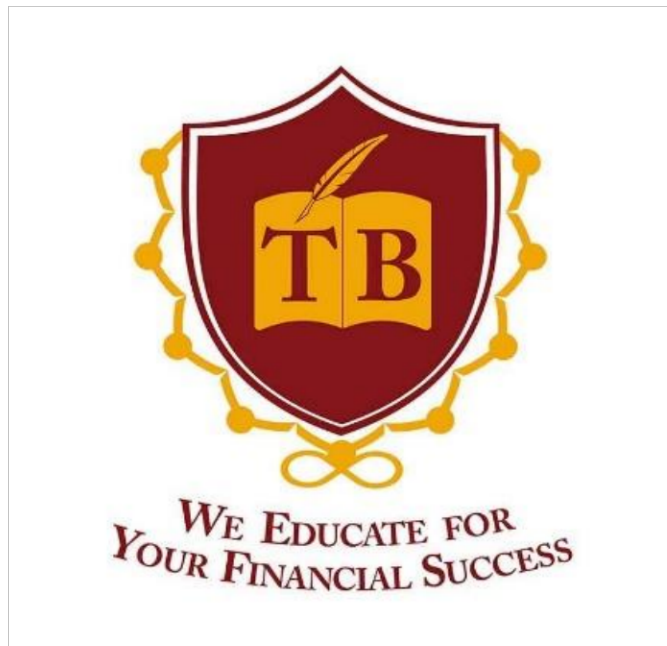


**PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PENAGIHAN DI
DEPARTEMEN KONTRUKSI PADA PLN(UP3) KOTA BEKASI**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

Jenjang Pendidikan Diploma III Manajemen



PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI

BEKASI

TAHUN 2025

TANDA PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nama : Hana Chairunisa Wardaya
NIM : 222713003
Jurusan : Manajemen
Prodi : D3 Manajemen Pemasaran
Judul LPKL : Prosedur Pelayanan Administrasi Penagihan Di Departemen
Kontruksi Pada PLN(UP3) Kota Bekasi

LPKL tersebut di atas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya tulis mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mata kuliah pada program Studi Manajemen Pemasaran, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 28 Juli 2025

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Sofia Maulida, SE., MM.

NIDN : 0309027801

Dosen Pembimbing



Ir. Prillia Haliawan, MM., CQAP.

NIDN : 0430047303

LEMBAR PENGESAHAN

**PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PENAGIHAN DI
DEPARTEMEN KONTRUKSI PADA PLN(UP3) KOTA BEKASI**

Oleh

Hana Chairunisa Wardaya

NIM : 222713003

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

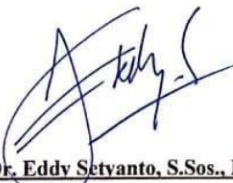
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 16 Agustus 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji



Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si

NIDN : 0325107402



Ir. Prillia Haliawan, MM., CQAP.

NIDN : 0430047303

Ketua Program Studi



Dr. Sofia Maulida, SE., MM.

NIDN : 0309027801

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PROGRAM D3
MANAJEMAN PEMASARAN



Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis saya, Skripsi/Laporan Praktik kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya/Sarjana Akuntansi/Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 28 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Hana Chairunisa Wardaya
222713003

**SURAT PERTANYAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Kuslia Rizky Agustina

Jabatan : Officer Kinerja Keuangan Dan Umum

Nama Perusahaan : PT PLN (PERSERO) UP3 Bekasi

Dengan ini menyetujui untuk memberi izin kepada pihak Tri Bhakti Business School, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul "Prosedur Pelayanan Administrasi Penagihan Di Departemen Kontruksi Pada PLN (UP3) Kota Bekasi" beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini pihak Tri Bhakti Business School berhak menyimpan, mengalih media atau Format kan, mengelolaannya dalam pangkalan data Database, Mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 04 September 2025

Yang membuat pernyataan



Kuslia Rizky Agustina

Officer Kinerja Keuangan Dan Umum

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Hana Chairunisa Wardaya

NIM : 222713003

Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul "PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PENAGIHAN DI DEPARTEMEN KONTRUKSI PADA PLN(UP3) KOTA BEKASI ", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat

Bekasi, 23 Agustus 2025

Yang menyetujui pernyataan


METRAI
TEMPEL
CSAMX443397293

Hana Chairunisa Wardaya
222713003

ABSTRAK

Hana Chairunisa Wardaya, Laporan Praktik Kerja Lapangan ini berjudul “Prosedur Pelayanan Administrasi Penagihan di Departemen Konstruksi pada PLN (UP3) Kota Bekasi”. Tujuan dari kegiatan ini adalah memahami alur prosedur pelayanan administrasi penagihan, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta mengetahui upaya perbaikan yang dilakukan perusahaan. Metode yang digunakan meliputi observasi langsung, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Hasil praktik menunjukkan bahwa prosedur administrasi penagihan dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu penerimaan berkas vendor, pemeriksaan kelengkapan dokumen, validasi dan tanda tangan pejabat berwenang, hingga pengarsipan. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala, antara lain keterlambatan penyerahan dokumen dari vendor, dokumen tidak lengkap, koordinasi antarbagian yang belum optimal, keterbatasan staf administrasi, serta minimnya pemanfaatan teknologi digital. Kendala tersebut berpengaruh terhadap efektivitas dan ketepatan waktu proses administrasi penagihan. Saran yang diajukan meliputi peningkatan penggunaan sistem digital, penyusunan SOP yang jelas, penambahan sumber daya manusia, pelatihan pegawai, serta penguatan koordinasi antarbagian. Dengan demikian, pelayanan administrasi penagihan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mendukung kelancaran operasional proyek.

