

PROSEDUR PELAYANAN PERMINTAAN PERUBAHAN DAYA LISTRIK PT. PLN (PERSERO) UNIT PELAYANAN DAN JARINGAN BANDUNG UTARA

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mata Kuliah Kerja Praktek

Jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi

Universitas Komputer Indonesia.

2008	2008
2008	2008
2008	2008
2008	2008

Disusun Oleh :

RYANA PANJI ANOM SARI

NIM 21402067



Program Diploma-III

Fakultas Ekonomi

Universitas Komputer Indonesia

Bandung

2004



LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN

JUDUL : PROSEDUR PELAYANAN PERMINTAAN PERUBAHAN
DAYA LISTRIK DI PT.PLN (PERSERO) UNIT PELAYANAN
DAN JARINGAN BANDUNG UTARA
NAMA : RYANA PANJI ANOM SARI
NIM : 21402067
JURUSAN : MANAJEMEN PEMASARAN
FAKULTAS : EKONOMI
NILAI : *A*

MENGETAHUI,

PEMBIMBING


ANASTASYA GINTING, SE., MM
NIP. 4127.34.02016



KETUA JURUSAN MANAJEMEN

DRA. TUTTY S. MARTADIREDJA, M.Si
NIP. 131.124.775


PT. PLN (PERSERO) UPJ BANDUNG UTARA
MANAJER

DRS. DENNY DARNIAWAN *mu*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan Karunia dan Hidayahnya . Akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan Kerja Praktek. Laporan Kerja Praktek ini merupakan salah satu syarat akademis dalam penilaian Mata Kuliah Kerja Praktek di Semester IV Jurusan Manajemen Pemasaran di UNIKOM (Universitas Komputer Indonesia). Adapun judul laporan Kerja Praktek yang diambil penulis adalah **“PROSEDUR PELAYANAN PERMINTAAN PERUBAHAN DAYA LISTRIK DI PT.PLN (PERSERO) UNIT PELAYANAN JARINGAN BANDUNG UTARA”**.

Pada penyusunan laporan Kerja Praktek ini tidak sedikit hambatan dan rintangan yang penulis hadapi dalam menyelesaikan laporan Kerja Praktek ini, penulis juga menyadari sepenuhnya telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, pengarahan dan petunjuk dari berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan secara keseluruhan.

Atas bantuan yang tidak ternilai harganya tersebut , penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya, terutama kepada:

1. Yth. Bapak.Ir.Eddy Suryanto Soegoto M,Sc., selaku Rektor UNIKOM Bandung.
2. Ibu. Prof. Dr. Hj. Ria Ratna Ariwati, M.S.Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu. Dra. Tutty. S. Martadiredja, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu. Linna Ismawati, SE, selaku Koordinator Kuliah Kerja Praktek.
5. Ibu Trustorini Handayani, SE, selaku Dosen Pembimbing.
6. Bapak.Drs. Denny Darniawan, selaku Manajer PT. PLN (Persero) UP Bandung Utara yang telah memberi kesempatan kepada Penulis untuk Kerja Praktek.
7. Ibu. Endang Hartati, selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan sekaligus Pejabat Penilai Kerja Praktek
8. Ibu. Ros Rosidah, selaku Wakil Manajemen Mutu sekaligus Pembimbing di Perusahaan.
9. Ibu. Rinika Sekarwaty, selaku Supervisor Penagihan.

10. Ibu. Hj. Tinna Agustina, selaku Supervisor Administrasi & Keuangan.
11. Bapak. Subardini, selaku Supervisor Pembacaan Meter.
12. Bapak. Miftahudin, selaku Supervisor Distribusi.
13. Bapak. Tata Supena, selaku Supervisor Penyambungan.
14. Bapak. Yusuf selaku Juru Utama Anggaran Keuangan.
15. Ibu. Endah, selaku juru Utama Penagihan.
16. Keluarga yang telah memberikan dorongan dan dukungan baik secara moral dan materi sehingga laporan ini dapat selesai.
17. Serta sahabat-sahabat yang telah membantu BosQ, Chika, Tinne, Obenx, My special Guy's yang ada di kelas MP dan semua temen-temen di kelas MP thank's for all...

Dalam penyusunan laporan Kerja Praktek ini penulis sadari bahwa masih jauh dari kesempurnaan, banyak kekurangan, baik dalam penyajian maupun dalam penulisannya, untuk itu penulis dengan hati akan menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk dijadikan masukan di dalam penyempurnaan laporan Kerja Praktek ini.

Akhir kata penulis mengucapkan semoga laporan Kerja Praktek ini dapat berguna dan bermanfaat khususnya bagi Mahasiswa UNIKOM dan umumnya bagi mereka yang membaca. Semoga laporan Kerja Praktek ini dapat menjadi bahan perbandingan penulis juga diharapkan agar laporan Kerja Praktek ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Desember 2004

Penulis



DAFTAR ISI

	HAL
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Kerja Praktek.....	1
1.2 Tujuan Kerja Praktek.....	2
1.3 Kegunaan Kerja Praktek.....	2
1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat	4
2.2 Struktur Organisasi	6
2.3 Visi, Misi dan Motto PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Unit Pelayanan Bandung Utara.....	7
2.4 Deskripsi Jabatan.....	7
2.5 Aspek Kegiatan Perusahaan.....	8
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA PRAKTEK	
3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek	10
3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek.....	10
3.3 Hasil Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek	10
3.3.1 Fungsi Pelayanan Pelanggan	10
3.3.2 Prosedur Pelayanan Permintaan Perubahan Daya di PT. PLN(PERSERO)	12

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan	18
4.2 Saran.....	19

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

1. (TUL I-01) Permintaan penyambungan baru/ perubahan daya/ perubahan golongan tarif
2. (TUL I-02) Agenda permintaan penyambungan baru/ perubahan daya/ perubahan golongan tarif
3. (TUL I-03) Jawaban persetujuan
4. (TUL I-04) Jawaban penangguhan
5. (TUL I-05) Pernyataan jaminan instalasi pelanggan
6. (TUL I-06) Kuitansi
7. (TUL I-07) Buku pemantau penyambungan baru/ perubahan daya/ perubahan golongan tarif
8. (TUL I-08) Kartu pengenalan pelanggan
9. (TUL I-09) Perintah kerja pemasangan/ penyambungan/ pembongkaran SL/ penyambungan sementara
10. (TUL I-10) Berita acara pemasangan/ penyambungan/ pembongkaran sambungan tenaga listrik
11. (TUL I-11) Perubahan data pelanggan
12. (TUL I-12A) Kartu pelanggan tarif tunggal tanpa kVArh meter
13. (TUL I-12B) Kartu pelanggan tarif ganda dan tunggal dengan kVArh meter
14. (TUL I-13) Amplop arsip pelanggan
15. (TUL I-14) Pengaduan pelanggan
16. (TUL I-15) Daftar pengaduan pelanggan
17. (TUL I-16) Permintaan perubahan nama pelanggan
18. (TUL I-17) Buku agenda permintaan perubahan nama pelanggan
19. (TUL I-18) Pemeriksaan peruntukan tenaga listrik
20. (TUL I-19) Penetapan tagihan susulan
21. (TUL I-20) Daftar pembayaran tagihan susulan/ penyambungan sementara
22. Absensi kehadiran mahasiswa/ I
23. Penilaian kerja praktek