2,7	61-65	C+	2,3	56-60	C	2,0	51-55	C-	1,7	46-50	D	1
Skor	Nilai	Bobot																															
86-100	A	4																															
81-85	A-	3,7																															
76-80	B+	3,3																															
71-75	B	3,0																															
66-70	B-	2,7																															
61-65	C+	2,3																															
56-60	C	2,0																															
51-55	C-	1,7																															
46-50	D	1																															
2	Kedisiplinan	90																															
3	Sikap dan Kepribadian	90																															
4	Kemampuan Dasar	90																															
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	88																															
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	88																															
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	92																															
8	Aktivitas dan Kreativitas	88																															
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	90																															
10	Hasil Pekerjaan	90																															
Jumlah		901	2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif Nilai Rata-rata : <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 5px auto;"> $\frac{901}{10 \text{ (sepuluh)}} = 90,1$ </div> Nilai Akhir : <table border="1" style="margin: 5px auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">90</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">A</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: x-small;">Angka bulat</td> <td style="text-align: center; font-size: x-small;">huruf</td> </tr> </table>	90	A	Angka bulat	huruf																										
90	A																																
Angka bulat	huruf																																

Jakarta, 28 Februari 2020

Penilai



ANDRIANA ZULMI

Catatan :
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 6 Kartu Konsultasi Bimbingan PKL



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI
 Gedung R Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
 Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285
 www.fe.unj.ac.id

KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL

1. Nama Mahasiswa : Widya Mutiara Sari
 2. No.Registrasi : 1707617032
 3. Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis
 4. Dosen Pembimbing : Terrylina Arvintia Monourfa, SE., MM
 NIDK. 8854660018
 5. Judul PKL : Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Divisi Pemasaran PT. PLN (Persero) UP3 Area Bulungan, Jakarta Selatan

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	6 Nov 2020	Judul laporan PKL	Judul laporan PKL harus berbeda setiap mahasiswa, meskipun ditempatkan dibagian yang sama.	
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

SETUJU UNTUK UJIAN PKL

Catatan :

1. Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi
2. Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

Lampiran 7 Log Harian Praktik Kerja Lapangan

No.	Hari/Tanggal	Kegiatan
1.	Senin, 3 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Pengenalan PT PLN (Persero) UP3 Area Bulungan secara umum• Pengenalan struktur organisasi PT PLN (Persero) UP3 Area Bulungan
2.	Selasa, 4 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Berkenalan dengan pembimbing dan para karyawan pada Divisi Pemasaran PT PLN (Persero) UP3 Area Bulungan• Penjelasan mengenai kegiatan umum pada Divisi Pemasaran PT PLN (Persero) UP3 Area Bulungan oleh pembimbing
3.	Rabu, 5 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Mengentri PDL (Perubahan Data Pelanggan)
4.	Kamis, 6 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Mengentri PDL (Perubahan Data Pelanggan)
5.	Jumat, 7 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Melakulan pemberkasan surat Perintah Kerja, Berita Acara, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar
6.	Senin, 10 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Melakulan pemberkasan surat Perintah Kerja, Berita Acara, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar
7.	Selasa, 11 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Mengamati proses pelayanan di PT PLN (Persero) UP3 Area Bulungan
8.	Rabu, 12 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Mengamati proses pelayanan di PT PLN (Persero) UP3 Area Bulungan
9.	Kamis, 13 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Mengamati proses pelayanan di PT PLN (Persero) UP3 Area Bulungan
10.	Jumat, 14 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Mempresentasikan hasil pengamatan kepada Asistem Manajer dan Supervisor