Kata Kunci : Proses Administrasi, Proses Penagihan, Pelayanan, Sumber Daya Manusia (SDM).

ABSTRACT

Hana Chairunisa Wardaya , This Field Internship Report is entitled "Billing Administration Service Procedures in the Construction Department at PLN (UP3) Bekasi City." The objective of this activity is to understand the flow of billing administration service procedures, identify obstacles encountered, and understand the company's improvement efforts. The methods used include direct observation, documentation, and literature review. The results of the internship indicate that billing administration procedures are implemented through several stages, including receiving vendor files, checking document completeness, validation and signatures from authorized officials, and archiving. However, implementation still faces obstacles, including late submission of documents from vendors, incomplete documents, suboptimal coordination between departments, limited administrative staff, and minimal use of digital technology. These obstacles impact the effectiveness and timeliness of the billing administration process. Suggestions include increasing the use of digital systems, developing clear SOPs, increasing human resources, training employees, and strengthening interdepartmental coordination. This will enable billing administration services to be more effective and efficient, and support the smooth operation of the project.

Keywords : Administrative Process, Billing Process, Service, Human Resources (HR).

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih sayang dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan (LPKL) ini yang berjudul “Prosedur Pelayanan Administrasi Penagihan Di Departemen Kontruksi Pada PLN (UP3) Kota Bekasi”. Penulisan laporan ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat mata kuliah Praktik Kerja Lapangan (PKL) di program studi D3 Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tri Bhakti. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak sehingga laporan magang ini dapat tersusun, berkat arahan, bimbingan, dan dukungannya. Adapun ucapan terima kasih ini terucap kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang selalu memberikan kelancaran serta karunia nikmat sehat dan semangat yang melimpah.
2. Bapak Drs. Widayatmoko.,MM.,M.Ikom, selaku ketua STIE Tri Bhakti.
3. Ibu Dr. Sofia Maulida Se., MM. selaku kepala Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.
4. Bapak Ir. Prillia Haliawan, MM.,CQAP. Selaku dosen pembimbing yang telah tersedia meluangkan waktunya untuk penulisan laporan praktik kerja lapangan ini.
5. Bapak Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.SI Selaku Dosen penguji yang telah memberikan pengarahan sampai selesainya laporan praktik kerja lapangan ini.
6. Bapak Donna Sinatra selaku Manager Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Bekasi PT PLN (Persero) yang mengizinkan dan menyetujui untuk melaksanakan praktik kerja lapangan.
7. Orang tua tercinta, kakak, dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan ini sehingga saya bisa mempunyai motivasi menjalankan pembelajaran di Kampus STIE Tri Bhakti tercinta ini.
8. Sahabat perjuangan jurusan Manajemen Pemasaran STIE yang saling menyemangati dan saling membantu.

9. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis, bagi PT PLN (Persero) UP3 dan umumnya para pembaca.

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
SURAT PERTANYAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan	4
1.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan	4
1.4.1 Manfaat bagi Mahasiswa:	4
1.5 Teori Relevan	5
1.6 Metode Laporan Praktik Kerja Lapangan	11
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	14
2.1 Sejarah Perusahaan	14
2.2 Logo Perusahaan	15
2.3 Visi dan Misi Perusahaan	15
2.4 Struktur Organisasi	16
Gambar 2.3. Alur Proses Kerja Administrasi	19
2.4.1 Kegiatan-kegiatan lainnya	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang	22
3.2 Uraian Deskripsi Tugas	24
3.2 Bahasan dan Temuan Masalah	27

3.2.1	Pembahasan	27
3.2.2	Hambatan dalam Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Administrasi	27
3.2.3	Prosedur Pelayanan Administrasi dan Kendala Dalam Implementasinya	28
3.2.4	Kendala dalam Implementasinya.....	29
3.2.5	Hambatan yang Ditemui dalam Pelaksanaan Prosedur Pelayanan Administrasi.....	29
3.2.6	Prosedur Pelayanan Administrasi dan Kendala dalam Implementasinya	30
BAB IV PENUTUP		32
4.1	Kesimpulan.....	32
4.2	Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA		34
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		36

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis Keluhan PT. PLN UP3 Kota Bekasi dengan Pelanggan.....	2
--	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Logo Perusahaan.....	15
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT PLN.....	16
Gambar 2. 3 Alur Proses Kerja Administrasi.....	20