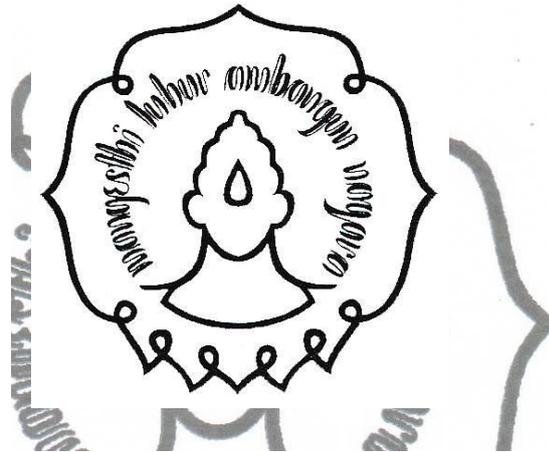


**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**ADMINISTRASI RESTITUSI BIAYA PENYAMBUNGAN PASANG**  
**SAMBUNGAN BARU DI PERSEROAN TERBATAS PERUSAHAAN**  
**LISTRIK NEGARA (PERSERO) RAYON BOYOLALI**



**Disusun Oleh :**

**WAHYUNI IKA JAYANTI**

**D1515103**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli  
Madya (A.Md.) Dalam Bidang Manajemen Administrasi

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN ADMINISTRASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**  
**SURAKARTA**  
**2018**

## **PERSETUJUAN**

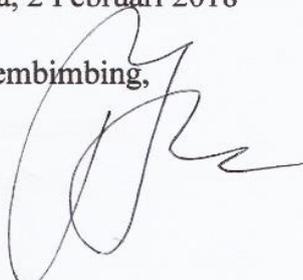
**ADMINISTRASI RESTITUSI BIAYA PENYAMBUNGAN PASANG  
SAMBUNGAN BARU DI PERSEROAN TERBATAS PERUSAHAAN  
LISTRIK NEGARA (PERSERO) RAYON BOYOLALI**

Disusun Oleh :  
**WAHYUNI IKA JAYANTI**  
D1515103

Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Ujian Tugas Akhir  
Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universtitas Sebelas Maret

Surakarta, 2 Februari 2018

Pembimbing,



**Dra. Hj. Lestariningsih, M.Si**

NIP. 195310091980032003

## PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diuji dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir  
Program Studi Diploma III Manajemen Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sebelas Maret Surakarta

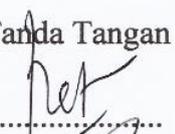
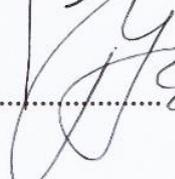
Pada Hari :

Tanggal :

Disusun Oleh :

WAHYUNI IKA JAYANTI

D1515103

Panitia Ujian Tugas Akhir	Nama	Tanda Tangan
1. Penguji 1	Dra. Retno Suryawati, M.Si	..... 
2. Penguji 2	Dra. Hj. Lestariningsih, M.Si	..... 

Mengetahui,

Dekan,



**Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si**

NIP. 196108251986012001

## MOTTO

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS Alam Nasyroh : 5)

“Menyerah itu boleh saja, tapi satu sampai dua menit saja, setelah itu harus bangkit lagi”

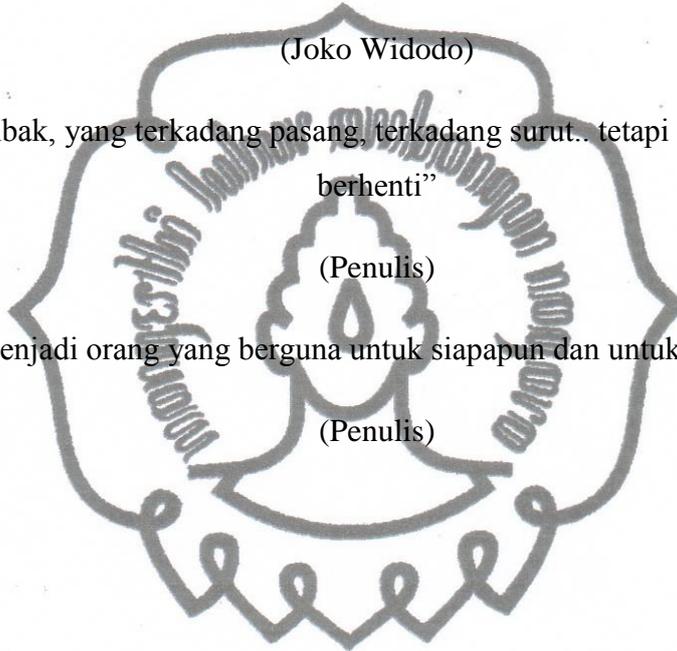
(Joko Widodo)