11.	Senin, 17 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Melakulan pemberkasan surat Perintah Kerja, Berita Acara, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar
12.	Selasa, 18 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Melakulan pemberkasan surat Perintah Kerja, Berita Acara, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar
13.	Rabu, 19 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Melakulan pemberkasan surat Perintah Kerja, Berita Acara, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar
14.	Kamis, 20 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Melakulan pemberkasan surat Perintah Kerja, Berita Acara, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar
15.	Jumat, 21 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Melakulan pemberkasan surat Perintah Kerja, Berita Acara, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar
16.	Senin, 24 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Melakulan pemberkasan surat Perintah Kerja, Berita Acara, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar
17.	Selasa, 25 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Melakulan pemberkasan surat Perintah Kerja, Berita Acara, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar
18.	Rabu, 26 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Melakulan pemberkasan surat Perintah Kerja, Berita Acara, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar
19.	Kamis, 27 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Melakulan pemberkasan surat Perintah Kerja, Berita Acara, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar
20.	Jumat, 28 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Melakulan pemberkasan surat Perintah Kerja, Berita Acara, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar

Lampiran 8 Surat Perintah Kerja



PT PLN (PERSERO)
UIJID JAKARTA RAYA
UP3 Bulungan
ULP BULUNGAN

NO. : SPK54310/200221/7138

PERINTAH KERJA

Diperintahkan kepada : 1.
2.
3.

Untuk melaksanakan :

1. <input checked="" type="checkbox"/> Penvambungan baru (A)	6. <input type="checkbox"/> Gardu/Tiara/SLP/SMP/SLTM/SLTT (L)
2. <input type="checkbox"/> Perubahan Tarif (D)	7. <input type="checkbox"/> Pasang Kembali (P)
3. <input type="checkbox"/> Perubahan Daya (E)	8. <input type="checkbox"/> Penvambungan 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 : 8101177009800002
 Nama : **LAELY NUR OCKTASARI**
 Alamat : JL BHINAKARYA No.11 RT.4 RW.7
 GANDARIA UTARA, KEBAYORAN BARU, KOTA ADM. JAKARTA SELATAN, DKI JAKARTA
 Telp : 085799363965
 Tarif / daya(lama) :
 Keperluan : Z0253 (RUMAH PRIBADI)
 Layanan : Paket SLO
 No Registrasi SLO :
 Jenis Program :

No. Pelanggan : **543105588724**
 Hp : 085799363965
 Tarif / daya(baru) : **R1T / 1300 VA**

Dengan data pendukung : BP-54310-200221-1003

No.	Uraian	Rubiah
1	Biaya Penyambungan	1.218.000
2	Bea Materai	6.000
3	Stroom Awal	4.883
4	Biaya PPJ	117

Berita Acara Pelaksanaan :
 No. : Tgl.
CATATAN : NoGardu : -
 No Tiara :
 NO METER : 32174411358

Latitude (X)	
Longitude (Y)	

A4 TUL I-09



Manajer,

EMIR MUHAIMIN

Lampiran 9 Surat Berita Acara

PT PLN (PERSERO)
UID JAKARTA RAYA
UP3 Bulungan
ULP BULUNGAN

BERITA ACARA
 Nomor : **BA54310-02212020015045640**

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

I Dasar		Permohonan	
Perintah Kerja : SPK54310/200221/7138			
II Jenis Pekerjaan atau Mutasi : PASANG BARI			
III No. Agenda		Gardu Tiang : (-) -	
ID. Pelanggan		: 543105588724	
Nama		: LAELY NUR OCKTASARI ID. Pelanggan Tetangga	
Alamat		: JL. BHINAKARYA No. 11 RT 4 RW 7 GANDARIA UTARA, KEBAYORAN BARU, KOTA ADM. RIT / 1300	
Tariff / Daya		: 8101177009800002	
Kapasitas Output Inverter		: Paket SLO	
System PLTS Atap		: Z0253 (RUMAH PRIBADI)	
NIK		: 8101177009800002	
Layanan		: Paket SLO	
No Registrasi SLO		: Z0253 (RUMAH PRIBADI)	
Keperluan		: Z0253 (RUMAH PRIBADI)	
IV		PELAKSANAAN	
Uraian		Dipasang	Dibongkar
1. Letak APP			
2. Alat Pembatas			
a. Tanggal			
b. Merk / Type / Nomor			
c. Tahun Tera / Tahun Buat			
d. Ukuran / Setting		x / Amp	x / Amp
3. Meter kWh :			
a. Tanggal			
b. Merk / Type / Nomor			
c. Tahun Tera / Tahun Buat			
d. Kemampuan kWh Meter		/ A	/ A
e. Konstanta Meter		/ A	/ A
f. Stand Meter LWBP WBP			
g. Kwh Sisa		/ A	/ A
h. Trafo Arus, Trafo Tegangan			
i. Faktor Kali			
4. Sakelar Waktu :			
a. Tanggal			
b. Merk / Type / Nomor			
c. Tahun Tera / Tahun Buat			
d. Penggerak			
5. Letak SLTR / SLTM / SLTT *)			
6. Jenis SLTR / SLTM / SLTT *)			
7. Panj. SLTR / SLTM / SLTT *)		meter	meter
8. Fasa			
9. Tegangan Nominal		Vol	Vol
10. Pengukuran			
11. Menggunakan Trafo milik PLN		Kapasitas kV	Kapasitas kV
12. Gambar Penyambungan.....		Lihat Lampiran	Lihat Lampiran
13.			
V Lain-lain			

