

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA DIVISI
PEMASARAN, SUB DIVISI PELAYANAN PELANGGAN DI PT PLN
(PERSERO) UNIT PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN (UP3)
AREA LENTENG AGUNG**

WINDA HALIMAH

1707617017



*Mencerdaskan &
Memartabatkan Bangsa*

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

Winda Halimah. (1707617017). Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Divisi Pemasaran, Sub Divisi Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung. Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, 2020.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dibuat untuk praktikan ketahui sebagai suatu gambaran kecil pekerjaan yang telah praktikan lakukan selama 1 (satu) bulan. Praktik Kerja Lapangan sebagai salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Pendidikan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini di lakukan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung yang beralamat di Jalan Duren Tiga Raya No. 100, RT.08/RW.01, Duren Tiga, Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12760. PT Perusahaan Listrik Negara merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang kelistrikan. Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan berlangsung selama 1 (satu) bulan, dimulai sejak tanggal 20 Januari hingga 20 Februari 2020 dengan 5 hari kerja, Senin-Kamis pada pukul 07.30-15.30 WIB, dan hari Jumat pada pukul 07.30-16.00 WIB.

Universitas Negeri Jakarta merupakan salah satu dari institusi Perguruan Tinggi yang memiliki tanggung jawab untuk dapat menghasilkan lulusan yang kompeten, mampu bersaing dan bertahan di dunia kerja, baik persaingan nasional maupun internasional. Salah satu program yang diadakan untuk mencapai tujuan tersebut ialah Praktik Kerja Lapangan.

Pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan bertujuan untuk menambah serta meningkatkan wawasan terhadap pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan mahasiswa sebagai bekal saat memasuki dunia kerja.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada Divisi Pemasaran, Sub
Divisi Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan
Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung.

Nama Praktikan : Winda Halimah

Nomor Registrasi : 1707617017

Program Studi : Pendidikan Bisnis 2017

Menyetujui,

Ketua Program Studi,



Ryna Parlyna, M.B.A.

NIP. 197701112008122003

Pembimbing,



Rahmi, S.E., M.S.M.

NIP. 198305012018032001

LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Ryna Parlyna, M.B.A.

NIP. 197701112008122003

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Ryna Parlyna, M.B.A.</u> NIP. 197701112008122003		14 November 2020
Penguji Ahli		
<u>Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM</u> NIDN. 885466001		26 November 2020
Dosen Pembimbing		
<u>Rahmi, S.E., M.S.M.</u> NIP. 198305012018032001		13 November 2020

KATA PENGANTAR

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

Tujuan dari penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini adalah untuk memenuhi tugas mata kuliah Praktik Kerja Lapangan. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini di susun berdasarkan hasil PKL yang telah dilaksanakan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung pada tanggal 20 Januari 2020 sampai dengan tanggal 20 Februari 2020.

Dalam kesempatan kali ini, Praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing Praktikan selama pelaksanaan PKL sampai dengan penyusunan laporan ini. Dengan segala rasa syukur penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rahmi, S.E., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing praktikan yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada praktikan dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan.
2. Ryna Parlyna, MBA. selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Deni Wahyudin selaku Kepala Bagian Pemasaran PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung.

5. Bapak Demy Abdullah selaku pembimbing kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang telah berkenan membimbing praktikan selama kegiatan PKL berlangsung.
6. Seluruh staf di PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung Agung khususnya di Bagian Pemasaran.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada praktikan selama masa perkuliahan.
8. Orang tua yang senantiasa memberikan dukungan terhadap penulis baik moril dan materiil serta cinta dan kasih sayangnya.
9. Serta teman-teman Pendidikan Bisnis 2017 yang telah memberikan dukungan semangat kepada praktikan.

Praktikan menyadari banyaknya kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Untuk itu, saran dan kritik terhadap penulis sangat membangun laporan ini menjadi sempurna. Semoga laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi praktikan dan bagi pembaca pada umumnya.

Jakarta, 5 November 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan.....	1
B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan	3
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan.....	4
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan	5
E. Jadwal dan Waktu Praktik Kerja Lapangan.....	6
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN	11
A. Sejarah Perusahaan.....	11
B. Struktur Organisasi.....	16
C. Kegiatan Umum Perusahaan.....	19
BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN.....	27
A. Bidang Kerja	27
B. Pelaksanaan Kerja	28
C. Kendala Yang Dihadapi.....	34
BAB IV.....	37
KESIMPULAN.....	37
A. Kesimpulan	37
B. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN – LAMPIRAN	41

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Jadwal Kerja Praktikan.....	8
Tabel I. 2 Jadwal Kegiatan PKL.....	10
Tabel II.1 Golongan Tarif.....	22
Tabel II.2 Daftar Tarif Listrik.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Logo PLN	14
Gambar II. 2 Bidang Persegi Panjang Vertikal Pada Logo PT PLN (Persero)	14
Gambar II. 3 Logo Petir atau Kilat PT PLN (Persero).....	15
Gambar II. 4 Logo Tiga Gelombang PT PLN (Persero)	15
Gambar II. 5 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung	18
Gambar III. 1 Formulir Pasang Baru dan Perubahan Daya.....	29
Gambar III. 2 Formulir Permohonan Pergantian Nama Pelanggan.....	29
Gambar III. 3 Formulir Pengaduan Pelanggan	30
Gambar III. 4 Formulir Permohonan Restitusi	30
Gambar III. 5 Foto Tampilan eis.ap2t.pln.co.id	32
Gambar III. 6 Foto Tampilan eis.ap2t.pln.co.id untuk Rekening Pelanggan	32
Gambar III. 7 Tampilan memasukan id pelanggan.....	33
Gambar III. 8 Tampilan Mencetak Invoice	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	42
Lampiran 2. Surat Permohonan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	43
Lampiran 3. Surat Persetujuan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)	44
Lampiran 4. Lembar Absen Praktik Kerja Lapangan (PKL)	45
Lampiran 5. Lembar Absen Praktik Kerja Lapangan (PKL)	46
Lampiran 6. Lembar Penilaian Praktik Kerja Lapangan (PKL)	47
Lampiran 7. Surat Tanda Selesai Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	48
Lampiran 8. Lembar Kegiatan Harian	49
Lampiran 9. Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	53
Lampiran 10. Lembar Kartu Konsultasi PKL.....	54
Lampiran 11. Foto Ruangan Kerja Praktikan.....	55
Lampiran 12. Foto praktikan sedang melayani keluhan pelanggan.....	55
Lampiran 13. Foto praktikan bersama staf karyawan divisi pemasaran	55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Pada saat ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat, membuat kita untuk membuka diri dalam menerima perubahan-perubahan yang terjadi akibat kemajuan dan perkembangan tersebut. Saat ini ketatnya persaingan dalam mendapatkan lapangan pekerjaan merupakan sebuah pekerjaan rumah yang harus dibenahi, jumlah angkatan kerja yang lebih banyak dibandingkan dengan ketersediaan lapangan kerja membuat angkatan kerja harus bersaing untuk mendapatkan lapangan pekerjaan sesuai dengan jenjang pendidikannya.

Dengan demikian setiap perguruan tinggi mewajibkan mahasiswanya untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan. PKL merupakan program yang dilakukan untuk meningkatkan kompetensi yang dimiliki mahasiswa dan memberikan kesempatan mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan teori dan praktik di lapangan. PKL juga memberikan gambaran tentang kondisi dunia kerja yang sebenarnya sebelum mahasiswa masuk dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

Banyak sekali sumber daya manusia yang mempunyai latar belakang pendidikan yang tinggi tetapi sulit untuk mendapatkan pekerjaan yang layak karena mereka tidak mempunyai pengalaman yang cukup dalam dunia kerja, sehingga di saat mencari pekerjaan mereka tidak dapat meyakinkan perusahaan untuk menerima mereka sebagai tenaga kerja perusahaan karena kurang mempunyai nilai lebih dibanding calon tenaga kerja lainnya.

