

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL) PADA  
DIVISI NIAGA SUB BAGIAN PENAGIHAN PIUTANG DI  
PT PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN  
(UP3) AREA CEMPAKA PUTIH**

**ARFANI DWIROSA HENDRA**

**1707617024**



*Building  
Future  
Leaders*

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

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2020**

## LEMBAR EKSEKUTIF

**Arfani Dwiroso Hendra. 1707617024. Laporan Praktik Kerja Lapangan pada divisi Niaga di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih.** Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Januari – Februari 2020.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dibuat sebagai bukti dan gambaran hasil bahwa Praktikan telah menjalankan kegiatan Praktik Kerja Lapangan selama 1 (satu) bulan, yang dimulai sejak 27 Januari hingga 27 Februari 2020 dengan 5 hari kerja, Senin – Jumat pada pukul 07.30 s.d 16.00.

Dengan tujuan memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih beralamat di Jalan Jend. Ahmad Yani No. 15 RT 15/ RW 03, Cempaka Putih, Jakarta Pusat, 10640. PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih merupakan perusahaan yang bergerak di bidang bisnis penyediaan listrik.

Tujuan dilaksanakan PKL adalah untuk meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan mahasiswa sebelum terjun langsung ke dalam dunia kerja sesungguhnya. Selama melaksanakan PKL, Praktikan mengalami kendala pada saat awal mengerjakan tugas-tugas yang di berikan , namun kendala tersebut dapat diatasi dengan mengamati cara kerja karyawan lain serta bertanya kepada mereka.

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) Pada Divisi  
Niaga di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana  
Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih  
Nama Praktikan : Arfani  
Dwirosa Hendra  
Nomor Registrasi : 1707617024  
Program Studi : Pendidikan Bisnis

Menyetujui,

Koordinator Program Studi,



Ryna Parlyna, MBA

NIP. 197701112008122003

Pembimbing,



Rahmi

NIP. 198305012018032001




## LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Ryna Parlyna, MBA.

NIP. 197701112008122003

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
Ryna Parlyna, MBA. NIP. 107701112008122003	 .....	.....
Penguji Ahli		
Terrylina Arvinta Monoarfa, S.E., MM. NIDK. 8854660018	 .....	.....
Dosen Pembimbing		
Rahmi, S.E., M.S.M. NIP. 198305012018032001	 .....	.....

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan nikmat, kelancaran, rezeki dan kemudahan kepada penulis dalam menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini dengan tepat waktu. Laporan ini sebagai persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi di Universitas Negeri Jakarta dan hasil selama 1 (satu) bulan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih.

Dalam kesempatan kali ini, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing Praktikan selama melaksanakan PKL sampai dengan tersusunnya laporan, ini kepada:

1. Ibu Rahmi, S.E., M.S.M selaku Dosen Pembimbing PKL
2. Ibu Ryna Parlyna, M.B.A selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
3. Bapak Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta atas ilmu yang diberikan
5. Bapak Tian selaku Manajer Divisi Niaga PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih
6. Ibu Paramita.A selaku Supervisor Divisi Niaga PT PLN

(Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih sekaligus menjadi Pembimbing PKL yang senantiasa memberikan arahan selama pelaksanaan PKL berlangsung.

7. Seluruh Pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih
8. Kedua Orang tua yang memberikan dukungan di setiap perjalanan saya selama PKL dan untuk menyelesaikan laporan PKL ini.
9. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2017 yang senantiasa memberikan saran dalam penyusunan Laporan PKL ini.
10. Dan pihak-pihak yang lain yang telah mendukung saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak keterbatasan dan kekurangan dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan PKL ini. Oleh karena itu, penulis masukan, kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan laporan PKL ini. Penulis berharap semoga laporan PKL ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, November 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>4</b>
A. Latar Belakang PKL .....	4
B. Maksud dan Tujuan PKL.....	5
C. Kegunaan PKL.....	6
D. Tempat PKL.....	7
E. Jadwal Waktu PKL .....	9
<b>BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL.....</b>	<b>10</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	11
B. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih .....	12
C. Visi, Misi, Moto dan Tata Nilai PT PLN (Persero).....	13
D. Kegiatan Umum Perusahaan.....	15
<b>BAB III PELAKSANAAN PKL.....</b>	<b>19</b>
A. Bidang Kerja .....	19
B. Pelaksanaan Kerja.....	20
C. Kendala yang Dihadapi.....	21
D. Cara Mengatasi Kendala .....	22
<b>BAB IV KESIMPULAN .....</b>	<b>23</b>
A. Kesimpulan .....	23
B. Saran .....	24
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>25</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Identitas Perusahaan.....	6
Tabel I.2 Jadwal kerja praktikan di PT PLN UP3 Area Cempaka Putih .....	8
Tabel I.3 Alur kegiatan PKL.....	9

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II. 1 Logo PT PLN.....	13
Gambar II. 2 Persegi panjang elemen logo .....	13
Gambar II. 5 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih..	16

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Surat Permohonan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.....	32
Lampiran 2. Surat Persetujuan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan .....	34
Lampiran 3. Lembar Absensi Praktik Kerja Lapangan.....	36
Lampiran 4. Lembar Penilaian Praktik Kerja Lapangan.....	38
Lampiran 5. Daftar Kegiatan Praktik Kerja Lapangan .....	39
Lampiran 6. Lembar Kegiatan Harian Praktik Kerja Lapangan .....	40
Lampiran 7. Dokumentasi Kegiatan .....	44



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang PKL**

Pada mempersiapkan kerja, perlu kemampuan yang cukup baik fisik maupun mental. Persiapan mental berarti memiliki kemauan yang tinggi serta minat dan motivasi yang cukup untuk melakukan suatu pekerjaan, sedangkan persiapan fisik berarti kesehatan dan pola hidup yang baik dan tenaga yang cukup.

Pada zaman yang semakin maju dan semakin berkembang persaingan perekonomian semakin ketat dan tidak mudah mendapatkan pekerjaan. Oleh karena itu, mahasiswa dituntut untuk mempersiapkan kualitas diri dan menimba pengalaman dengan kegiatan PKL ini, agar mahasiswa dapat terjun langsung dan mempraktikannya.

Dalam dunia kerja karyawan/pegawai menjadi peranan penting bagi perusahaan. Sumber daya manusia yang menjadi sorotan perusahaan adalah pegawai yang profesional, berkualitas dan terampil dalam berbagai keahlian pekerjaan. Dalam industri kerja para praktikan akan dihadapi pada masalah-masalah atau keadaan situasi yang berbeda-beda, maka dalam kegiatan PKL ini mahasiswa dapat mempelajari bagaimana cara mengendalikan permasalahan atau kendala yang ada dalam perusahaan.