“Seperti ombak, yang terkadang pasang, terkadang surut.. tetapi tidak akan pernah berhenti”

(Penulis)

“Menjadi orang yang berguna untuk siapapun dan untuk apapun”

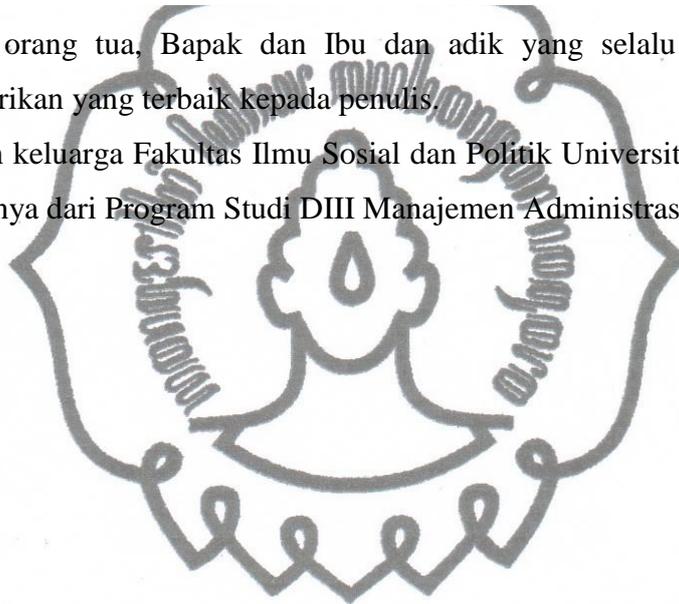
(Penulis)



## PERSEMBAHAN

Laporan tugas akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Drs. Hj. Lestariningsih, M.Si selaku pembimbing dari tugas akhir yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan yang terbaik kepada penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir.
2. Dra. Retno Suryawati, M.Si selaku penguji dari laporan tugas akhir.
3. Kedua orang tua, Bapak dan Ibu dan adik yang selalu mendukung dan memberikan yang terbaik kepada penulis.
4. Seluruh keluarga Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret, khususnya dari Program Studi DIII Manajemen Administrasi angkatan 2015.



## PERNYATAAN

Nama : Wahyuni Ika Jayanti

NIM : D1515103

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir berjudul “ADMINISTRASI RESTITUSI BIAYA PENYAMBUNGAN PASANG SAMBUNGAN BARU DI PERSEROAN TERBATAS PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) RAYON BOYOLALI” adalah betul-betul karya sendiri, hal-hal yang bukan karya saya, dalam tugas akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

Surakarta, 2 Februari 2018

Yang Membuat Pernyataan,



Wahyuni Ika Jayanti

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan ridho dan rahmatnya kepada penulis, sehingga penulis dapat membuat laporan dari kuliah kerja magang dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul “ADMINISTRASI RESTITUSI BIAYA PENYAMBUNGAN PASANG SAMBUNGAN BARU DI PERSEROAN TERBATAS PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) RAYON BOYOLALI” dengan baik. Tugas akhir yang penulis susun ini merupakan persyaratan untuk mendapatkan sebutan Vokasi Ahli Madya dari program studi DIII Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini penulis telah didukung, mendapatkan arahan serta bimbingan dari berbagai pihak yang sangat membantu dan bermakna bagi penulis. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terimakasih kepada :

1. Drs. Hj. Lestariningsih, M.Si selaku pembimbing dari tugas akhir yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan yang terbaik kepada penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir.
2. Dra. Retno Suryawati, M.Si selaku penguji dari laporan tugas akhir.
3. Bapak Arisman selaku Manager dari PT PLN (Persero) Rayon Boyolali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan kuliah kerja magang di PT PLN (Persero) Rayon Boyolali.
4. Supervisor Pelayanan Pelanggan dari PT PLN (Persero) Rayon Boyolali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan pengamatan di divisi Pelayanan Pelanggan.
5. Assistant Officer Administrasi & K3 yang telah memberikan ilmu tentang administrasi guna sebagai laporan tugas akhir.
6. Seluruh dosen pengampu dari program studi DIII Manajemen Administrasi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

7. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si selaku Dekan dari Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret.
8. Drs. Ali, M.Si selaku Ketua Program Studi dari DIII Manajemen Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret.