Universitas Negeri Jakarta merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri sebagai institut pendidikan yang memiliki tanggung jawab dan peran yang besar dalam usaha pengembangan sumber daya manusia dan peningkatan daya saing tenaga kerja untuk meningkatkan kualitas mahasiswa menjadi tenaga kerja yang professional serta bertanggung jawab, maka lulusan perguruan tinggi haruslah memiliki kualitas yang unggul agar dapat berperan besar dalam dunia kerja.

Sesuai dengan konsentrasi praktikan, yaitu Pendidikan Bisnis maka dalam program Praktik Kerja Lapangan mahasiswa memilih untuk melakukan PKL di Divisi Pemasaran yaitu Unit Pelayanan Pelanggan. Hal ini dimaksudkan agar mahasiswa dapat mengembangkan pengetahuan dasar yang telah diperoleh dan mengimplementasikan sesuai dengan kebutuhan dalam dunia kerja. Praktik Kerja Lapangan merupakan bagian wajib bagi seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang berbobot 2 SKS. Dengan melakukan PKL diharapkan dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk menerapkan ilmunya serta memperoleh pengalaman kerja di perusahaan yang dipilih sebagai tempat PKL.

Dengan menjalankan program PKL ini mahasiswa diharapkan dapat mengimplementasikan teori yang telah dipelajari di bangku perkuliahan, serta mempunyai pengalaman yang berguna sebagai bekal guna memasuki dunia kerja. Selain itu program PKL juga dapat mengeratkan hubungan antara pihak Universitas dengan Instansi terkait agar nantinya lulusan Universitas Negeri Jakarta dapat lebih mudah dalam mencari pekerjaan.

B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri

Jakarta memberikan program Praktik Kerja Lapangan sebagai upaya untuk mahasiswa dalam menambah dan peningkatan wawasan dunia kerja, mampu beradaptasi dengan lingkungan dunia kerja, serta bisa dapat menganalisis masalah-masalah yang dialami ketika bekerja dengan pengetahuan dan keterampilan yang telah didapatkan mahasiswa pada saat belajar di perguruan tinggi.

Maksud dari diadakan pelaksanaan PKL antara lain :

1. Memberikan pengalaman kepada mahasiswa untuk dapat mengenal dan memahami kondisi langsung di dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Melatih praktikan untuk bersikap dewasa, mandiri, dan bertanggung jawab serta dapat menyesuaikan diri di dalam lingkungan kerja.
3. Dapat mempelajari lebih dalam lagi pada bidang pekerjaan yang sesuai dengan konsentrasi praktikan yaitu pemasaran.

Tujuan dari diadakan pelaksanaan PKL antara lain :

1. Untuk menyelesaikan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan dan sebagai pemenuhan dari persyaratan dari kelulusan S1 Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Mempersiapkan lulusan untuk memasuki dunia kerja.
3. Melatih mahasiswa untuk memiliki kemampuan untuk menjadi pribadi yang mandiri, mampu bersikap, mampu berorganisasi dengan orang lain, memecahkan masalah, dan mengambil keputusan dalam bekerja.

C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Praktik Kerja Lapangan mempunyai manfaat yang sangat besar bagi mahasiswa, perguruan tinggi, dan perusahaan. Adapun manfaat Praktik Kerja Lapangan antara lain :

1. Bagi Mahasiswa

- a. Mengetahui dunia kerja yang sesungguhnya serta dapat bersosialisasi dan berinteraksi langsung dengan karyawan yang telah berpengalaman di dunia kerja.
- b. Sebagai sarana pengaplikasian kemampuan dan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan untuk diterapkan dalam pelaksanaan kerja.
- c. Sebagai sarana untuk melatih kedisiplinan dan tanggung jawab dalam menjalankan suatu pekerjaan.
- d. Sebagai sarana untuk menambah keterampilan dan kemampuan lainnya yang bisa didapat di dunia kerja yang nyata.

2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta :

- a. Mengetahui seberapa besar mahasiswa memahami materi yang didapatkan selama perkuliahan untuk diterapkan di dunia kerja.
- b. Sarana pembinaan hubungan baik terhadap perusahaan atau instansi yang nantinya akan dapat memberikan informasi dunia kerja terhadap lulusan dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- c. Membangun kerja sama antara dunia pendidikan dengan perusahaan sehingga perguruan tinggi lebih dikenal oleh kalangan dunia usaha.
- d. Menyesuaikan kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja sehingga dapat menghasilkan lulusan yang berkompeten dan siap bersaing di dunia kerja.

3. Bagi PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung:

- a. Membantu kegiatan pelaksanaan pekerjaan PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area) Lenteng Agung.
- b. Menjalin hubungan yang baik antara PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung dengan Universitas Negeri Jakarta
- c. Realisasi dan adanya misi sebagai fungsi dan tanggung jawab sosial kelembagaan.
- d. Membantu mencetak calon tenaga kerja yang terampil dan kompeten sehingga dapat membantu perusahaan dalam mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhannya.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung. Berikut adalah data lembaga tempat pelaksanaan PKL :

Nama Instansi : PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3)
Area Lenteng Agung.

Alamat : Jalan Duren Tiga Raya No.100, RT.08/RW.01, Duren Tiga,
Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta
12760.

Telepon : (021) 79184937

Website : www.pln.co.id

Alasan praktikan memilih PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung pada Divisi Pemasaran sebagai tempat PKL dikarenakan praktikan dapat menerapkan pengetahuan dalam memasarkan layanan jasa dan cara melayani atau menanganai pelanggan di PT PLN UP3 Area Lenteng Agung. Sehingga praktikan memperoleh pengalaman baru serta dapat menerapkan materi yang telah dipelajari saat perkuliahan dengan mengaplikasikan di perusahaan secara langsung.

E. Jadwal dan Waktu Praktik Kerja Lapangan

Jadwal waktu praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung adalah selama 24 hari kerja yang terhitung dari mulai tanggal 20 Januari 2020 sampai dengan 20 Februari 2020, mulai pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 15.30 WIB dari hari Senin sampai Kamis dan pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 16:00 WIB di hari Jum'at.

Dalam pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Lapangan terdapat beberapa tahapan yang di lakukan oleh praktikan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Tahap Observasi Tempat PKL

Pada tahap ini, praktikan mulai mencari informasi pada perusahaan/instansi yang menerima program mahasiswa magang PKL, dan juga kepada beberapa kakak tingkat Program Studi Pendidikan Bisnis. Informasi yang didapatkan berupa no telp , kelengkapan berkas, dan syarat mengikuti PKL. Setelah itu, praktikan melakukan observasi atau kunjungan awal ke PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung. Observasi tersebut di lakukan pada bulan Oktober 2019 guna memastikan kekosongan jadwal pada instansi tersebut. Observasi

tersebut bertujuan untuk memastikan apakah instansi tersebut menerima mahasiswa magang untuk PKL.

2. Tahap Persiapan PKL

Pada tahap ini, praktikan menyiapkan persyaratan, yaitu surat pengantar dari Universitas Negeri Jakarta yang akan diberikan kepada PT PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya. Pertama, praktikan membuat surat pengantar permohonan izin PKL melalui Fakultas. Setelah mendapatkan tanda tangan dari Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis dan Dekan Fakultas Ekonomi, kemudian selanjutnya di serahkan ke BAKHUM Universitas Negeri Jakarta. Proses pembuatan surat permohonan izin PKL dari BAKHUM berlangsung selama tiga hari dan selesai pada 14 Oktober 2019. Selanjutnya, praktikan memberikan surat permohonan izin PKL kepada Divisi Sumber Daya Manusia PT PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya. Setelah surat disampaikan, praktikan menunggu surat balasan persetujuan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan dari Divisi Sumber Daya Manusia PT PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya. Surat balasan tersebut pun diterima pada 11 November 2019, yang berisikan identitas mahasiswa, jadwal pelaksanaan kegiatan PKL dan juga bagian untuk mahasiswa ditempatkan.