Sebagai praktikan dan mahasiswa S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, sangat senang sekali diberi kesempatan untuk bisa melakukan program Praktik Kerja Lapangan karena memberikan banyak pengalaman untuk terjun langsung ke dalam dunia kerja sebagai staf divisi niaga.

Praktikan dapat menyimpulkan bahwa secara parsial praktik kerja lapangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja mahasiswa, informasi dunia kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kesiapan kerja, motivasi untuk terus mengasah kemampuan dan keterampilan dibidang keahlian masing-masing dan mengembangkan rasa tanggungjawab.

Dalam kegiatan PKL ini, Praktikan memiliki kesempatan untuk melakukan PKL di Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih yang beralamat di Jalan A.Yani, RT 15/RW.3, Cemp. Putih Timur., Cemp. Putih, Kota Jakarta Pusat.

## **B. Maksud dan Tujuan PKL**

Maksud dilakukannya kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang diterapkan oleh Universitas Negeri Jakarta adalah:

1. Menerapkan pengetahuan yang telah didapatkan selama perkuliahan pada praktik di dunia kerja secara nyata.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan secara luas yang dalam dunia kerja.
3. Melatih skill praktikan jujur dan bertanggung jawab serta dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja.
4. Menambah pengetahuan mengatasi permasalahan yang ada dalam dunia kerja.
5. Mempelajari dengan baik suatu bidang pekerjaan tertentu, khususnya divisi praktikan saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

Tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, adalah:

1. Bertujuan memenuhi kewajiban PKL yang merupakan mata kuliah prasyarat wajib dalam rangka untuk mendapatkan gelar Sarjana bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Bertujuan memperoleh pengalaman dalam dunia kerja.
3. Menyiapkan diri untuk menjadi sumber daya manusia yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan yang sesuai dengan perkembangan zaman.
4. Melatih mental serta kejujuran dan tanggung jawab praktikan dalam melaksanakan tugas.

## **C. Kegunaan PKL**

Dengan dilakukannya Praktik Kerja Lapangan (PKL), berikut adalah manfaat yang dapat diperoleh masing-masing pihak yang terkait dalam program tersebut:

### **1. Bagi Mahasiswa/Praktikan:**

- a Mengetahui dunia kerja yang sesungguhnya dan memberikan pengalaman di dunia kerja .

- b. Mengembangkan kemampuan dan keterampilan sesuai dengan ilmu yang dipelajari selama perkuliahan di Universitas Negeri Jakarta.
- c. Melatih cara pikir, kreativitas dan kemampuan untuk bertindak saat memasuki dunia kerja.
- d. Mempelajari lebih dalam divisi yang sudah dipilih praktikan.

## **2. Bagi Fakultas Ekonomi**

- a. Menambah citra baik pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta (UNJ) sebagai pencetak bibit-bibit berkualitas.
- b. Sarana untuk memperluas jaringan kerjasama antara pihak Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta dengan pihak perusahaan
- c. Mengetahui seberapa besar peran tenaga pengajar dalam memberikan materi perkuliahan untuk mahasiswa.

## **3. Bagi PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih**

- a. Perusahaan mengetahui referensi Sumber Daya Manusia yang diketahui mutu, kompetensi serta kredibilitasnya.
- b. Kemungkinan menjalin hubungan kerja sama yang baik dan menguntungkan antara PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih dengan Lembaga Perguruan Tinggi.
- c. Membina dan mendidik tenaga kerja yang terampil dan kompeten sehingga membantu perusahaan dalam mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhannya..

## **D. Tempat PKL**

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada bagian Divisi Niaga di salah satu BUMN, yaitu PT PLN (Persero). Praktikan ditempatkan pada kantor PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih. Berikut merupakan data instansi tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan.

**Tabel 1.1 Identitas Perusahaan**

Nama Perusahaan	: PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih
Alamat	: Jalan Jend. Ahmad Yani No. 15 RT 15/ RW 03, Cempaka Putih, Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10640
Telepon	: (021) 425-5050
Faksimili	: (021) 425-8152
Website	: <a href="http://www.pln.co.id">www.pln.co.id</a> / <a href="mailto:cempakaputih@plnjaya.co.id">cempakaputih@plnjaya.co.id</a>

Salah satu alasan praktikan memilih untuk melaksanakan PKL di PT.PLN yaitu ingin melihat,menelusuri dan memahami secara langsung praktik pada bagian niaga yang telah dipelajari pada mata kuliah yang sudah diampu.

#### **E. Jadwal Waktu PKL**

Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih dilaksanakan selama 1 (satu) bulan, terhitung sejak tanggal 27 Januari – 27 Februari 2020. Dalam rangka pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ada beberapa tahap yang harus dilakukan, yaitu:

## 1. Tahap Persiapan Praktik Kerja Lapangan

Dalam tahapan ini, Praktikan mencari informasi mengenai perusahaan-perusahaan yang menerima PKL untuk awal tahun dan menerima PKL dalam waktu sebulan. Kemudian praktikan menapatkan informasi bahwa PT. PLN memberikan kesempatan untuk melaksanakan PKL.

Praktikan mempersiapkan syarat-syarat pengantar dari Universitas Negeri Jakarta yang akan diberikan kepada PT. PLN . Praktikan membuat surat pengantar permohonan izin PKL dari fakultas untuk selanjutnya di serahkan ke BAAK. Lalu mengurus syarat administrasi yang menjadi persyaratan.

Diantaranya yaitu Surat Permohonan Izin PKL dari Universitas Negeri Jakarta dan Proposal PKL. Surat Permohonan PKL yang diberikan kepada PT. PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya,Gambir,Kota Jakarta Pusat. Kemudian setelah menunggu 2 minggu,surat balasan dari PT. PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya,Gambir,Kota Jakarta Pusat, Praktikan simpan sebagai arsip dan tanda bukti bahwa perusahaan tempat Praktikan melamar Praktik Kerja Lapangan (PKL) telah mengizinkan Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di perusahaan tersebut dan di tempatkan di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih.

Lalu praktikum melakukan interview dengan seorang karyawan perusahaan yang bekerja di Bidang SDM, yang bernama Pak Dimas pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih Tahap Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) terhitung sejak tanggal 27 Januari – 28 Februari 2020. Dengan waktu kerja sebanyak lima hari (Senin-Jumat) dalam seminggu.