Penulis telah menyusun laporan tugas akhir ini dengan kemampuan terbaik yang penulis miliki, akan tetapi penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar penulis dapat memperbaiki tulisan penulis kedepannya. Di samping itu penulis berharap semoga laporan ini tetap memberikan manfaat dan ilmu bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Surakarta, 2 Februari 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL DAN BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Pengamatan .....	4
D. Manfaat Pengamatan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN METODE PENGAMATAN .....</b>	<b>6</b>
A. Tinjauan Pustaka .....	6
1. Administrasi .....	6
1.1 Pengertian Administrasi .....	6

	<b>Halaman</b>
1.2 Unsur Administrasi.....	8
1.3 Faktor-Faktor Terjadiya Administrasi.....	10
1.4 Fungsi Administrasi .....	10
2. Restitusi .....	11
3. Pasang Sambungan Baru .....	11
3.1 Pengertian Pasang Sambungan Baru.....	11
3.2 Dokumen Pasang Sambungan Baru .....	12
3.3 Ruang Lingkup dan Ketentuan Umum Pasangan Sambungan Baru .....	14
3.4 Proses Pasang Sambungan Baru.....	17
4. Administrasi Biaya Penyambungan Pasang Sambungan Baru .20	
4.1 Pengertian Administrasi Biaya Penyambungan Pasang Sambungan Baru .....	20
4.2 Biaya Penyambungan .....	21
4.3 Nominal Biaya Penyambungan.....	23
4.4 Dokumen Restitusi Biaya Penyambungan Pasang Sambungan Baru .....	24
4.5 Aplikasi yang Digunakan Dalam Proses Restitusi Biaya Penyambungan .....	26
4.6 Proses Restitusi Biaya Penyambungan Pasang Sambungan Baru .....	26
B. Metode Pengamatan .....	29
1. Lokasi Pengamatan.....	29
2. Jenis Pengamatan.....	29
3. Teknik Pengumpulan Data .....	30
<b>BAB III DISKRIPSI PERUSAHAAN .....</b>	<b>33</b>
A. Sejarah Berdirinya PT PLN (Persero).....	33
B. Motto dan Logo PT PLN (Persero).....	34
C. Visi, Misi, dan Tujuan PT PLN (Persero).....	36

	<b>Halaman</b>
D. Struktur Organisasi PT PLN (Persero).....	38
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>45</b>
A. Administrasi Restitusi Biaya Penyambungan .....	45
1. Pembatalan pasang sambungan baru .....	46
2. Pemberitahuan kepada pelanggan .....	48
3. Pelanggan mengajukan permohonan.....	51
4. PLN membuat Kuitansi Restitusi dan Berita Acara .....	57
5. Penginputan data dan dokumen pada Aplikasi Niaga (ANI) ....	58
B. Pemantauan Restitusi Biaya Penyambungan Pasang Sambungan Baru .....	65
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>68</b>
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>71</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Data Restitusi Biaya Penyambungan Pasang Sambungan Baru di PT PLN (Persero) Rayon Boyolali Tahun 2014 sampai dengan Tahun 2016 .....	2
Gambar 3.1 Logo PT PLN (Persero) .....	35
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Rayon Boyolali .....	38
Gambar 4.1 Surat Pemberitahuan Restitusi Biaya Penyambungan.....	48
Gambar 4.2 Slip Pembayaran Biaya Penyambungan Pasang Sambungan Baru.....	52
Gambar 4.3 Rekening Tabungan Pelanggan .....	53
Gambar 4.4 Kartu Tanda Penduduk (KTP) .....	54
Gambar 4.5 Surat Permohonan Restitusi Biaya Penyambungan.....	55
Gambar 4.6 Surat Kuasa .....	56
Gambar 4.7 Berita Acara Restitusi Biaya Penyambungan .....	57
Gambar 4.8 Kuitansi Restitusi Biaya Penyambungan.....	58
Gambar 4.9 Tampilan Menu Penginputan Data Restitusi Pada Aplikasi Niaga (ANI) .....	60
Gambar 4.10 Tampilan Menu Penginputan Data Rupiah Pada Aplikasi Niaga (ANI) .....	61
Gambar 4.11 Tampilan Menu Penginputan Data Pemohon Restitusi Pada Aplikasi Niaga (ANI) .....	63
Gambar 4.12 Tampilan Menu Pada Penginputan Dokumen Restitusi Dalam Bentuk <i>Soft File</i> Pada Aplikasi Niaga (ANI).....	64
Gambar 4.13 Tampilan Untuk Menyimpan Apabila Data Yang Diinput Sudah Selesai Dilakukan .....	65
Gambar 4.15 Tampilan Menu Info Restitusi .....	66
Gambar 4.16 Tampilan Menu Monitoring Restitusi .....	67