Setelah mendapatkan surat balasan dari PT PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya. Setelah itu surat balasan PT PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya tersebut diserahkan kepada Asisten Manager KSA PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung.

3. Tahap Pelaksanaan PKL

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan oleh praktikan berlangsung selama satu bulan atau 24 hari kerja, terhitung sejak tanggal 20 Januari 2020 sampai dengan 20 Februari 2020.

Berikut merupakan beberapa aturan yang ditetapkan oleh PT PLN (Persero) UP3 Lenteng Agung untuk pelaksanaan PKL :

- a. Mematuhi peraturan dan tata tertib yang berlaku di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya, Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Lenteng Agung.
- b. Hadir di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya, Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Lenteng Agung dengan ketentuan berikut :

Tabel I. 1 Jadwal Kerja Praktikan

Masuk Kantor	Jam Kerja	Istirahat
Senin – Kamis	07.30 – 15.30	12.00 – 13.00
Jumat	07.30 – 16.00	11.00 – 13.00
Sabtu dan Minggu	Libur	
Tanggal merah (Hari Libur Nasional)	Libur	

Sumber: data diolah oleh Praktikan

- c. Mengucapkan salam saat datang dan pulang kepada pihak karyawan PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung.
- d. Wajib tanda tangan absen kehadiran pada waktu datang dan pulang setiap hari yang disediakan diruang KSA.
- e. Batas hadir di PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung sekurang-kurangnya 15 menit sebelum kerja dimulai.

- f. Setiap hari Jumat pukul 07.00 WIB peserta PKL diwajibkan mengikuti kegiatan senam bersama dengan memakai baju senam atau baju olahraga.
- g. Praktikan diwajibkan berpakaian yang rapih sesuai dengan pakaian kantor yang diterapkan perusahaan dan memakai almamater kampus.
- h. Jika berhalangan hadir, diwajibkan memberitahu pembimbing pada satuan kerja masing-masing via telepon/surat.
- i. Bersikap jujur, ramah, sopan santun, bertanggung jawab, disiplin, terampil, berinisiatif, dan kreatif dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
- j. Memberitahu pimpinan atau pembimbing PKL jika tidak melaksanakan tugas atau bermaksud izin untuk keperluan kampus.
- k. Melakukan pengecekan hasil pekerjaan praktikan yang diberikan oleh pembimbing untuk membantu jika mengalami kesalahan atau kesulitan dalam bekerja.

4. Tahap Penulisan Laporan PKL

Setelah melaksanakan PKL selama satu bulan, praktikan diwajibkan untuk membuat laporan yang sudah didapatkan di dunia kerja tepatnya di perusahaan PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung. Sebagai bukti pembuatan laporan ini merupakan salah satu syarat untuk lulus dalam mata kuliah Praktik Kerja Lapangan yang menjadi syarat kelulusan Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Pembuatan laporan ini, berisikan mengenai pengamatan hasil PKL yang praktikan lakukan selama bekerja di PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung, khususnya Divisi Pemasaran.

Hal yang praktikan lakukan adalah mengumpulkan beberapa data maupun dokumentasi sebagai bukti bahwa praktikan telah menyelesaikan Praktik Kerja Lapangan. Dalam proses penyusunan penulisan laporan, praktikan melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing PKL yang telah ditentukan.

Selain itu, praktikan juga melakukan studi kepustakaan dengan cara mengumpulkan berkas yang didapat dari tempat pelaksanaan PKL, melakukan *browsing* di *website* PT PLN, dan juga buku dari perpustakaan sebagai referensi dalam penulisan laporan. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini digunakan praktikan sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta

Tabel I. 2 Jadwal Kegiatan PKL

No	Tahapan Kegiatan PKL	Okt 2019	Nov 2019	Des 2019	Jan 2020	Feb 2020	Okt 2020	Nov 2020
1.	Observasi PKL							
2.	Persiapan PKL							
3.	Pelaksanaan PKL							
4.	Penulisan Laporan PKL							

Sumber: data diolah oleh Praktikan

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Sejarah Perusahaan

Berawal di akhir abad ke-19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

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

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

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

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

Visi, Misi dan Motto Perusahaan

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

Visi Perusahaan

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

Kelas Dunia :

Perusahaan mampu memberikan pelayanan dengan standar kualitas pelayanan kelas dunia, memiliki cakrawala pemikiran yang mutakhir, terdepan dalam pemanfaatan teknologi, haus akan kesempurnaan kerja dan perilaku, serta merupakan perusahaan idaman bagi para pencari kerja.

Tumbuh Kembang :

Mampu mengantisipasi berbagai peluang dan tantangan usaha , serta konsisten dalam pengembangan standar kinerja.

Unggul :

Perusahaan menjadi terbaik, terkemuka dan mutakhir dalam bisnis kelistrikan, fokus dalam usaha memaksimalkan potensi insani, serta peningkatan kualitas *input*, proses, dan *output* produk dan jasa pelayanan secara berkesinambungan.

Terpercaya :

Perusahaan mampu memegang teguh etika bisnis, konsisten memenuhi standar layanan yang dijanjikan, serta menjadi perusahaan favorit para pihak yang berkepentingan.

Potensi Insani :

Perusahaan mampu mengembangkan insan yang kompeten, profesional, dan berpengalaman serta memenuhi standar etika dan kualitas

Misi Perusahaan

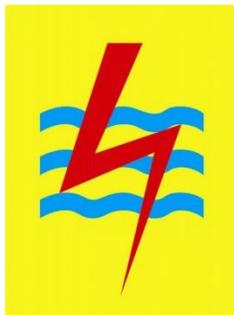
1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.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

Moto Perusahaan

Motto dari PT PLN adalah “Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik”

Logo PT PLN (Persero)

PT PLN merupakan salah satu dari perusahaan BUMN yang menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan seluruh masyarakat Indonesia 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. Bertekad untuk memberikan pelayanan jasa kelistrikan yang terbaik dan memenuhi standar kelistrikan yang dapat diterima dunia internasional.

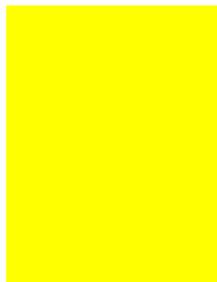


Gambar II. 1 Logo PLN

Sumber : www.pln.co.id

Elemen-elemen dalam logo :

1. Bidang Persegi Panjang Vertikal



Gambar II. 2 Bidang Persegi Panjang Vertikal Pada Logo PT PLN (Persero)

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

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 menyalanya yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

2. Petir atau Kilat



Gambar II. 3 Logo Petir atau Kilat PT PLN (Persero)

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

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

3. Tiga Gelombang



Gambar II. 4 Logo Tiga Gelombang PT PLN (Persero)

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

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.

B. Struktur Organisasi

Dalam menjalankan usahanya PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung memiliki struktur jabatan yang memiliki fungsi dan *job description* masing-masing dalam rangka terciptanya cabang yang tersistem secara baik. Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Lenteng Agung dipimpin oleh Faisal Risa sebagai Manajer Area, beliau juga membawahi asisten-asisten manajer yaitu Asisten Manajer Perencanaan, Asisten Manajer Konstruksi, Asisten Manajer jaringan, Asisten Manajer Niaga, Asisten Manajer Keuangan, SDM, dan Administrasi, Asisten Manajer Transaksi Energi, dan Asisten Manajer Pemasaran. Berikut deskripsi dan tugas masing-masing dari posisi struktur organisasi PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung.