**Tabel II.2 Jadwal kerja praktikan di PT PLN UP3 Area Cempaka Putih**

<b>Hari</b>	<b>Jam Kerja (WIB)</b>	<b>Keterangan</b>
Senin - Kamis	07.30 – 12.00	
	12.00 – 13.00	Istirahat
	13.00 – 16.00	
Jum'at	07.30 – 11.30	
	11.30 – 13.00	Istirahat
	13.00 – 16.30	

**Sumber: Data diolah oleh Praktikan**

## 2. Tahap Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan

Praktikan memiliki suatu kewajiban kepada Fakultas Ekonomi untuk memberikan laporan mengenai kegiatan yang dilaksanakan di tempat praktikan melaksanakan PKL. Penulisan laporan PKL dimulai dari bulan September 2020 dan tertunda karena adanya kegiatan PKM maka dilanjutkan pada bulan oktober akhir sampai november awal. Hal pertama yang dilakukan praktikan adalah mencari data-data yang dibutuhkan dalam penulisan laporan PKL melalui website dan Perpustakaan Nasional. Kemudian, data tersebut diolah dan akhirnya diserahkan sebagai tugas akhir praktik kerja lapangan.

**Tabel III.3 Alur kegiatan PKL**

TAHAPAN PKL	Oktober 2019				Januari 2020					Februa ri2020				Oktober 2020				November 2020					
	1	2	3	4	1	2	3	4		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Observasi																							
Persiapan																							
Pelaksanaan																							
Pelaporan																							

Sumber: Data diolah oleh Praktikan

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

PLN telah berdiri sejak sekitar abad ke-19 yang didirikan oleh perusahaan pabrik gula dan teh milik Belanda. Pada saat itu, mereka berinisiasi mendirikan infrastruktur pembangkit listrik untuk keperluan pabrik.

Pada saat pasukan kolonial Jepang datang ke wilayah Indonesia, seluruh hak milik perusahaan Belanda diambil alih Angkatan Darat Kekaisaran Jepang. Pada kelanjutannya, pengambilalihan ini hanya bertahan hingga Indonesia meraih kemerdekaan.

Presiden Ir. Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga pada tanggal 27 Oktober 1945. Keputusan ini diberikan atas permintaan para pemuda dan buruh listrik, yang bekerja sama dengan Pemimpin KNI Pusat untuk menyerahkan perusahaan tersebut kepada negara.

Pada tahun 1961, pemerintah menamai perusahaan tersebut menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum-Perusahaan Listrik Negara). Perusahaan ini bergerak di bidang listrik, gas, dan kokas yang kemudian dipecah menjadi dua perusahaan berbeda, yaitu PLN (Perusahaan Listrik Negara) dan PGN (Perusahaan Gas Negara).

Seiring dengan kebijakan Pemerintah untuk memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk membuka bisnis penyediaan listrik, PLN berganti status menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Status perusahaan PLN pun dipindahkan di bawah Kementerian BUMN (Badan Usaha Milik Negara).

Pada tahun 1942 – 1945 (masa pendudukan Jepang) NV NIGM diambil alih oleh Pemerintahan Jepang yang bernama *Seibu Djawa Djigio Kasha Djakarta Shisha*, kemudian dialihkan ke perusahaan lain bernama *Djawa Denki Jogyasha Djakarta Shisha*.

Pada tanggal 17 Agustus 1945, tepatnya hari kemerdekaan Republik Indonesia, Pemerintahan Jepang tersebut berakhir dan terbentuklah *Djawatan Listrik dan Gas Tjabang Djakarta*. Dimana perusahaan tersebut sempat dikembalikan kepada pemilik asal yaitu NV NIGM yang berubah nama menjadi NV OGEM (*Overzeesche Gas en Electrici teits Maatschapi*) pada tahun 1947.

Setelah berakhirnya masa konsesi NV OGEM cabang Jakarta, hasil

perundingan antara Pemerintah Indonesia dan NV Ogem, seluruh milik NV OGEM diganti-rugi (dinasionalisasi) oleh Pemerintah Indonesia sesuai Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Nomor U 16/19/I tanggal 30 Desember 1953. Serah terima dilakukan pada tanggal 1 Januari 1954, artinya keberadaan NV OGEN pun berakhir dan terbentuklah Perusahaan Listrik Jakarta dan wilayah kerja daerah Jakarta Raya serta memiliki Ranting Kebayoran dan Tangerang.

Dalam Undang-undang Nomor 19 Tahun 1960 dengan Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1961 dibentuklah Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU PLN).

Perusahaan Listrik Negara (PLN) terus mengalami perubahan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1972, status Perusahaan Listrik Negara diubah menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara.<sup>1</sup> Pada tanggal 16 Juni 1994 Perusahaan Umum Listrik Negara telah berubah statusnya menjadi PT. PLN (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 23 Tahun 1994. PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang diberi kuasa usaha ketenagalistrikan oleh pemerintah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang ketenagalistrikan yaitu BUMN disertai tugas semata-mata untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum (*Informasi Kelistrikan & Panduan Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) 1995-1996, 1995*).<sup>2</sup>

#### a) **Prestasi PLN**

Berikut merupakan beberapa Inovasi dan Penghargaan - PT PLN (Persero) yang pernah diraih oleh PT PLN (Persero).

- Juara II DUTA BUMN WAKIL DISJAYA pada porseni 2017.
- Hero for Zero Repetitive Complaint pada Rapat Kerja Triwulan IV tahun 2016.
- The Best Response Time pada Rapat Kerja Triwulan I tahun 2017.
- The Best of Zero Complaint pada Rapat Kerja Triwulan I tahun 2017.
- Terbaik I dalam Pelunasan Piutang Ragu-Ragu Semester 1 tahun 2017.
- The Best Effort for Complaint Management pada Rapat Kinerja Triwulan I tahun 2016.

---

<sup>1</sup> “Informasi Kelistrikan & Panduan Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) 1995-1996”, (Jakarta: Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jaya & Tangerang, 1995), hal. 28-30.

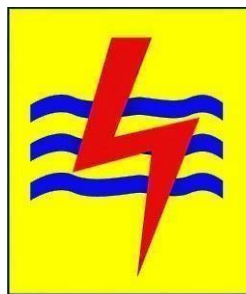
<sup>2</sup> Ibid, 52.



- Juara II kompetisi kampanye kreatif GEBYAR LISTRIK tahun 2017.
  - Terbaik I “Pencapaian Hari Sambung Tercepat Triwulan 1 Tahun 2017”.
  - THIRD RANK THE BEST KPI 2016.
  - Terbaik 3 “Pencapaian COP Semester I”.
  - Terbaik 1 “Hari Penyambungan Terkecil Triwulan II 2017”.
- 12
- Terbaik 1 “Pencapaian Kinerja PRR Triwulan 1 tahun 2017”.

**b) Logo PT PL**

**Gambar II. 1 Logo PT PLN**



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

**c) Elemen – Elemen dalam Logo**

1) Bidang Persegi Panjang Vertikal

**Gambar II. 2 Persegi panjang elemen logo**



**Sumber: Data diolah oleh Praktikan**

Bidang persegi panjang pada lambang logo PT PLN (Persero) menjadi dasar bagi elemen lambang lainnya, memiliki arti bahwa elemen ini merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Warna kuning menggambarkan

pencerahan, seperti yang diharapkan PT PLN (Persero) bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Selain itu, melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki setiap insan yang berkarya di PT. PLN.