## DAFTAR TABEL DAN BAGAN

### Halaman

#### A. Tabel

Tabel 2.1	Biaya Penyambungan Pasang Sambungan Baru .....	23
-----------	--	----

#### B. Bagan

Bagan 2.1	Proses Pengajuan Pasang Sambungan Baru .....	18
Bagan 4.1	Tahapan Administrasi Restitusi Biaya Penyambungan .....	46



**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Tugas Kuliah Kerja Magang Magang
2. Surat Keterangan Penerimaan Kuliah Kerja Magang
3. Form Monitoring Mingguan
4. Form Penilaian Kuliah Kerja Magang
5. Surat Keterangan Selesai Kuliah Kerja Magang
6. Foto Bersama Pegawai PT PLN (Persero) Rayon Boyolali
7. Foto Loket Pelayanan Pelanggan
8. SOP Restitusi Biaya Penyambungan Pasang Sambungan Baru
9. Surat Pemberitahuan Restitusi Biaya Penyambungan
10. Slip Pembayaran Biaya Penyambungan
11. Rekening Tabungan Pelanggan
12. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Pelanggan
13. Surat Permohonan Restitusi Biaya Penyambungan
14. Berita Acara Restitusi Biaya Penyambungan
15. Kuitansi Restitusi Biaya Penyambungan
16. Surat Kuasa
17. Identitas Pelanggan/Kartu Tanda Penduduk (KTP)
18. Surat Ijin Penyambungan
19. Formulir Survey
20. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)
21. Surat Pernyataan (SP)
22. Sertifikat Laik Operasi (SLO)
23. Kuitansi
24. Perintah Kerja (PK)
25. Berita Acara (BA)
26. Perubahan Data Langganan (PDL)
27. Token Prepaid
28. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia  
(Nomor 33 Tahun 2004)

## ABSTRAK

**Wahyuni Ika Jayanti, D1515103, “ADMINISTRASI RESTITUSI BIAYA PENYAMBUNGAN PASANG SAMBUNGAN BARU DI PERSEROAN TERBATAS PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) RAYON BOYOLALI”, Tugas Akhir, DIII Manajemen Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2018, 73 Halaman.**

Restitusi biaya penyambungan pasang sambungan baru di PT PLN (Persero) Rayon Boyolali mengalami peningkatan terhitung mulai dari tahun 2014. Untuk memperlancar kegiatan restitusi maka PT PLN (Persero) Rayon Boyolali harus melayani pengajuan restitusi dengan cepat dan tanggap. Pada kegiatan restitusi, pelanggan ikut terlibat dalam proses administrasi restitusi, tetapi hampir seluruh pelanggan yang mengajukan restitusi biaya penyambungan tidak mengetahui bagaimana proses administrasinya. Tujuan dari pengamatan ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan administrasi restitusi biaya penyambungan pasang sambungan baru di PT PLN (Persero) Rayon Boyolali.

Pengamatan dilakukan di PT PLN (Persero) Rayon Boyolali. Jenis pengamatan yang digunakan adalah pengamatan dengan metode kualitatif yang mengamati suatu peristiwa yang terjadi dilapangan, kemudian didiskripsikan kedalam sebuah pernyataan. Teknik pengumpulan data pada pengamatan ini penulis menggunakan beberapa teknik diantaranya dengan melakukan wawancara, observasi dilapangan secara langsung, dan dengan menganalisis dokumen.

Hasil dari pengamatan ini adalah restitusi biaya penyambungan disebabkan karena batalnya pemasangan pasang sambungan baru. Tujuan restitusi biaya penyambungan adalah untuk mengembalikan biaya penyambunngn kembali kepada pelanggan. Kegiatan administrasi restitusi biaya penyambungan pasang sambungan baru di PT PLN (Persero) Rayon Boyolali sudah menggunakan sistem aplikasi secara online yang terdiri dari 5 tahapan, yaitu yang pertama dilakukan pembatalan pasang sambungan baru oleh pihak PLN di AP2T, kemudian PLN melakukan pemberitahuan kepada pelanggan tentang terjadinya restitusi, setelah itu pelanggan mengajukan permohonan secara langsung ke kantor PLN, jika sudah PLN menyetujui permohonan restitusi dengan membuat Kuitansi Restitusi dan Berita Acara, dan yang terakhir dilakukan penginputan data dan dokumen pada Aplikasi Niaga (ANI) oleh PLN.

**Kata Kunci : Administrasi, Restitusi, Biaya Penyambungan Listrik**