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, memantau realisasi pelaksanaan investasi untuk pelaporan kepada manajemen, mengendalikan pelaksanaan penyambungan tenaga listrik, mengelola pergudangan dan persediaan materai distribusi.
 4. Asisten Manajer jaringan
Mengusulkan rencana pengembangan 17 sistem operasi distribusi untuk mengoptimalkan beban dan jaringan efisiensi distribusi, melakukan pengendalian atas tercapainya efisiensi operasi dan pemeliharaan *asset* jaringan distribusi *response time*, *recovery time* dan jumlah gangguan, mengatur operasi dan pemeliharaan jaringan dan gardu distributor, mengendalikan pelaksanaan pembangunan jaringan distribusi.
 5. Asisten Manajer Niaga
Bertanggung jawab atas membuat Surat Ijin Penyambungan (SIP), mengelola dan mengevaluasi Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SP JBTL) pelanggan besar agar tercapai tertib administrasi, Mengelola dan memutakhirkan Data Induk Pelanggan (DIL), mengelola pembukuan langganan, melaksanakan fungsi pengelolaan data termasuk proses *billing*, mengendalikan 17 sistem administrasi Data Induk Saldo (DIS), mengendalikan 17 sistem administrasi pelanggan sesuai dengan TUL, memantau dan mengelola proses *billing*.
 6. Asisten Manajer Keuangan, SDM, dan Administrasi

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

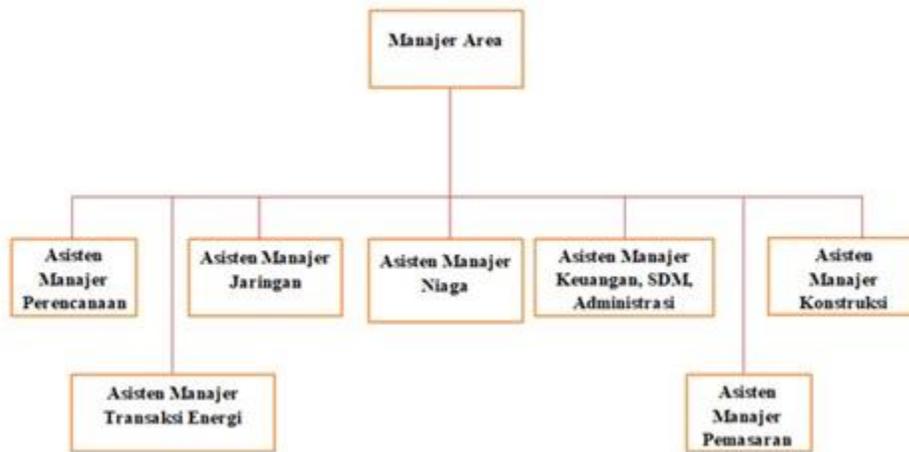
7. Asisten Manajer Transaksi Energi

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

8. Asisten Manajer Pemasaran

Bertanggung jawab atas pelaksanaan strategi pemasaran, peningkatan pelayanan pelanggan, melakukan riset dan segmentasi pasar, mengkoordinir pemasaran kreatif, promosi produk / penjualan dan sosialisasi produk, perubahan harga jual listrik.

Struktur organisasi PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung



Gambar II. 5 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

Pada saat menjalankan Praktik Kerja Lapangan, Praktikan ditempatkan di Divisi Pemasaran Sub Divisi Pelayanan Pelanggan. Bidang tersebut dipimpin oleh Bapak Demy Abdullah dan Bapak Aji Suroso selaku Divisi Pelayanan Pelanggan dan Supervisor Bidang Pemasaran.

C. Kegiatan Umum Perusahaan

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

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang mencakup:
 - a) Pembangkitan tenaga listrik
 - b) Penyaluran tenaga listrik
 - c) Distribusi tenaga listrik
 - d) Perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik
 - e) Pengembangan penyediaan tenaga listrik
 - f) Penjualan tenaga listrik
2. Menjalankan usaha penunjang listrik yang mencakup:
 - a) Konsultasi ketenagalistrikan
 - b) Pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan
 - c) Pemeriksaan dan pengujian peralatan ketenagalistrikan

- d) Pengoperasian dan pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan
 - e) Laboratorium pengujian peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik
 - f) Sertifikasi peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik
3. Kegiatan-kegiatan lainnya mencakup:
- a) Pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk tenaga listrik
 - b) Jasa operasi dan pengaturan (*dispatcher*) pada pembangkitan, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik
 - c) Usaha jasa ketenagalistrikan.

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. 1 Daftar Tarif Listrik

Golongan Tarif Listrik	Batas Daya	Biaya Pemakaian	Konsumen
R-1/TR	1.300 VA	Rp1.467,28/kWh	Rumah tangga kecil
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 produknya 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 masing-masing, seperti misalnya tim dari konstruksi 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.

Untuk mempermudah mendistribusikan produknya kepada pelanggan, PT PLN (Persero) sendiri mempunyai kantor yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya adalah kantor PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung yang beralamat di Jalan Duren Tiga Raya No.100, RT.08/RW.01, Duren Tiga, Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Selain melalui kantor unit yang sudah disebutkan, untuk memudahkan para pelanggannya 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 (Promosi)*

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

Personal Selling (Penjualan Personal). Divisi Pemasaran dan Niaga 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 PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung 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 (Orang)*

Pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung terdapat 69 orang pegawai yang berkompeten di bidangnya. Dalam menjalankan tugasnya, PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung dipimpin oleh seorang Manajer yang dibantu oleh 7 orang Asisten Manajer, 13 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)

Bukti fisik yang dimiliki oleh PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung 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) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung.

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 Kerja

PT PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN yang perusahaannya dikelola oleh negara. PT PLN (Persero) merupakan perusahaan listrik yang sudah dikenal masyarakat dan juga banyak masyarakat Indonesia yang memakai jasa listrik dari perusahaan ini, oleh karena itu PT PLN (Persero) selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan listrik pelanggan, meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, dan juga melakukan sosialisasi kepada pelanggan untuk mempertahankan atau menambah para pelanggannya.

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan oleh praktikan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung beralamat di Jalan Duren Tiga Raya No.100, RT.08/RW.01, Duren Tiga, Pancoran, Kota Jakarta Selatan. Selama satu bulan atau 24 hari kerja. Praktikan ditempatkan pada Divisi Pemasaran Sub Divisi Pelayanan Pelanggan. Dalam pelaksanaan Praktik kerja Lapangan praktikan dilatih agar dapat meningkatkan keterampilan, kedisiplinan, dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan.

Adapun bidang kerja atau tugas yang praktikan lakukan selama Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut :

1. Melayani pelanggan terkait permohonan penyambungan baru dan perubahan daya dari pelanggan.

2. Memeriksa berkas-berkas terkait permohonan penyambungan baru dan perubahan daya dari pelanggan.
3. Memeriksa dan mencetak tagihan pelanggan.
4. Membantu pengarsipan dokumen-dokumen Pemasaran.

B. Pelaksanaan Kerja

Berikut ini adalah pelaksanaan kerja yang praktikan lakukan selama menjalani PKL di PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung :

1. Melayani pelanggan terkait permohonan penyambungan baru dan perubahan daya listrik milik pelanggan dari pelanggan.

Praktikan melayani pelanggan di *front liner* terkait permohonan pelanggan yaitu pasang baru, perubahan daya, permohonan pergantian nama pelanggan, pengaduan pelanggan (migrasi pasacabayar ke prabayar maupun sebaliknya, geser tiang, geser meter), dan restitusi pemasangan listrik baru. Praktikan membantu pelanggan untuk mengisi formulir terkait permohonan pelanggan.