2) Petir atau Kilat

**Gambar II. 3 Petir elemen logo**



**Sumber: Data diolah oleh Praktikan**

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

3) Tiga Gelombang

**Gambar II. 4 Tiga gelombang elemen logo**



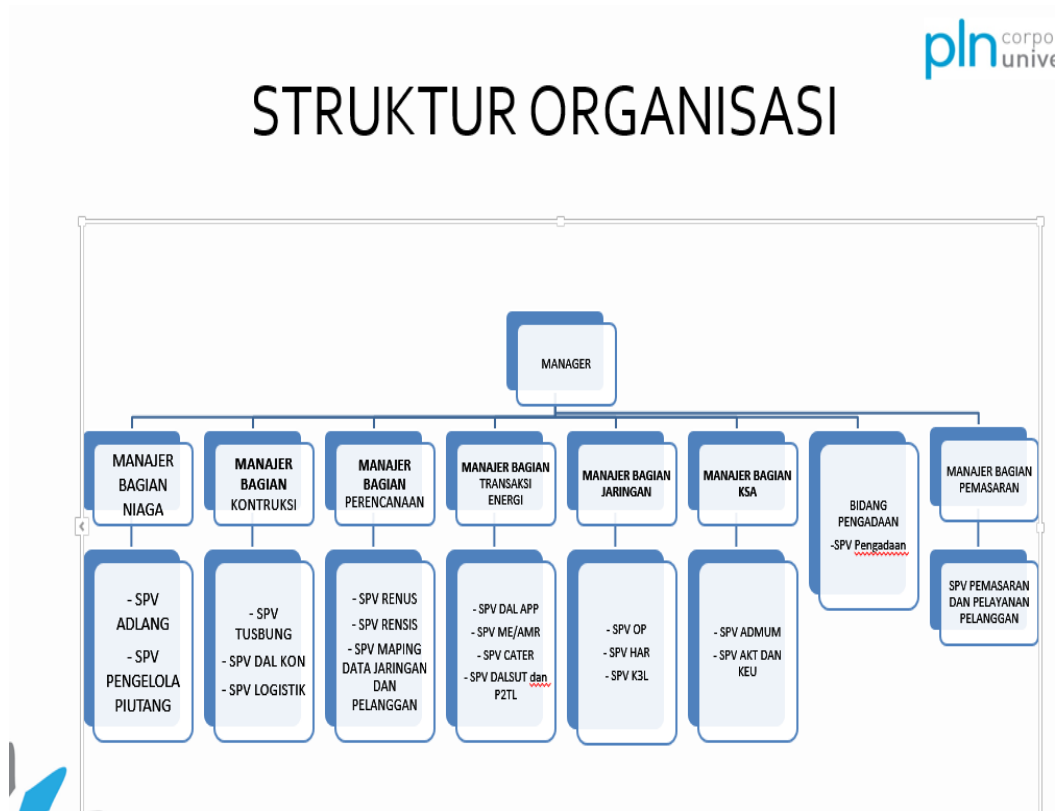
**Sumber: Data diolah oleh Praktikan**

Tiga gelombang dalam elemen PT PLN (Persero) 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 tenaga kerja di PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya. Warna biru berarti menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Selain itu, melambangkan keandalan yang dimiliki para tenaga kerja di perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggannya.

## **B. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih**

Menurut Robbins dan Coulter, pengertian **struktur organisasi** adalah kerangka kerja formal **organisasi** yang dengan kerangka tersebut tugas-tugas pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan. Dalam menjalankan usahanya, PT. PLN (Persero) UP3 Area Cempaka putih memiliki struktur jabatan yang memiliki fungsi dan penjelasan tugas masing – masing dalam rangka terciptanya cabang yang tersistem secara baik. Berikut merupakan gambaran struktur organisasi yang berada di PT. PLN (Persero) UP3 Area Cempaka putih.

**Gambar III. 5 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih**



Sumber: [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)

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 menggunakan 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 Niaga

Bertanggung jawab atas pelaksanaan strategi pemasaran, peningkatan pelayanan pelanggan, tata usaha langganan, dan mengelola Data Induk Pelanggan (DIP) 15

6. Asisten Manajer Transaksi Energi

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

7. Asisten Manajer Keuangan, SDM, dan Administrasi (KSA)

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

### **C. Visi, Misi, Moto dan Tata Nilai PT PLN (Persero)**

PT. PLN (Persero) memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatan operasinya. Visi, Misi, dan Motto PT PLN (Persero) digunakan perusahaan untuk menggerakkan seluruh elemen agar bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan. Visi dan misi dibuat juga untuk menyamakan semangat bekerja seluruh pegawai perusahaan. Berikut visi dan misi PT. PLN(Persero):

#### **1. Visi**

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

## **2. Misi**

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

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya PT PLN (Persero) juga memiliki motto dan nilai perusahaan. Motto dan nilai perusahaan digunakan sebagai landasan kerja perusahaan. Dengan motto dan nilai perusahaan, pegawai jadi memiliki arah gerak.

### **1. Motto**

“Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik.”

### **D. Kegiatan Umum Perusahaan**

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

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang mencakup:
  - 1) Pembangkitan tenaga listrik
  - 2) Penyaluran tenaga listrik
  - 3) Distribusi tenaga listrik

- 4) Perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik
  - 5) Pengembangan penyediaan tenaga listrik
  - 6) Penjualan tenaga listrik
2. Menjalankan usaha penunjang listrik yang mencakup:
- 1) Konsultasi ketenagalistrikan
  - 2) Pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrik.
  - 3) Pemeriksaan dan pengujian peralatan ketenagalistrikan
  - 4) Pengoperasian dan pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan
  - 5) Laboratorium pengujian peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik
  - 6) Sertifikasi peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik
3. Kegiatan-kegiatan lainnya mencakup:
- 1) Pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk tenaga listrik
  - 2) Jasa operasi dan pengaturan (*dispatcher*) pada pembangkitan, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik.

Mulai tahun 2010, PT. PLN mulai mengeluarkan kebijakan baru yaitu “Listrik Pintar”. Pembayaran listrik, yang dahulu pembayaran listrik dengan paska bayar yaitu Pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan, pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar Pelanggan, melakukan penagihan kepada Pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Pada sistem listrik pintar (Prabayar), pelanggan mengeluarkan uang/biaya lebih dulu untuk membeli energi listrik yang akan dikonsumsinya.

Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Prabayar (MPB) yang terpasang dilokasi Pelanggan melalui sistem ‘token’ (pulsa) atau stroom. Penggantian yang dilakukan jika berganti ke layanan listrik prabayar hanya mengganti kWh meter yang dahulu analog hanya untuk menghitung besarnya energi listrik yang terpakai, sedangkan kWh meter listrik prabayar. menggunakan kWh khusus yang bisa dimasukan pulsa listrik / token / stroom dan ketika token listrik habis maka listrik akan otomatis terputus. Namun PLN tidak mewajibkan pelanggan menggunakan listrik prabayar, PLN hanya memberikan pilihan kepada pelanggan untuk menggunakan listrik prabayar atau paskabayar Token adalah 20 digit angka yang dimasukkan ke meter prabayar saat melakukan isi ulang listrik, Nilai Token Prabayar terdiri dari unsur kWh, PPJ dan Meterai, Nilai Token (token isi ulang pada ATM, Toko Online atau Payment Point adalah : Rp.20.000, Rp.50.000, Rp.100.000, Rp.250.000, Rp.500.000 dan Rp.1.000.000,-) Token Prabayar tidak ada masa kadaluarsa



## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PKL**

#### **A. Bidang Kerja**

Pada pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan selama satu bulan ,yakni terhitung mulai dari tanggal 27 januari – 28 februari 2020. Praktikan ditempatkan di Divisi Niaga dan Pemasaran. Pada pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), Praktikan dikenalkan dan dibimbing oleh Bu Mita selaku Supervisor di divisi Niaga untuk memberikan pengarahan dan bimbingan untuk mengerjakan tugas kepada praktikan. Praktikan diberikan kesempatan untuk memperkenalkan diri kepada staff dibagian pemasaran dan niaga.

Bagian Niaga mempunyai tugas melakukan pelayanan kepada Pelanggan yang memiliki permohonan pasang baru, geser meter, tambah daya, keluhan, dan tagihan.

Adapun cangkupan tugas yang menjadi bagian dari pekerjaan praktikan selama menjalani masa Praktik Kerja Lapangan pada Sub bagian tugas Niaga dan Pelayanan Pelanggan adalah sebagai berikut:

- a) Melakukan scan surat panggilan tunggakan pelanggan
- b) Melayani keluhan Pelanggan terkait tunggakan rekening listrik
- c) Mencetak tagihan rekening listrik
- d) Melakukan sosialisasi kepada pelanggan mengenai PLN Mobile baik yang datang ke kantor PLN UP3 Cempaka Putih, maupun *event* yang di ikuti kantor.
- e) Melakukan dokumentasi tarif L terhadap gedung/rumah yang akan dibangun.
- f) Mencatat ID Pelanggan yang mengalami gangguan saat proses catat meter melalui APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu)

#### **B. Pelaksanaan Kerja**

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. PLN UP3 Area Cempaka Putih selama 1(satu) bulan yang dilakukan mulai Senin, 27 Januari 2020 dan berakhir pada Jumat, 28 Februari 2020. Pada hari pertama praktikan dikenalkan oleh pembimbing untuk diberikan pengarahan dan ditempatkan di Divisi Niaga. Praktikan diberi arahan terlebih dahulu sebelum diberikan tugas-tugas oleh pembimbing. tugas-tugas yang diberikan kepada Praktikan adalah sebagai berikut :

- g) Melakukan scan surat panggilan tunggakan pelanggan
- h) Melayani keluhan Pelanggan terkait tunggakan rekening listrik
- i) Mencetak tagihan rekening listrik
- j) Melakukan sosialisasi kepada pelanggan mengenai PLN Mobile baik yang datang ke kantor PLN UP3 Cempaka Putih, maupun *event* yang di ikuti kantor.
- k) Melakukan dokumentasi tarif L terhadap gedung/rumah yang akan dibangun.
- l) Mencatat ID Pelanggan yang mengalami gangguan saat proses catat meter melalui APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu)

Definisi tunggakan adalah angsuran(pajak) yang belum dibayar. Jadi tunggakan listrik adalah angsuran/biaya pemakaian listrik yang belum dibayar.

Pada PT.PLN (Persero) telah ditetapkan periode pembayaran tagihan dari tanggal 1 hingga tanggal 20 pada bulan tersebut. Apabila pelanggan belum membayar pada tagihan listrik hingga tanggal 20, maka Pelanggan tersebut di denda/dikenakan biaya keterlambatan/terjadi pemutusan listrik.

Tunggakan rekening listrik dibagi menjadi 5 golongan :

1. Golongan 0 : Pelanggan Umum (Rumah Tangga)
2. Golongan 1 : Pelanggan yang bekerja sebagai TNI/POLRI yang bangunannya dibayarkan oleh Dinas
3. Golongan 2 : Pelanggan yang bergerak di pemerintah pusat seperti kementerian, departemen, dll
4. Golongan 3 : Pelanggan yang bergerak di pemerintah daerah seperti kantor gubernur, kantor camat, dan kantor lurah
5. Golongan 4 : Pelanggan yang bergerak di BUMN dan BUMD

Tarif L adalah tarif Layanan khusus yang diberikan kepada masyarakat yang sedang membangun tempat tinggalnya. Untuk mendapatkan tarif L, biasanya kontraktor bangunan mengajukan surat untuk mendapatkan tarif layanan khusus tersebut, karena tarif listrik untuk rumah yang sudah jadi dan rumah yang sedang dibangun berbeda.

Perbedaan ini karena rumah yang sedang dibangun memerlukan daya listrik yang cukup besar, sehingga banyak kontraktor bangunan yang mengambil listrik langsung dari tiang listrik. Yang bagi PT. PLN merupakan sebuah tindakan kriminal, sehingga adanya tarif L tersebut merupakan solusi untuk mencegah terjadinya pencurian listrik.

### C. Kendala yang Dihadapi

Kendala pasti akan ditemui dalam setiap hal dimana pun dan kapan pun. Begitu pula pada kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan oleh Praktikan karena PKL merupakan hal yang baru dilakukan oleh Praktikan. Adapun kendala yang dihadapi oleh praktikan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah:

1. Pada saat pratikan melaksanakan PKL bidang kerja yang dilakukan hanya monoton saja,
2. Fasilitas pada PT. PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih sangat baik. Akan tetapi, mesin scan yang dipakai untuk praktikan gunakan sering terjadi error atau macet.
3. Selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan praktikan tidak diizinkan ikut dalam kunjungan ke rumah pelanggan atau penagihan ke gedung-gedung pemerintah, seperti dibidang niaga.

### D. Cara Mengatasi Kendala

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

1. Pada saat praktikan melakukan pekerjaan mengescan surat panggilan tagihan kepada pelanggan dan memasuki data-data pelanggan, praktikan mengalami kerja yang monoton setiap harinya yang mengakibatkan praktikan merasa bosan dan mengalami setres kerja.