*) Coret yang tidak perlu

Pelanggan _____ Petugas _____

JAKARTA, 21 Februari 2020
 Manajer
EMIR MUHAIMIN

Lampiran 10 Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar

PERJANJIAN JUAL BELI TENAGA LISTRIK PRABAYAR
antara
PT PLN (PERSERO)
dan
LAELY NUR OCKTASARI
Nomor PIHAK PERTAMA : PJBT/1-543109912002208545
Nomor PIHAK KEDUA

Pada hari ini Jumat tanggal 21 bulan Februari tahun 2020 (Dua Puluh Satu Februari Dua Ribu Dua Puluh) bertempat di JAKARTA, telah dibuat perjanjian jual beli antara:

- PT PLN (PERSERO), yang dalam hal ini diwakili oleh EMIR MUHAMMAD selaku Manager / Asisten Manager PT PLN (PERSERO) BULOGAN berdasarkan Surat Kuasa / Surat Penugasan General Manager PLN UID JAKARTA RAYA Nomor .. Tanggal 18-04-2011 selanjutnya disebut PIHAK PERTAMA,
- LAELY NUR OCKTASARI beralamat di Jl. BHNAKARYA No. 11 RT.4 RW.7 sesuai KTP / SIM / PASPOR nomor 810117702802002 selanjutnya disebut PIHAK KEDUA.

PIHAK PERTAMA dan PIHAK KEDUA sepakat membuat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik dengan ketentuan sebagai berikut:

- PIHAK PERTAMA bersedia menjual dan menyalurkan tenaga listrik kepada PIHAK KEDUA bersedia membeli dan menerima tenaga listrik dengan daya pengenal 1.300.00 VA (Volt Ampere), 1 (Satu) Fasa untuk keperluan golongan tarif (RTT) dengan pemantapan RUMAH PRIBADI, pada persil yang berstatus di dengan Tegangan, Frekuensi dan Mutu Layanan sesuai Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) yang diumumkan PLN sub unit setempat.
- Biaya Penyambungan yang telah dibayar oleh PIHAK KEDUA menjadi hak milik PIHAK PERTAMA dan tidak dapat ditarik kembali oleh PIHAK KEDUA.
- Harga jual tenaga listrik prabayar sesuai Tarif Tenaga Listrik yang berlaku. Apabila terjadi perubahan ketentuan/peraturan, maka PARA PIHAK sepakat akan menyesuaikan harga jual dimaksud dengan ketentuan/peraturan yang baru.
- Penyaluran tenaga listrik oleh PIHAK PERTAMA dilaksanakan secara terus menerus tanpa terputus-putus, sesuai dalam hal sebagai berikut: a) terjadi force majeure meliputi kerusakan, huru-hara perang, pemogokan, kebakaran, gempa bumi, banjir, tanah longsor, letusan gunung berapi, tsunami, gempa bumi, petir, bencana pesawat terbang, pencurian kabel listrik yang mengakibatkan terhentanya penyaluran tenaga listrik, akibat adanya Peraturan Pemerintah (dalam hal ini PIHAK PERTAMA tidak memberikan ganti rugi), b) dilakukan pemutusan sementara ke instalasi PIHAK KEDUA sebagai tindakan darurat dari ketentuan angka 9 dan 10, c) pada waktu selain puncak, yang sewaktu-waktu memerlukan pemadaman oleh PIHAK PERTAMA, d) PIHAK PERTAMA melakukan pemeliharaan dan atau perbaikan pembangkit dan atau jaringan dan e) atas perintah instansi yang berwenang atau Pengadilan. Apabila terjadi penghentian penyaluran tenaga listrik karena alasan tersebut di atas, maka PIHAK KEDUA tidak berhak untuk menuntut ganti rugi dalam bentuk apapun juga kepada PIHAK PERTAMA. Dalam hal ini tingkat kepekaan peralatan kontrol instalasi PIHAK KEDUA harus menyesuaikan terhadap kualitas daya PIHAK PERTAMA.
- Transaksi jual beli tenaga listrik oleh PARA PIHAK menggunakan Sistem Meter Prabayar (MPB) milik PIHAK PERTAMA yang dipasang pada sisi jaringan milik PIHAK PERTAMA. Pembatasan pemakaian tenaga listrik kepada PIHAK KEDUA menggunakan alat pembatas/ Mini Circuit Breaker (MCB) milik PIHAK PERTAMA yang dipasang pada sisi jaringan milik PIHAK PERTAMA.
- PIHAK KEDUA wajib: a) memberitahukan kepada PIHAK PERTAMA tentang pengalihan pemilikan atau penguasaan persil dan atau bangunan dan PIHAK KEDUA kepada pihak lain atau ahli waris atau pengganti PIHAK KEDUA selambat-lambatnya 14 hari sejak pengalihan atau penguasaan, dan b) menjaga instalasi milik PIHAK PERTAMA yang berada di persil PIHAK KEDUA dan segera melaporkan kepada PIHAK PERTAMA apabila ada kerusakan.
- PIHAK KEDUA dilarang: a) menjual dan atau menyalurkan tenaga listrik PIHAK KEDUA yang dibeli dan diterima dari PIHAK PERTAMA kepada pihak lain, apabila PIHAK KEDUA tidak memiliki Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sesuai ketentuan yang berlaku, b) dengan cara dan dalih apapun dilarang membuka, merusak atau merubah peralatan listrik milik PIHAK PERTAMA, baik yang dilakukan oleh PIHAK KEDUA maupun pihak lain dan c) memindahkan peralatan listrik milik PIHAK PERTAMA tanpa seijin PIHAK PERTAMA.
- PIHAK PERTAMA setiap saat berhak dan diizinkan oleh PIHAK KEDUA memasuki persil PIHAK KEDUA untuk melaksanakan pemberian pemakaian tenaga listrik di tempat persil PIHAK KEDUA tanpa surat pemberitahuan terlebih dahulu, dan apabila ditemukan pelanggaran dan atau ketampan, maka PIHAK KEDUA dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.
- PIHAK PERTAMA setiap saat berhak dan diizinkan oleh PIHAK KEDUA memasuki persil PIHAK KEDUA untuk melaksanakan kegiatan pemeliharaan jaringan dan atau pemasangan jaringan.
- PIHAK KEDUA wajib membayar tagihan susulan sesuai ketentuan yang berlaku akibat ditemukannya pelanggaran/gangguan/ketampan pada pemakaian tenaga listrik dan atau akibat pemakaian tenaga listrik tidak terukur secara penuh akibat peralatan pengukuran bekerja tidak normal bukan dikarenakan kesalahan PIHAK KEDUA.
- Segala bentuk Pajak yang timbul akibat jual beli tenaga listrik ini menjadi beban dan tanggung jawab PIHAK KEDUA, kecuali yang secara tegas diatur dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi beban PIHAK PERTAMA.
- Perjanjian ini mulai berlaku sejak ditandatangani PARA PIHAK sampai selama PIHAK KEDUA menjadi pelanggan dan menggunakan listrik PIHAK PERTAMA.
- Perjanjian ini dapat berakhir karena: a) kesepakatan PARA PIHAK, b) terjadi pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Perjanjian ini, c) adanya ketentuan Pemerintah dan atau Putusan Pengadilan dan d) adanya keterangan yang tidak sesuai dengan kenyataan. Apabila terjadi pengakhiran Perjanjian, maka PIHAK KEDUA tetap harus melunasi seluruh kewajiban berkaitan dengan Perjanjian ini, maka PARA PIHAK akan menyelesaikan dengan musyawarah mufakat. Namun dalam hal tidak tercapainya kesepakatan, maka PARA PIHAK menyelesaikannya melalui BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia).
- Apabila terjadi perselisihan pendapat dalam pelaksanaannya melalui BANI (Badan Arbitrase Nasional Indonesia) dan hanya dapat dilakukan atas persetujuan PARA PIHAK kecuali tercapainya kesepakatan dalam Perjanjian ini dituangkan dalam bentuk Addendum/ Amandemen dan hanya dapat dilakukan atas persetujuan PARA PIHAK kecuali tercapainya kesepakatan dalam Perjanjian ini akan berlaku dengan sendirinya tanpa dibuat Addendum/ Amandemen dengan diberitahukannya oleh PIHAK PERTAMA kepada PIHAK KEDUA mengenai perubahan yang dimaksud dan pemberitahuan tersebut mengikat PARA PIHAK dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini.