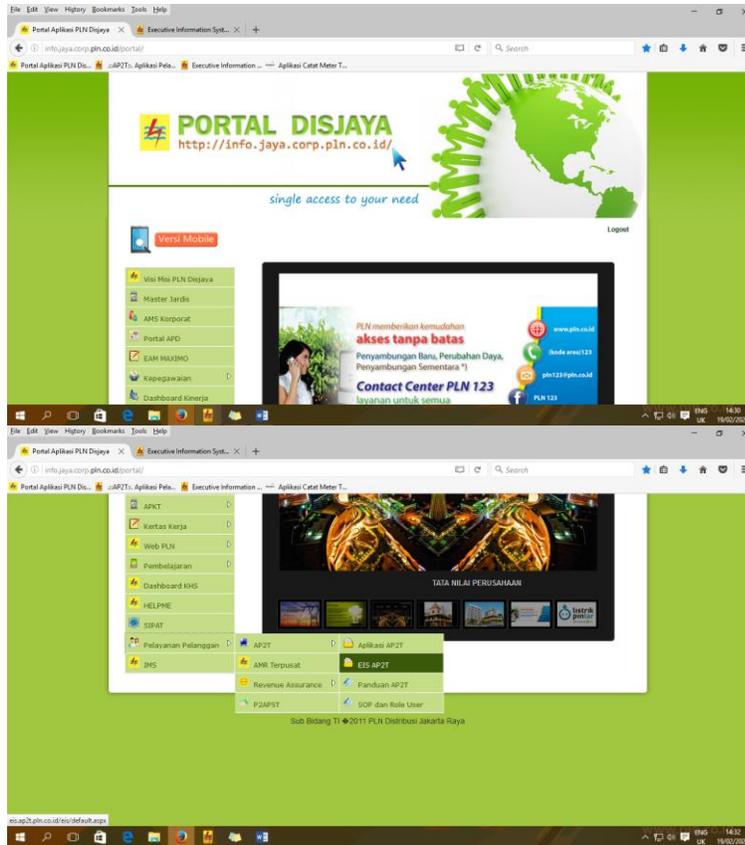
2. Memeriksa berkas-berkas terkait permohonan penyambungan baru dan perubahan daya listrik milik pelanggan.

Praktikan melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas-berkas pelanggan terkait permohonan pelanggan yaitu pasang baru, perubahan daya, permohonan pergantian nama pelanggan, pengaduan pelanggan (migrasi pasacabayar ke prabayar maupun sebaliknya, geser tiang, geser meter), dan restitusi pemasangan listrik baru. Kelengkapan yang dibutuhkan biasanya adalah KTP pelanggan, surat pernyataan, SLO, dan matrai, sertifikat tanah, akte jual beli dan surat pernyataan auto debit rekening pelanggan dari bank.

3. Memeriksa dan mencetak tagihan listrik milik pelanggan.

Praktikan memeriksa tagihan pelanggan membuka melalui Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) PT PLN, langkah-langkahnya sebagai berikut:

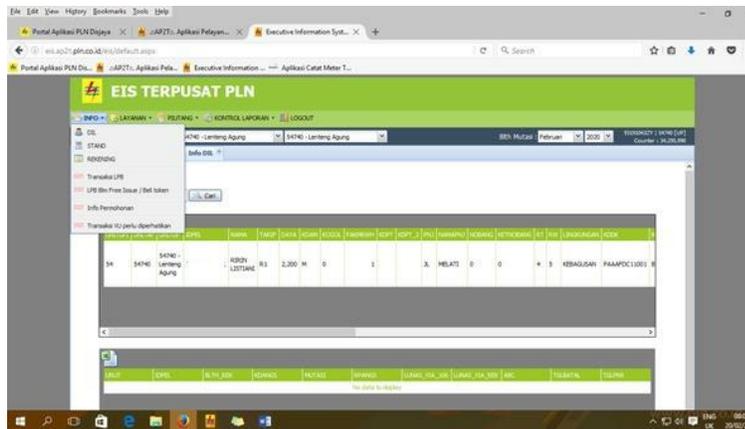
- Membuka AP2T melalui eis.ap2t.pln.co.id membukanya menggunakan *user id* PLN



Gambar III. 3 Foto Tampilan eis.ap2t.pln.co.id

Sumber : <http://info.jaya.corp.pln.co.id/>

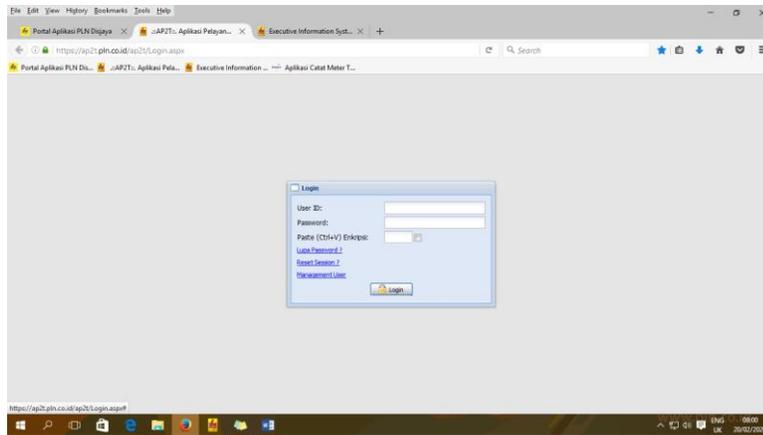
- Lalu memilih menu info lalu pilih menu rekening



Gambar III. 4 Foto Tampilan eis.ap2t.pln.co.id untuk Rekening Pelanggan

Sumber : <http://info.jaya.corp.pln.co.id/>

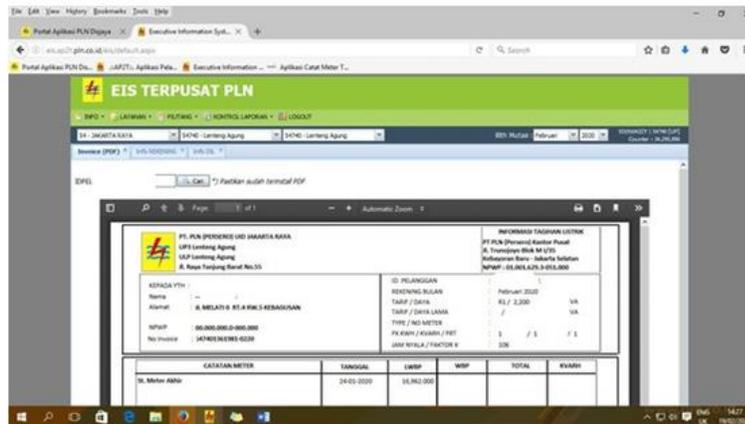
- Setelah itu memasukan id pelanggan



Gambar III. 5 Tampilan memasukan id pelanggan

Sumber : <http://info.jaya.corp.pln.co.id/>

- lalu *download* file nya dan mencetak file nya



Gambar III. 6 Tampilan Mencetak *Invoice*

Sumber : <http://info.jaya.corp.pln.co.id/>

4. Membantu pengarsipan dokumen-dokumen Pemasaran.

- Memisahkan berkas-berkas sesuai permohonannya misalnya berkas-berkas yang tambah daya di jadikan satu, dan disesuaikan tanggal, bulan dan tahunnya di masukan ke dalam map
- Dan menstempel surat piutang/ tagihan pelanggan
- *Fotocopy* formulir permohonan

C. Kendala Yang Dihadapi

Selama menjalankan PKL pada di PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung praktikan mengalami beberapa kendala yang bisa dapat menghambat kinerja praktikan yaitu sebagai berikut :

1. Kurangnya fasilitas yang disediakan oleh perusahaan seperti meja untuk mahasiswa magang, komputer dan mesin *print*, sehingga untuk pemakaiannya saling bergantian, dengan ini bisa menghambat waktu pengerjaan.
2. Sulit memahami pekerjaan yang harus dilakukan, karena minim contoh yang diberikan, dan masih kurangnya penjelasan dari pembimbing terkait pengerjaannya karena, pembimbing pada staf pemasaran sering keluar kantor untuk survei lapangan terkait masalah kelistrikan pelanggan. Sehingga pekerjaan yang praktikan kerjakan terhambat.
3. Saat melayani pelanggan terkait keluhan kelistrikan, pelanggan sering memberikan data yang kurang lengkap sehingga praktikan mengalami kesulitan dalam memasukan data ke sistem.

D. Cara Mengatasi Kendala

1. Cara mengatasinya kurangnya fasilitas seperti komputer yaitu praktikan menyiasatinya dengan meminjam komputer milik karyawan yang lainnya yang sedang tidak digunakan. Menurut Riva'i (2004) fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Menurut Febiningtyas dan Ekaningtyas (2014) fasilitas adalah penyedia perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada

penggunanya, sehingga kebutuhan-kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi.