Oleh karena itu, menurut teori (Djali & Mulyono, 2008)<sup>3</sup> mendefinisikan stres kerja adalah “Suatu kondisi dimana terdapat kekuatan dan tanggapan sebagai interaksi dalam diri seseorang (individu), akibat dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan di tempat kerja, yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan hasilnya dipersepsikan sebagai sesuatu yang tidak pasti atau penting.”

Lalu cara mengatasi perihal tersebut praktikan segera menyelesaikan tugas scan lebih awal kemudian praktikan meminta tugas tambahan agar kegiatan praktikan tidak monoton.

---

<sup>3</sup> Djali, & Mulyono. (2008). *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: PT. Grasindo.

2. Fasilitas kerja menjadi alat yang mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut (Sito, 2019)<sup>4</sup> fasilitas kerja merupakan alat dan sarana untuk menunjang dan mempermudah pekerjaan .

Jika fasilitas dalam kerja suatu perusahaan kurang dalam pemeliharaannya, maka dapat menghambat kinerja pegawainya. Lalu cara mengatasi masalah tersebut, praktikkan langsung memberitahu terkait masalah tersebut ke Ibu Mita. Tidak membutuhkan waktu lama, kendala tersebut dalam terselesaikan dan praktikkan bisa mengerjakan tugas kembali.

3. Dalam sub bidang kerja PLN Persero di divisi Niaga, Pegawai melakukan kunjungan terkait penagihan piutang kepada pelanggan, Selama mengikuti Praktik Kerja Lapangan praktikan tidak diizinkan ikut dalam kunjungan ke rumah pelanggan atau penagihan ke gedung-gedung pemerintah, yang mengakibatkan kurangnya komunikasi dan sosialisasi antara praktikan dan pelanggan . Menurut Barelson dan Steiner dalam Teori Komunikasi yang ditulis oleh (Daryanto, 2014)<sup>5</sup>, komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain, melalui penggunaan simbol-simbol, seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka, dan lain-lain.

Komunikasi merupakan kegiatan manusia untuk saling memahami atau mengerti suatu pesan antara komunikator dan komunikan (Caropeboka, 2017)<sup>6</sup>

Menurut broom dalam buku Salasiah menyatakan bahwa “Sosialisasi merupakan proses membangun atau menanamkan nilai-nilai kelompok pada diri seseorang”

Oleh karena itu, Praktikan mengerjakan kegiatan lain yang berkaitan tentang komunikasi kepada pelanggan dengan cara bersosialisasi produk-produk baru PLN.

---

<sup>4</sup> Sito, R. (2019). *Analisa Fasilitas Kerja, Pelatihan dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Centrayasa Megatamacipta*. Jakarta: ECo-Buss.

<sup>5</sup> Daryanto. (2014). *Teori Kominikasi*. Malang: Gunung Samudera.

<sup>6</sup> Caropeboka. (2017). *Konsep dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Andi.

## BAB IV

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan kegiatan untuk mengimplementasikan bagi mahasiswa selama masa perkuliahan ke dunia kerja dan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada mahasiswa 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) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih. Perusahaan ini bergerak di bidang ketenagalistrikan. Selama Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero), Praktikan ditempatkan di Divisi Niaga. Praktikan memperoleh banyak pengetahuan dan pengalaman yang berkaitan dengan Pemasaran sehingga Praktikan dapat menyimpulkan bahwa:

1. Praktikan dapat mengetahui berbagai kegiatan mengenai ruang lingkup organisasi pada bidang Niaga PLN(Persero) Cempaka Putih.
2. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan melatih praktikan untuk dapat meningkatkan kemampuan bersosialisasi, bertanggung jawab dan disiplin terhadap perusahaan; dan
3. Praktikan juga mengetahui kesulitan apa saja yang dirasakan oleh karyawan.

#### B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut ini adalah saran yang dapat praktikan berikan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan :

##### **Bagi Mahasiswa**

- a) Mahasiswa perlu mengetahui informasi perusahaan untuk melaksanakan tempat PKL dan memperhatikan penempatan PKL agar sesuai dengan bidang kuliah.
- b) Mahasiswa perlu menjaga nama baik Universitas saat berada dalam lingkungan kerja dengan komunikasi yang baik dan bersikap sopan santun selama melaksanakan PKL.
- c) Mahasiswa harus memiliki kemampuan atau skill agar banyak membantu perusahaan tersebut.

**Bagi Universitas**

Pihak Fakultas Ekonomi dan Universitas Negeri Jakarta (UNJ) perlu membantu meningkatkan kualitas pelayanan akademik dalam mempersiapkan untuk menunjang kebutuhan persiapan PKL mahasiswa, untuk segi informasi dan lainnya.

Sebaiknya, pihak Universitas Negeri Jakarta (UNJ) menjalin kerjasama dengan beberapa pihak perusahaan dan memperisapkan calon-calon yang ingin melaksanakan praktikan sesuai dengan jurusannya. Hal tersebut agar memudahkan mahasiswa pada saat akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di perusahaan. Dengan begitu, akan sangat mempermudah mahasiswa dalam mendapatkan perusahaan yang tepat untuk melaksanakan PKL.

## DAFTAR PUSTAKA

Djali, & Mulyono. (2008). *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: PT. Grasindo.

Sito, R. (2019). *Analisa Fasilitas Kerja, Pelatihan dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja*

*Karyawan PT. Centrayasa Megatamacipta*. Jakarta: ECo-Buss.

Daryanto. (2014). *Teori Kominikasi*. Malang: Gunung Samudera.

Caropeboka. (2017). *Konsep dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Andi.

Budi. (1995) “Informasi Kelistrikan & Panduan Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) 1995-1996”, (Jakarta: Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jaya & Tangerang, 1995), hal. 28-30.

## LAMPIRAN – LAMPIRAN

## Lampiran 1. Surat Permohonan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

 KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
BIRO AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

Kampus Universitas Negeri Jakarta  
Jl. Rawamangun Muka, Gedung Administrasi B. 1, Jakarta 13220  
Telp: (021) 4759081, (021) 4893668, email: bakdam.akademik@unj.ac.id

*Building Future Leaders*

Nomor : 13795/UN39.12/KM/2019 30 September 2019  
Lamp. : 1 lembar  
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Kelompok

Kepada Yth.  
Semex Manager SDM FT. PLN (Persero) UID Jakarta Raya  
Jl. M.L. Rüdwan Rais No.1, RT.7/RW.1, Gambir, Kecamatan  
Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota 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	: 5 mahasiswa (Safira Citra Fatma, dkk) Daftar nama terlampir
Dalam Rangka	: Memenuhi Tugas Mata Kuliah <b>"Praktek Kerja Lapangan"</b> pada tanggal 27 Januari 2020 sampai dengan tanggal 28 Februari 2020.
No. Telp/Hy	: 089638619779

Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.


