

**TINJAUAN TATA RUANG KANTOR PADA BAGIAN PELAYANAN
PELANGGAN DAN ADMINISTRASI DI PT PLN (PERSERO) ULP
PANGKALAN BALAI**



LAPORAN AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**BINTANG AURORA. N NAINGGOLAN
NPM 062130600182**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
2024**

**TINJAUAN TATA RUANG KANTOR PADA BAGIAN PELAYANAN
PELANGGAN DAN ADMINISTRASI DI PT PLN (PERSERO) ULP
PANGKALAN BALAI**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**BINTANG AURORA. N NAINGGOLAN
NPM 062130600182**

Menyetujui,

Palembang, Maret 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M
NIP 196008061989101001**

**Ketu Purnamasari, S.E., M.Si
NIP 198907262019032015**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Koordinator Program Studi
D III Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 197602222002121001**

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bintang Aurora. N Nainggolan
NPM : 062130600182
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Perkantoran
Judul Laporan Akhir : Tinjauan Tata Ruang Kantor Pada Bagian Pelayanan
Pelanggan dan Administrasi di PT PLN (Persero) ULP
Pangkalan Balai

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan ini saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juni 2024

Yang membuat pernyataan,




METERAI
TEMPEL
32CALX320594841

Bintang Aurora. N Nainggolan

NPM 062130600182

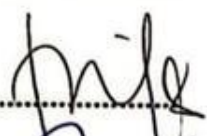
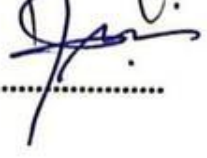
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Bintang Aurora. N Nainggolan
NPM : 062130600182
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Perkantoran
Judul Laporan Akhir : Tinjauan Tata Ruang Kantor Pada Bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi di PT PLN (Persero) ULP Pangkalan Balai

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi D-III Administrasi Bisnis Dan
dinyatakan LULUS

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 8 Agustus 2024

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. A. Jalaludin Sayuti, SE., M.Hum.Res.M Ketua Penguji		8 Agustus 2024
2.	Fetty Maretha, S.E., M.M Anggota Penguji		8 Agustus 2024
3.	Dr. Heri Setiawan, S.E., MAB., CPMA Anggota Penguji		8 Agustus 2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Aku memulai dengan dalam nama Tuhan Yesus dan dengan penuh keyakinan mengakhiri semuanya dengan kata Puji Tuhan, amin.

“Aku ditolak dengan hebat sampai jatuh, tetapi Tuhan menolong aku”

Mazmur 118:13

Laporan akhir saya persembahkan untuk

- 1. Tuhan Yesus kristus dan Bunda Maria atas berkat dan karunia atas pertolongan dan segala penyertaan-Nya**
- 2. Orang tua tercinta, Bapak Robert Nainggolan dan ibunda Tiodora Banjarnahor serta juga kedua saudara/i saya, kakak Cherie Yolanda Nainggolan dan adik saya Jonathan Ralphael yang telah senantiasa, membantu, mendoakan, memotivasi serta memfasilitasi penulis selama dalam proses perkuliahan.**
- 3. Sahabat-sahabat terbaik saya, selama masa kuliah yang selalu memberikan semangat dan dukungan penulis untuk menyelesaikan laporan akhir ini.**
- 4. Almamater tercinta dan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.**
- 5. Dan yang terakhir kepada diri sendiri selaku penulis yang telah berjuang serta bertahan sehingga menulis dapat menulis laporan akhir ini dan selalu mengandalkan Tuhan dalam perjalanan hidup”**

- Bintang Aurora. N Nainggolan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini dengan judul “Tinjauan Tata Ruang Kantor Pada Bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi di PT PLN (Persero) ULP Pangkalan Balai”

Laporan ini disusun untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan ini merupakan laporan penelitian yang dilakukan di PT PLN (Persero) ULP Pangkalan Balai dengan mata kuliah manajemen perkantoran yang membahas tentang Tinjauan Tata Ruang Kantor Bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi di PT PLN (Persero) ULP Pangkalan Balai

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan akhir ini, oleh karena itu dibutuhkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam menyusun laporan ini.

Palembang, Juni 2024



Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Beny Bandanadjaja, S.T., M.T. selaku Plt Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, SE., M.Hum.Res.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ketu Purnamasari, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Bapak Iman Aswilton selaku direktur perusahaan serta semua staff karyawan PT PLN (Persero) ULP Pangkalan Balai.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Karyawan/karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat sehingga kami dapat menyelesaikan laporan ini.
9. Kedua orang tua, saudara dan keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan baik.
- 10 Rekan-rekan mahasiswa, terkhusus kelas 6 NO yang telah sama-sama berjuang dan memberikan motivasi kepada penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang ikut membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini, Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia dan Rahmat-Nya kepada kita semua.

Palembang, Juni 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'B. A. S.', followed by a horizontal line and a period.