Menurut beberapa pendapat diatas, praktikan dapat menyimpulkan bahwa fasilitas kerja adalah sarana pendukung dalam menunjang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan perusahaan. Perusahaan harus memiliki fasilitas kerja yang lengkap, hal ini tentunya dapat menunjang produktivitas karyawan saat bekerja. Cara mengatasi kendala seperti kekurangan fasilitas seperti komputer, printer, dan meja seharusnya perusahaan menambah fasilitas-fasilitas tersebut supaya dapat meningkatkan produktivitas pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya.

2. Dalam kendala sulit memahami pekerjaan yang diberikan pembimbing disebabkan karena praktikan sangat sulit mendapatkan informasi yang lengkap karena sumber daya manusianya benar-benar minim atau terbatasnya karyawan di Divisi Pemasaran, dengan begitu praktikan juga berkomunikasi atau bertukar informasi dengan staf karyawan yang lainnya terkait pekerjaan yang dikerjakan.

Menurut Goldhaber (1993) Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling bertukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah.

Menurut Barnlund (1964) menyatakan bahwa komunikasi timbul oleh karena adanya dorongan kebutuhan seseorang untuk mengurangi rasa ketidakpastian, untuk bertindak secara efektif, dan untuk mempertahankan atau memperkuat ego.

Menurut beberapa pendapat di atas disimpulkan bahwa komunikasi antar praktikan dengan pegawai itu penting, supaya dapat mengatasi informasi yang belum

pasti, dengan menjalin komunikasi yang baik antar karyawan, praktikan akan mendapatkan informasi yang benar dan lengkap terkait pekerjaan praktikan laksanakan.

Jumlah staf yang kurang dan sibuk, praktikan kurang mendapatkan informasi yang lebih lengkap terkait pekerjaannya, oleh karena itu praktikan saling berkomunikasi dan bertanya dengan karyawan yang lain untuk mengetahui pekerjaan yang diberikan kepada praktikan, bagaimana bisa menyelesaikannya.

3. Data pelanggan yang diberikan kurang lengkap menyebabkan praktikan mengalami kesulitan dalam menginput data ke sistem. Untuk itu praktikan mengatasi kendalanya bisa dapat praktikan lakukan dengan memeriksa datanya secara lengkap ke sistem. Menurut Attre mengatakan bahwa sistem basis data adalah sebuah koleksi dari data-data yang saling berinteraksi satu sama lain yang ada di dalam suatu organisasi atau *enterprise* yang digunakan untuk berbagai macam kebutuhan. Cara yang lain praktikan lakukan dengan menyatakan kepada pelanggan terlebih dahulu untuk memberikan data secara lengkap dengan begitu pelanggan bisa menyiapkan dahulu data datanya secara lengkap.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan diadakan untuk mahasiswa berguna untuk memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu-ilmu yang sudah mahasiswa pelajari di perkuliahan dan diterapkan ke dunia kerja yang nyata. Dengan pengalaman mahasiswa mengikuti Kegiatan PKL supaya bisa menambah serta meningkatkan wawasan terhadap pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan mahasiswa sebagai bekal saat memasuki dunia kerja. Praktikan melaksanakan Kegiatan PKL di PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung. Merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang kelistrikan. Selama Kegiatan PKL di PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung praktikan ditempatkan pada Divisi Pemasaran Sub Divisi Pelayanan Pelanggan.

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan praktikan mendapatkan banyak pengalaman dan pengetahuan yang berharga diantaranya yaitu :

1. Menangani keluhan dan permintaan pelanggan terkait masalah kelistrikan.
2. Memverifikasi kelengkapan berkas-berkas pelanggan terkait permohonan permohonan pelanggan tentang kelistrikan
3. Pengarsipan dokumen-dokumen
4. Praktikan mengetahui pelanggaran-pelanggaran apa saja yang pelanggan lakukan terkait masalah kelistrikan

B. Saran

Setelah menyelesaikan kegiatan Praktik Kerja Lapangan ada beberapa saran yang akan praktikan berikan agar kedepannya kegiatan PKL dapat terlaksana dengan lebih baik :

1. Saran bagi mahasiswa

- a) Sebelum memulai melaksanakan kegiatan PKL, mahasiswa harus mendatangi terlebih dahulu perusahaan atau instansi yang akan mahasiswa jalani kegiatan PKL, untuk menanyakan informasi seputar jam kerja dan pakaian yang harus dikenakan.
- b) Mahasiswa seharusnya menaati segala peraturan yang berlaku di perusahaan atau instansi dengan datang tepat waktu dan mengenakan pakaian yang rapi.
- c) Mahasiswa harus tetap menjalin komunikasi dan beradaptasi dengan pembimbing dan staf karyawan yang lainnya dengan baik pada setiap kondisi dan situasi apapun. Karena budaya dan lingkungan pada setiap perusahaan atau instansi berbeda-beda, oleh karena itu mahasiswa harus bisa menyesuaikan dirinya dengan baik di setiap segala kondisi dan situasi apapun.
- d) Mahasiswa harus teliti dan bertanggung jawab terhadap segala tugas yang diberikan oleh pembimbing dan karyawan yang lainnya.

2. Saran bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

- a) Adapun sebaiknya sebelum mahasiswa melaksanakan Praktik Kerja Lapangan Fakultas seharusnya memberikan seminar untuk mahasiswa mengenai Praktik Kerja Lapangan sehingga mahasiswa akan lebih siap melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan nantinya.

- b) Seharusnya Fakultas Ekonomi menjalin hubungan kerja sama dengan beberapa perusahaan atau instansi baik negeri maupun swasta, agar mahasiswa tidak mengalami kesulitan dalam mencari tempat PKL.
3. Saran Bagi PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung.
- a) PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung. Seharusnya membimbing mahasiswa dengan menjelaskan terkait pekerjaan yang akan mahasiswa lakukan dengan jelas dan rinci agar mahasiswa dapat mengerti secara jelas betul dalam melaksanakan pekerjaannya.
 - b) PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung juga harus memperhatikan fasilitas untuk mahasiswa yang melaksanakan PKL terutama meja dan juga tempat duduk.
 - c) PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung seharusnya memberikan *briefing* setiap paginya untuk praktikan supaya praktikan melaksanakan tugasnya dengan semangat dan praktikan mengetahui apa yang harus dikerjakan tanpa harus menunggu diberikan pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

[Http://www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) (Diakses 10 Maret 2020)

- Angrainy, I. F., Darsono, N., & Putra, T. R. I. (2018). Pengaruh Fasilitas Kerja, Disiplin Kerja dan Kompensasi Terhadap Motivasi Kerja Implikasinya Pada Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Aceh. *Jurnal Magister Manajemen*, 2(1), 1–10.
- Rino, S., Nuryanti, N., & Restu, R. (2015). Pengaruh Kemampuan dan Fasilitas Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bagian Produksi pada PT. Marita Makmur Jaya Kecamatan Rupert, Kabupaten Bengkalis. Riau University.
- Rosda, A. Y. (2015). Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi, dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Tamzil, Y. (2015). Pengaruh Religiusitas Dan Penyesuaian Diri Terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Syariah Di Kota Balikpapan. *ProBank*, 1(1), 162431.
- Yantara, J. L. (2015). Analisis Faktor Kepuasan Komunikasi Organisasi di Apartemen

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

 <i>Building Future Leaders</i>	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA BIRO AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT	
	Kampus Universitas Negeri Jakarta Jl. Rawamangun Muka, Gedung Administrasi Lt. I, Jakarta 13220 Telp: (021) 4759081, (021) 4893668, email: bakhum.akademik@unj.ac.id	
Nomor : 13950/UN39.12/KM/2019		14 Oktober 2019
Lamp. : 1 lembar		
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Kelompok		
Kepada Yth. Senior Manajer 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 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	: 2 Mahasiswa (Asri Rahayu Murdianningsih, dkk) Daftar nama terlampir	
Dalam Rangka	: Memenuhi Tugas Mata Kuliah "Praktek Kerja Lapangan " pada tanggal 20 Januari 2020 sampai dengan tanggal 20 Februari 2020.	
No. Telp/Hp	: 082113122610 / 082113122610	
Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.		
	 Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat Woro Sasmoyo, SH NIP. 19630403198510 2 001	
Tembusan :		
1. Dekan Fakultas Ekonomi		
2. Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis		
<input checked="" type="checkbox"/>		