  
Kepala, Biro Akademik, Kemahasiswaan  
dan Hubungan Masyarakat  
Woro Sasmito, SH.  
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :

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



## Lampiran 2. Surat Persetujuan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan



**PLN**

**UID JAKARTA RAYA**

Nomor : ~~0694~~ /SDM.04.06/060000/2019  
 Surat Sdr.No. : 13795/UN39.12/KM/2019  
 Perihal : Jawaban Permohonan  
 Praktek Kerja Lapangan

04 Oktober 2019

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

Sehubungan dengan surat dari Universitas Negeri Jakarta nomor :  
 13795/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.	Arfani Dwirosa Hendra	1707617024	Pendidikan Bisnis

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada perusahaan kami mulai tanggal  
 27 Januari 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 dan Pengumpulan Data / 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 Cempaka Putih  
 PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya


Demikian untuk menjadi maklum dan dipergunakan sepenuhnya.

SENIOR MANAGER  
 SUMBER DAYA MANUSIA



SUPARYANTO

Jl. M.I Ridwan Rais No. 1, Jakarta 10110  
 T (021) 3454000, 3455000 W www.pln.co.id

Paraf \_\_\_\_\_ 

Lampiran 3. Lembar Absensi Praktik Kerja Lapangan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
 UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
 FAKULTAS EKONOMI  
 Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
 Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik fo@unj.ac.id  
 Laman www.fe.unj.ac.id

DAFTAR HADIR  
 PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
 ..... SKS

Nama : Ayfan Dwiska H  
 No. Registrasi : 133613024  
 Program Studi : Pend. Bisnis  
 Tempat Praktik : PT. COMPTON BBN  
 Alamat Praktik/Telp : .....


NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 17 Februari 2020	1. <u>[Signature]</u>	
2.	Selasa, 18 Februari 2020	2. <u>[Signature]</u>	
3.	Rabu, 19 Februari 2020	3. <u>[Signature]</u>	
4.	Kamis, 20 Februari 2020	4. <u>[Signature]</u>	
5.	Jumab, 21 Februari 2020	5. <u>[Signature]</u>	
6.	Senin, 24 Februari 2020	6. <u>[Signature]</u>	
7.	Selasa, 25 Februari 2020	7. <u>[Signature]</u>	
8.	Rabu, 26 Februari 2020	8. <u>[Signature]</u>	
9.	Kamis, 27 Februari 2020	9. <u>[Signature]</u>	
10.	Jumab, 28 Februari 2020	10. <u>[Signature]</u>	
11.	.....	11.....	
12.	.....	12.....	
13.	.....	13.....	
14.	.....	14.....	
15.	.....	15.....	

Jakarta.....  
 Penilai,

[Signature]  
 KIANI MARTO,  
 7092212 M

Catatan:  
 Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
 Mohon legalisasi dengan menandatangani cap Instansi/Perusahaan

## Lampiran 4. Lembar Penilaian Praktik Kerja Lapangan



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
 Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
 Telepon (021) 4721227, Surat Elektronik fe@unj.ac.id  
 Laman www.fe.unj.ac.id

---


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

Nama : Aefan Dwikoro Hendra  
 No Registrasi : 1307617009  
 Program Studi : Penet. Bisnis  
 Tempat Praktik : Pw. Cempaka Putih  
 Alamat Praktik/Telp : .....

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN																														
1	Kehadiran	93	1. Keterangan Penilaian :  <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right;">Skor</td> <td style="text-align: right;">Nilai</td> <td style="text-align: right;">Bobot</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">86-100</td> <td style="text-align: right;">A</td> <td style="text-align: right;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">81-85</td> <td style="text-align: right;">A-</td> <td style="text-align: right;">3,7</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">76-80</td> <td style="text-align: right;">B+</td> <td style="text-align: right;">3,3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">71-75</td> <td style="text-align: right;">B</td> <td style="text-align: right;">3,0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">66-70</td> <td style="text-align: right;">B-</td> <td style="text-align: right;">2,7</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">61-65</td> <td style="text-align: right;">C+</td> <td style="text-align: right;">2,3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">56-60</td> <td style="text-align: right;">C</td> <td style="text-align: right;">2,0</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">51-55</td> <td style="text-align: right;">C-</td> <td style="text-align: right;">1,7</td> </tr> <tr> <td style="text-align: right;">46-50</td> <td style="text-align: right;">D</td> <td style="text-align: right;">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	93																															
4	Kemampuan Dasar	90																															
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	90																															
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	88																															
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	95																															
8	Aktivitas dan Kreativitas	90																															
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	96																															
10	Hasil Pekerjaan	98																															
<b>Jumlah</b>		<b>92,8</b>	2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif  Nilai Rata-rata : <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="text-align: center; border: 1px solid black;"> <math display="block">\frac{92,8}{10 \text{ (sepuluh)}} = 9,28</math> </td> </tr> </table> Nilai Akhir :  <table style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 5px;"> <tr> <td style="text-align: center; border: 1px solid black; width: 50%;">93</td> <td style="text-align: center; border: 1px solid black; width: 50%;">A</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Angka bulat</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">huruf</td> </tr> </table>	$\frac{92,8}{10 \text{ (sepuluh)}} = 9,28$	93	A	Angka bulat	huruf																									
$\frac{92,8}{10 \text{ (sepuluh)}} = 9,28$																																	
93	A																																
Angka bulat	huruf																																

Jakarta.....  
 Penilai

Catatan :  
 Mohon legalitas dengan menandatangani cap Instansi/Pernyataan



KIRAN HARTO  
 709.212 M

## Lampiran 5. Lembar Kegiatan Harian Praktik Kerja Lapangan

**PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)**  
**PT PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN**  
**(UP3) AREA CEMPAKA PUTIH**

Nama Praktikan : Arfani Dwirosa Hendra

Nomor Registrasi : 1707617024

Program Studi : Pendidikan Bisnis 2017

Tanggal Praktik : 27 Januari – 28 Februari 2020]

No	Hari/Tanggal	Kegiatan yang dilakukan
1.	Senin/27 Januari 2020	-Perkenalan dengan seluruh karyawan dan staff PT PLN (Persero) Distribusi Area Pelayanan Ciputat. - Pemberitahuan mengenai tugas dan tanggung jawab selama menjalani praktik kerja lapangan
2.	Selasa/28 Januari 2020	- Mengarsip data pelanggan dengan men- <i>Scan</i> surat-surat panggilan tunggakan pelanggan

3.	Rabu/29 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mengarsip data pelanggan dengan men-<i>Scan</i> surat-surat panggilan tunggakan pelanggan</li><li>- Menganalisis data pelanggan melalui APKT.</li></ul>
----	----------------------	---