iii. Hal-hal yang melekat dan tidak terpisahkan dari perjanjian ini adalah:

- Seluruh peraturan yang berlaku terkait dengan jual beli tenaga listrik prabayar.
- Surat Pemohonan PIHAK KEDUA Nomor: 543109912002208545 tanggal 21 Bulan Februari Tahun 2020 IDPEL : 54310558724
- Bukti pelunasan pembayaran Biaya Penyambungan.
- Dokumen-dokumen hukum lain (antara lain Akte Kepemilikan Gedung atau Akte Pendirian Badan Hukum PIHAK KEDUA).

Perjanjian ini berlaku sejak tanggal tersebut diatas dan dibuat dalam 2 (dua) rangkap bermaterai cukup, yang masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama, 1 (satu) rangkap untuk PIHAK PERTAMA dan 1 (satu) rangkap untuk PIHAK KEDUA.

PIHAK KEDUA
LAELY NUR OCKTASARI

PIHAK PERTAMA
EMIR MUHAMMAD



Lampiran 11 Hasil Pengamatan Pelayanan Pelanggan

“Evaluasi Pelayanan Loker PLN”

WHAT

Apa yang terjadi?

Masih manualnya sistem pengambilan nomor antrian.

WHY

Kenapa hal tersebut bisa terjadi?

Karena saat panggilan nomor antrian pelanggan masih melibatkan satpam yang bertugas.

WHO

Siapa yang akan merasakan dampak dari permasalahan tersebut ?

Pelanggan yang tidak mendengar saat nomor antriannya dipanggil petugas.

WHERE

Dimana kejadian tersebut terjadi ?

Di loket pelayanan pelanggan

WHEN

Kapan permasalahan tersebut terjadi?

Saat nomor antrian pelanggan dipanggil.

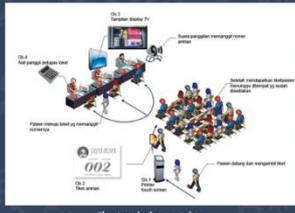
HOW

Bagaimana cara mengatasi permasalahan tersebut?



Mengganti sistem yang semula manual menjadi sistem yang otomatis yaitu mesin. Dengan adanya mesin ini, petugas tidak perlu membuat sistem antrian dengan kertas ataupun harus memanggil pelanggan dengan suara yang lantang.

Sebagai contoh referensi



Ilustrasi alur antrian