Lampiran 2. Surat Permohonan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

Lamp. : 1 lembar

Nomor : 13950/UN39.12/KM/2019

DAFTAR NAMA MAHASISWA PESERTA PKL KELOMPOK

No.	Nama	Noreg	No. Telp/HP
1.	Asri Rahayu Murdianningsih	1707617048	082113122610 / 082113122610
2.	Winda Halimah	1707617017	089520310586
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Ketua Kelompok



Asri Rahayu Murdianningsih
NOREG. 1707617048

✘

Lampiran 3. Surat Persetujuan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)



UID JAKARTA RAYA

Nomor : ~~0797~~ /SDM.04.06/060000/2019
Surat Sdr.No. : 13950/UN39.12/KM/2019
Perihal : Jawaban Permohonan
Praktek Kerja Lapangan

11 November 2019

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

Sehubungan dengan surat dari Universitas Negeri Jakarta nomor : 13950/UN39.12/KM/2019 perihal Program Kerja Magang, maka dengan ini disampaikan bahwa kami dapat menerima mahasiswa/i tersebut, yaitu :

No.	Nama	Nim	Jurusan
1.	Asri Rahayu Murdianningsih	1707617048	Pendidikan Bisnis
2.	Winda Halimah	1707617017	

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada perusahaan kami mulai tanggal 20 Januari 2020 s.d 20 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 Lenteng Agung
PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya

Demikian untuk menjadi maklum dan dipergunakan seperlunya.



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

Paraf _____

Lampiran 4. Lembar Absen Praktik Kerja Lapangan (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.fcnj.ac.id



DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
...s. SKS

Nama : Winda Halimah
 No. Registrasi : 1707617017
 Program Studi : Pendidikan Bisnis
 Tempat Praktik : PT. PLM (Persero), U.P.3 Lenteng Agung
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Duren Tiga, No. 100, Jakarta Selatan 12760
 (021) 79104937 / 791 84936

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 20 Januari 2020	1. <i>[Signature]</i>	
2.	Selasa, 21 Januari 2020	2. <i>[Signature]</i>	
3.	Rabu, 22 Januari 2020	3. <i>[Signature]</i>	
4.	Kamis, 23 Januari 2020	4. <i>[Signature]</i>	
5.	Jum'at, 24 Januari 2020	5. <i>[Signature]</i>	
6.	Senin, 27 Januari 2020	6. <i>[Signature]</i>	
7.	Selasa, 28 Januari 2020	7. <i>[Signature]</i>	
8.	Rabu, 29 Januari 2020	8. <i>[Signature]</i>	
9.	Kamis, 30 Januari 2020	9. <i>[Signature]</i>	
10.	Jum'at, 31 Januari 2020	10. <i>[Signature]</i>	
11.	Senin, 3 Februari 2020	11. <i>[Signature]</i>	
12.	Selasa, 4 Februari 2020	12. <i>[Signature]</i>	
13.	Rabu, 5 Februari 2020	13. <i>[Signature]</i>	
14.	Kamis, 6 Februari 2020	14. <i>[Signature]</i>	
15.	Jum'at, 7 Februari 2020	15. <i>[Signature]</i>	

Jakarta, 20 Februari 2020
Peneliti



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

Lampiran 5. Lembar Absen Praktik Kerja Lapangan (PKL)



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

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

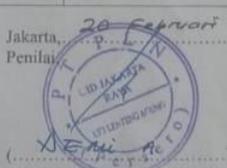


**DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
...2... SKS**

Nama : Ulinda Halimah
 No. Registrasi : 1701617017
 Program Studi : Pendidikan Bisnis
 Tempat Praktik : PT. PLN (Persero), UP3, Lenteng Agung
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Duren Tiga No. 100, Jakarta Selatan 12760
 (021) 79184137 / 791 89 936

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

Jakarta, 20 Februari 2020
 Penilai: *[Signature]*



Catatan :
 Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
 Mohon legalitas dengan membuluh cap Instansi/Pernusahaan

Lampiran 6. Lembar Penilaian Praktik Kerja Lapangan (PKL)



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

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



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

Nama : Winda Halimah
 No.Registrasi : 1707617017
 Program Studi : Pendidikan Bisnis
 Tempat Praktik : P.T. P.L.M. (Research) U.P.3. Lembang Agung
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Durian Tiga No. 100, Jakarta Selatan 12760
(021) 79184937 / (021) 84.936...

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR	KETERANGAN																														
		46-100																															
1	Kehadiran	<u>100</u>	1. Keterangan Penilaian : <table style="font-size: small;"> <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	<u>95</u>																															
3	Sikap dan Kepribadian	<u>95</u>																															
4	Kemampuan Dasar	<u>92</u>																															
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	<u>93</u>																															
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	<u>97</u>																															
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	<u>95</u>																															
8	Aktivitas dan Kreativitas	<u>90</u>																															
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	<u>95</u>																															
10	Hasil Pekerjaan	<u>97</u>																															
Jumlah		<u>945</u>	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;"> $\frac{945}{10 \text{ (sepuluh)}} = 94,5$ </div> Nilai Akhir : <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td style="text-align: center;">A</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">Angka bulat huruf</td></tr> </table>	A	Angka bulat huruf																												
A																																	
Angka bulat huruf																																	

Jakarta, 20 Februari 2020
 Penilai : P.L.M.

 (.....)

Catatan :
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 7. Surat Tanda Selesai Praktik Kerja Lapangan (PKL)


UID JAKARTA RAYA
UP3 LENTENG AGUNG

SURAT KETERANGAN
Nomor : 0003 .SKt/SDM.04.03/061100/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RAHMADIAN SYAFRI HELDA
NIP : 8306470Z
Jabatan : Manager Bagian Keuangan, SDM dan Administrasi
Instansi / Perusahaan : PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung

Dengan ini menerangkan bahwa :

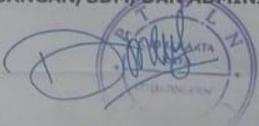
Nama : WINDA HALIMAH
NIM : 1707617017
Program Studi : S1 Pendidikan Bisnis A
Jurusan : Ekonomi dan Administrasi
Kampus : Universitas Negeri Jakarta

Adalah benar telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (Magang) di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung, periode Magang tanggal 20 Januari s.d 20 Februari 2020.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 20 Februari 2020

**MANAGER BAGIAN
KEUANGAN, SDM, DAN ADMINISTRASI**



RAHMADIAN SYAFRI HELDA

Jl. Raya Duren Tiga No. 100, Jakarta Selatan 12760
T (021) 79184937, 79184936 W www.pln.co.id

Paraf _____

Lampiran 8. Lembar Kegiatan Harian

LOG HARIAN

PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)

PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung.