4.	Kamis/30 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengarsip data pelanggan dengan men-<i>Scan</i> surat-surat panggilan tunggakan pelanggan</li> <li>- Menganalisis data pelanggan melalui APKT.</li> </ul>
5.	Jum'at/31 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengarsip data pelanggan dengan men-<i>Scan</i> surat-surat panggilan tunggakan pelanggan</li> <li>- Menganalisis data pelanggan melalui APKT.</li> </ul>
6.	Senin/3 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menganalisis staff dalam melayani keluhan pada pelanggan terkait tunggakan rekening listrik di PLN UP3 Cempaka Putih <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengarsip data pelanggan dengan men-<i>Scan</i> surat-surat panggilan tunggakan pelanggan</li> </ul> </li> </ul>
7.	Selasa/4 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menganalisis staff dalam melayani keluhan pada pelanggan terkait tunggakan rekening listrik di PLN UP3 Cempaka Putih <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengarsip data pelanggan dengan men-<i>Scan</i> surat-surat panggilan tunggakan pelanggan</li> </ul> </li> </ul>
8.	Rabu/5 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menganalisis staff dalam melayani keluhan pada pelanggan terkait tunggakan rekening listrik di PLN UP3 Cempaka Putih <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengarsip data pelanggan dengan men-<i>Scan</i> surat-surat panggilan tunggakan pelanggan</li> </ul> </li> </ul>
9.	Kamis/6 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menganalisis data pelanggan melalui APKT.</li> </ul>
10.	Jum'at/7 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapat bersama divisi Niaga dan Pemasaran</li> <li>- Membuat powerpoint evaluasi, kritik dan saran untuk memajukan Niaga dan</li> </ul>

		Pemasaran pada PLN (Persero) Cempaka Putih.
11.	Senin/10 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mencetak Perubahan Daya Pelanggan</li> <li>- Melakukan sosialisasi kepada pelanggan PLN(Persero) Cempaka Putih mengenai aplikasi PLN</li> </ul>
12.	Selasa/11 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Menganalisis staff dalam melayani keluhan pada pelanggan terkait tunggakan rekening listrik di PLN UP3 Cempaka Putih</li> <li>- Mengarsip data pelanggan dengan men-<i>Scan</i> surat-surat panggilan tunggakan pelanggan</li> </ul>
13.	Rabu/12 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Melakukan sosialisasi kepada pelanggan PLN(Persero) Cempaka Putih mengenai aplikasi PLN</li> </ul>
14.	Kamis/13 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengarsip data pelanggan dengan men-<i>Scan</i> surat-surat panggilan tunggakan pelanggan</li> </ul>
15.	Jum'at/14 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengarsip data pelanggan dengan men-<i>Scan</i> surat-surat panggilan tunggakan pelanggan</li> <li>- Menganalisis data pelanggan melalui APKT.</li> </ul>

16.	Senin/17 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengarsip dan me-<i>stampel</i> Surat Perintah Kerja (SPK) prabayar dan pasca bayar</li> <li>- Mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan PT PLN UP3 Cempaka Putih</li> </ul>
17.	Selasa/18 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan PT PLN UP3 Cempaka Putih</li> <li>- Mengarsip dan me-<i>stampel</i> Surat Perintah Kerja (SPK) prabayar dan pasca bayar</li> </ul>
18.	Rabu/19 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan PT PLN UP3 Cempaka Putih</li> <li>- Mengarsip dan me-<i>stampel</i> Surat Perintah Kerja (SPK) prabayar dan pasca bayar</li> </ul>
19.	Kamis/20 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan PT PLN UP3 Cempaka Putih</li> <li>- Mengarsip dan me-<i>stampel</i> Surat Perintah Kerja (SPK) prabayar dan pasca bayar</li> </ul>
20.	Jum'at/21 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sosialisasi PLN mobile pada hari sampah nasional. Di kelurahan Cempaka Putih yang dihadiri oleh Bapak Anies Baswedan</li> <li>-</li> </ul>



21.	Senin/24 Februari 2020	- Mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan PT PLN UP3 Cempaka Putih
22.	Selasa/25 Februari 2020	- Survey Survey tarif L listrik untuk pelanggan yang sedang merenovasi maupun sedang membangun rumah daerah Cempaka Putih

23.	Rabu/26 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan PT PLN UP3 Cempaka Putih</li> <li>- Mencetak data pelanggan pasang baru</li> </ul>
24.	Kamis/27 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Survey Survey tarif L listrik untuk pelanggan yang sedang merenovasi maupun sedang membangun rumah daerah Cempaka Putih</li> <li>-</li> </ul>
25	Jumat/28 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Survey Survey tarif L listrik untuk pelanggan yang sedang merenovasi maupun sedang membangun rumah daerah Cempaka Putih</li> <li>- Mengevaluasi dan perpihan dengan karyawan dan staff PT PLN (Persero) Cempaka Putih.</li> </ul>

## Lampiran 6. Surat Keterangan Melaksanakan PKL



UID JAKARTA RAYA

**SURAT KETERANGAN**  
Nomor : 0050.Kr/SDM.04.06/060000/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :  
Nama : Muhamad Ali  
Jabatan : Manager Sub Bidang Sumber Daya Manusia

Dengan ini menerangkan bahwa :  
Nama : Arfani Dwirosa Hendra  
NIM : 1707617024  
Jurusan : Pendidikan Bisnis  
Perguruan Tinggi : Universitas Negeri Jakarta

Telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya pada UP3 Cempaka Putih pada tanggal 26 Januari 2020 s.d. 27 Februari 2020.

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

Jakarta, 10 November 2020

MANAGER SUB BIDANG  
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA  
MANUSIA



MUHAMAD ALI

## Lampiran 7. Kartu Konsultasi



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   | : Arfani Dwiroso Hendra                        | 5. Judul PKL | : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Divisi<br>Niaga dan Penagihan Piutang PT PLN (Persero) UP3 Cempaka Putih |
| 2. No.Registrasi    | : 1707617024                                   |              |  |
| 3. Program Studi    | : Pendidikan Bisnis                            |              |  |
| 4. Dosen Pembimbing | : Rahma, S.E., M.S.M<br>NIP 198305012018032001 |              |  |

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	Jumat, 06 November 2020	Format penulisan dan isi keseluruhan laporan	Penggunaan bahasa asing di tulis miring, penggunaan kata penghubung, pemilihan sesuai PUEBI, kendala diperbaiki	<i>Rahma</i>
2	Kabu, 11 November 2020	Isi keseluruhan laporan	Jelekkan produk/jasa dengan 4P atau 7P, kendala jangan yang menyerang diri sendiri.	<i>Rahma</i>
3	Kamis, 12 November 2020	Isi dan lembar persetujuan seminar	Telah disetujui untuk melakukan seminar.	<i>Rahma</i>
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
			SETUJU UNTUK UJIAN PKL	<i>Rahma</i>

## Catatan :

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

Lampiran 8. Dokumentasi Kegiatan