Penulis

ABSTRAK

Laporan akhir ini membahas tentang "Tinjauan Tata Ruang Kantor Bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi di PT PLN (Persero) ULP Pangkalan Balai" yang dibuat dengan tujuan untuk mengetahui tinjauan tata ruang kantor pada bagian pelayanan pelanggan dan administrasi dengan fokus pada permasalahan ruang yang sempit. Keterbatasan ruang sering kali mengakibatkan tantangan dalam efisiensi kerja dan kepuasan pelanggan serta karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak dari desain ruang sempit terhadap operasional dan memberikan rekomendasi perbaikan. Metode yang digunakan meliputi analisis desain ruang yang ada, observasi langsung, wawancara dengan staf dan kepala bagian K3L. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ruang yang sempit dapat menyebabkan kemacetan alur kerja, mengurangi kenyamanan interaksi pelanggan, dan menurunkan produktivitas karyawan. Desain yang tidak memadai juga berpotensi mengganggu komunikasi dan kolaborasi antar tim. Rekomendasi dari penelitian ini meliputi redistribusi ruang yang lebih efisien, penggunaan furnitur multifungsi, dan penataan area kerja yang lebih terstruktur untuk memaksimalkan penggunaan ruang yang ada. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi perusahaan dalam mengatasi tantangan ruang sempit dan meningkatkan efektivitas serta kepuasan dalam pelayanan pelanggan dan administrasi.

Kata Kunci: Tata ruang kantor, Ruang sempit, Upaya

ABSTRACT

This final report discusses "Overview of Office Spatial Layout in the Customer Service and Administration Section at PT PLN (Persero) ULP Pangkalan Balai" which was created with the aim of knowing the office layout in the customer service and administration section with a focus on the problem of limited space. Space limitations often result in challenges in work efficiency and customer and employee satisfaction. This research aims to determine the impact of narrow space design on operations and provide recommendations for improvement. The methods used include analysis of existing space designs, direct observation, interviews with staff and the head of the K3L section. The research results show that narrow space can cause workflow bottlenecks, reduce the comfort of customer interactions, and reduce employee productivity. Inadequate design also has the potential to disrupt communication and collaboration between teams. Recommendations from this research include a more efficient redistribution of space, the use of multifunctional furniture, and a more structured arrangement of work areas to maximize the use of existing space. This research is expected to provide practical guidance for companies in overcoming the challenges of limited space and increasing effectiveness and satisfaction in customer service and administration.

Keywords: Office layout, narrow space, effort

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	9
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Tujuan Penelitian	9
1.4.2 Manfaat Penelitian	9
1.5 Metodologi Penelitian	10
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	10
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	11
1.5.4 Teknik Analisa Data	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Tata Ruang Kantor	14
2.1.1 Pengertian Kantor	14
2.1.2 Pengertian Tata Ruang Kantor	14
2.2 Tujuan Tata Ruang Kantor	14
2.3 Metodologi Tata Ruang Kantor	15
2.4 Jenis-Jenis Tata Ruang Kantor	16
2.5 Asas-Asas Tata Ruang	20
2.6 Persyaratan Lingkungan Fisik kantor	21
2.7 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tinjauan Tata Ruang Kantor	22
2.8 Prinsip-Prinsip Tata Ruang	27

2.9 Aspek-Aspek Tata Ruang Kantor.....	29
2.10 Unsur-Unsur Tata Ruang Kantor.....	30
2.11 Persyaratan Kantor	31
2.11 Langkah-Langka Penyusunan Ruang Kantor.....	32
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	35
3.1.1 Logo Perusahaan PDAM Tirta Betuah Banyuasin	36
3.2 Visi dan Misi PT PLN(Persero) ULP Pangkalan Balai	38
3.2.1 Visi Perusahaan	38
3.2.2 Misi Perusahaan	38
3.2.3 Moto Perusahaan	39
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	39
3.3.1 Struktur Organisasi	39
3.3.2 Pembagian Tugas dan Fungsi Perusahaan	40
3.4 Tata Ruang Pelayanan Pelanggan dan Administrasi	42
3.5 Lokasi PT PLN (Persero) ULP Pangkalan Balai	44
3.6 Tata Ruang Kantor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Tata Ruang kantor	46
4.4.1 Penyusunan Tata Letak Perabotan dan Perlengkapan	49
4.2 Kendala dan Permasalahan Pengelolaan Tata Ruang Kanto	52
4.3 Solusi Untuk Kendala Yang Dihaapi	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tata Ruang Kantor Pada Bagian Pelayanan pelanggan dan Administrasi	3
Gambar 3.1 Logo PT PTL	36
Gambar 3.2 Bidang Persegi Panjang Vertikal	37
Gambar 3.3 Petir atau Kilat	37
Gambar 3.4 Tiga Gelombang	38
Gambar 3.5 struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Pangkalan Balai	40
Gambar 3.6 Pelayanan Pelanggan	44
Gambar 3.7 Lokasi PT PLN (Persero) ULP Pangkalan Balai	44
Gambar 3.8 Denah Tata Ruang Kantor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi	45
Gambar 4.1 Pencahayaan Ruang.....	47
Gambar 4.2 Komputer Bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi	49
Gambar 4.3 Lemari Arsip Pelayanan Pelanggan dan Administrasi	50
Gambar 4.4 Rak Bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi.....	51
Gambar 4.5 Mesin Printer Pelayan Pelanggan dan Administrasi	51
Gambar 4.6 Denah PT PLN (Persero) ULP Pangkalan Balai	52
Gambar 4.7 Ruangan Kantor Bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fasilitas Tata Ruang Kantor	4
---	---

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar dan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan dari Perusahaan
- Lampiran 4 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 8 Dokumentasi
- Lampiran 9 Lembar Persetujuan Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Revisi Laporan Akhir