Nama Praktikan : Winda Halimah

NIM : 1707617017

Program Studi : Pendidikan Bisnis A 2017

Tanggal Praktik : 20 Januari – 20 Februari 2020

No.	Hari/Tanggal	Kegiatan
1.	Senin 20 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Menemui bagian divisi SDM Ibu Tia Septiani di PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung.• Menemui asisten manajer Pemasaran bapak Deni Wahyudin dan pembimbing selaku pembimbing PKL• Perkenalan diri ke seluruh karyawan yang ada pada Divisi Pemasaran
2.	Selasa 21 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Pembagian bidang untuk pratikan• Belajar memahami berkas-berkas seperti formulir-formulir permohonan pelanggan, dan <i>invoice</i>
3.	Rabu 22 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Memilah data dan menyusun berkas-berkas permohonan pelanggan untuk pemasangan baru, perubahan daya
4.	Kamis 23 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Memilah data dan menyusun berkas-berkas permohonan pelanggan untuk pemasangan baru, perubahan daya
5.	Jum'at 24 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Operasi Juma'at Bersih• Memilah data dan menyusun berkas-berkas permohonan pelanggan untuk pemasangan baru, perubahan daya
6.	Senin 27 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Mengamati karyawan Sub Divisi Pelayanan pelanggan menjalankan tugasnya.• Belajar mencetak <i>invoice</i> pelanggan pada sistem Ap2t PT PLN
7.	Selasa 28 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none">• Memproses data pelanggan yang membayar Prabayar maupun pasca bayar yang ingin melakukan pemasangan baru dan perubahan

		<p>daya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mencetak <i>invoice</i> pelanggan pada sistem Ap2t PT PLN
8.	Rabu 29 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses data pelanggan yang membayar Prabayar maupun Pasca Bayar yang ingin melakukan pemasangan baru dan perubahan daya • Mencetak <i>invoice</i> pelanggan pada sistem Ap2t PT PLN
9.	Kamis 30 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses data pelanggan yang membayar Prabayar maupun Pasca Bayar yang ingin melakukan pemasangan baru dan perubahan daya • Mencetak <i>invoice</i> pelanggan pada sistem Ap2t PT PLN
10.	Jum'at 31 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Olahraga • Memproses data pelanggan yang membayar Prabayar maupun Pasca Bayar yang ingin melakukan pemasangan baru dan perubahan daya • Mencetak <i>invoice</i> pelanggan pada sistem Ap2t PT PLN
11.	Senin 3 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses data pelanggan yang membayar Prabayar maupun Pasca Bayar yang ingin melakukan pemasangan baru, perubahan daya, pergantian nama meteran, pemasangan kembali, migrasi Prabayar ke Pasca Bayar maupun sebaliknya, restitusi • Mencetak <i>invoice</i> pelanggan pada sistem Ap2t PT PLN
12.	Selasa 4 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses data pelanggan yang membayar Prabayar maupun Pasca Bayar yang ingin melakukan pemasangan baru, perubahan daya, pergantian nama meteran, pemasangan kembali, migrasi Prabayar ke Pasca Bayar maupun sebaliknya, restitusi. • Mencetak <i>invoice</i> pelanggan pada sistem Ap2t PT PLN
13.	Rabu 5 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses data pelanggan yang membayar Prabayar maupun Pasca Bayar yang ingin melakukan pemasangan baru, perubahan daya,

		<p>pergantian nama meteran, pemasangan kembali, migrasi prabayar ke pasca bayar maupun sebaliknya, restitusi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mencetak <i>invoice</i> pelanggan pada sistem Ap2t PT PLN
14.	Kamis 6 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses data pelanggan yang membayar prabayar maupun pasca bayar yang ingin melakukan pemasangan baru, perubahan daya, pergantian nama meteran, pemasangan kembali, migrasi prabayar ke pasca bayar maupun sebaliknya, restitusi • Mencetak <i>invoice</i> pelanggan pada sistem Ap2t PT PLN
15.	Jum'at 7 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Olahraga • Mencetak formulir-formulir permohonan • Memilah data dan menyusun berkas-berkas permohonan pelanggan untuk pemasangan baru, perubahan daya.
16.	Senin 10 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Memilah data dan menyusun berkas-berkas permohonan pelanggan untuk pemasangan baru, perubahan daya.
17.	Selasa 11 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Memilah data dan menyusun berkas-berkas permohonan pelanggan untuk pemasangan baru, perubahan daya.
18.	Rabu 12 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Memilah data dan menyusun berkas-berkas permohonan pelanggan untuk pemasangan baru, perubahan daya.
19.	Kamis 13 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses data pelanggan yang membayar prabayar maupun pasca bayar yang ingin melakukan pemasangan baru, perubahan daya, pergantian nama meteran, pemasangan kembali, migrasi prabayar ke pasca bayar maupun sebaliknya, restitusi • Mencetak <i>invoice</i> pelanggan pada sistem Ap2t PT PLN
20.	Jumat 14 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Olahraga • Memproses data pelanggan yang membayar prabayar maupun pasca bayar yang ingin melakukan pemasangan baru, perubahan daya, pergantian nama meteran, pemasangan

		<p>kembali, migrasi prabayar ke pasca bayar maupun sebaliknya, restitusi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mencetak <i>invoice</i> pelanggan pada sistem Ap2t PT PLN
21.	<p>Senin 17 Februari 2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses data pelanggan yang membayar prabayar maupun pasca bayar yang ingin melakukan pemasangan baru, perubahan daya, pergantian nama meteran, pemasangan kembali, migrasi prabayar ke pasca bayar maupun sebaliknya, restitusi . • Mencetak <i>invoice</i> pelanggan pada sistem Ap2t PT PLN
22.	<p>Selasa 18 Februari 2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses data pelanggan yang membayar prabayar maupun pasca bayar yang ingin melakukan pemasangan baru, perubahan daya, pergantian nama meteran, pemasangan kembali, migrasi prabayar ke pasca bayar maupun sebaliknya, restitusi. • Mencetak <i>invoice</i> pelanggan pada sistem Ap2t PT PLN
23.	<p>Rabu 19 Februari 2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses data pelanggan yang membayar prabayar maupun pasca bayar yang ingin melakukan pemasangan baru, perubahan daya, pergantian nama meteran, pemasangan kembali, migrasi prabayar ke pasca bayar maupun sebaliknya, restitusi • Mencetak <i>invoice</i> pelanggan pada sistem Ap2t PT PLN
24.	<p>Kamis 20 Februari 2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memproses data pelanggan yang membayar prabayar maupun pasca bayar yang ingin melakukan pemasangan baru, perubahan daya, pergantian nama meteran, pemasangan kembali, migrasi prabayar ke pasca bayar maupun sebaliknya, restitusi • Mencetak <i>invoice</i> pelanggan pada sistem Ap2t PT PLN

Lampiran 9. Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL)

No.	Kegiatan	Okt 2019	Nov 2019	Jan 2019	Feb 2020	Okt 2020	Nov
1.	Pendaftaran PKL						
2.	Kontrak dengan Instansi/Perusahaan untuk penempatan PKL						
3.	Surat permohonan PKL ke Instansi/Perusahaan						
4.	Pelaksanaan program PKL						
5.	Penulisan Laporan PKL						
6.	Penyerahan Laporan PKL						
7.	Koreksi Laporan PKL						
8.	Penyerahan Koreksi Laporan PKL						
9.	Batas akhir penyerahan Laporan PKL						
10.	Penutupan Program PKL dan Pengumuman Nilai PKL						

Sumber : Data diolah oleh praktikan

Lampiran 10. Lembar Kartu Konsultasi 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	: Winda Halimah	5. Judul PKL	: Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada
2. No.Registrasi	: 1707617017	Divisi Pemasaran. Sub Divisi Pelayanan Pelanggan PT PLN	(Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3)
3. Program Studi	: S1 Pendidikan Bisnis	Area Lenteng Agung	
4. Dosen Pembimbing	: Rahmi, S.E., M.S.M		
	NIP. 198305012018032001		

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	11-11-2020	Format penulisan dan isi keseluruhan laporan	Penggunaan bahasa asing di tulis miring, penggunaan kata penghubung, penulisan sesuai PUEBI, kendala diperbaiki.	<i>Rahmi</i>
2	13-11-2020	Isi dan lembar persetujuan seminar	Telah disetujui untuk melakukan seminar.	<i>Rahmi</i>
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
			SETUJU UNTUK UJIAN PKL	<i>Rahmi</i>

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 11. Foto Ruangan Kerja Praktikan



Lampiran 12. Foto praktikan sedang melayani keluhan pelanggan



Lampiran 13. Foto praktikan bersama staf karyawan Divisi Pemasaran

