LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KERJA PRAKTEK

PADA PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN

APJ BANDUNG

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Mata Kuliah Kerja Praktek Jenjang Studi S1

Program Studi Manajemen

RINANTA FITRIANI

21208016

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan kerja praktek

Pada tanggal

Bandung, November 2011

Menyetujui,

Dosen Pembimbing,	**Pembimbing Perusahaan,**
Prof. Dr. Hj. Umi Narimawati., Dra.,SE.,MSi.	Heri Sutiana, SE
NIP. 4127.34.02.015	NIP. 5984039L

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Linna Ismawati,SE.,M.Si.,

NIP: 4127.34.02.008

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, penulis berhasil menyelesaikan penyusunan Laporan Kerja Praktek ini dengan judul **"Survei Kepuasan Pelanggan Sebagai Informasi Peningkatan Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Selatan Area Pelayanan dan Jaringan Bandung".** Untuk memenuhi salah satu syarat menempuh jenjang strata 1, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa Laporan Kerja Praktek ini tampak banyak kekurangannya. Namun penulis berharap semoga isi dari Laporan Kerja Praktek tersebut bermanfaat bagi penulis, Manajer **PT.PLN (Persero)** dan pembaca.

Penulis menyadari, berhasilnya studi dan penyusuna Laporan Kerja Praktek ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan semangat dan do'a kepada penulis dalam menghadapi setiap tantangan. Sehingga sepatutnya pada kesempatan ini penulis menghaturkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, selaku Rektor UNIKOM
2. Ibu Prof. Dr. Umi Narimawati, Dra., SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi UNIKOM, sekaligus dosen pembimbing.
3. Ibu Linna Ismawati, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UNIKOM.
4. Bapak Heri Sutiana, SE, selaku pembimbing kami di lapangan selama melakukan kerja praktek.

5. Ibu Kokom selaku pegawai di bagian Niaga PT .PLN (Persero) dan selaku pembimbing kami di lapangan selama melakukan kerja praktek.
6. Ibu Windy Novianty SE, MM selaku koordinator Kerja Praktek.
7. Bapak dan Ibu dari PT PLN (Persero) APJ Bandung, khususnya Bagian Niaga yang bersedia meluangkan waktunya selama Penulis melakukan Kerja Praktek
8. Ayah dan Mamah tercinta yang telah membesarkan penulis sejak dalam buaian hingga saat ini dengan segala cinta dan kasih sayang yang tidak pernah surut dan juga yang telah mendidik, membina, memberikan dorongan dan do'a kepada Penulis selama ini
9. Para Ibu, Bapak dosen dan mahasiswa yang telah banyak memberikan masukan kepada Penulis dalam penulisan Laporan Kerja Praktek.

Akhirnya semoga Laporan Kerja Praktek ini dapat dimanfaatkan dan diberikan sumbangsih pemikiran untuk perkembangan pengetahuan bagi Penulis maupun bagi pihak yang berkepentingan.

Bandung, Desember 2011

Penulis

Rinanta Fitriani

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL v

DAFTAR GAMBAR vi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek 1

1.2 Tujuan Kerja Praktel 3

1.3 Kegunaan Kerja Praktek 4

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek 4

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 6

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan 6

2.2 Struktur Organisasi 22

2.3 Deskripsi Jabatan 30

2.4 Aspek Kegiatan Perusahaan 31

BAB III PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK 34

3.1 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek 34

3.2 Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek 35

3.3 Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek 36

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 44

4.1 Kesimpulan 44

4.2 Saran 44

LAMPIRAN - LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek	5

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Logo PT.PLN (Persero)……	19
Gambar 2.2	Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten……	22
Gambar 3.1	Kualitas Produk……	38
Gambar 3.1	Presentasi Kualitas Produk…….	38
Gambar 3.3	Layanan Informasi Umum dan Presentase LayananInformasi Umum……..	39
Gambar 3.4	Layanan Penyambungan baru atau tambah daya dan presentase layanan pemasangan baru tau tmbah daya…….	40
Gambar 3.5	Sikap Petugas Catat Meter……	41
Gambar 3.6	Pelayanan Petugas Pada Saat Melayani Gangguan……..	42

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran
Lampiran 1	Surat permohonan kerja praktek
Lampiran 2	Surat bukti kerja praktek dari perusahaan
Lampiran 3	Penilaian kerja praktek
Lampiran 4	Absensi kehadiran kerja praktek
Lampiran 5	Surat Survey Kepuasan Pelanggan
Lampiran 6	Surat Survey Kepuasan Pelanggan
Lampiran 7	Surat Survey Kepuasan Pelanggan
Lampiran 8	Surat Survey Kepuasan Pelanggan
Lampiran 9	Berita acara bimbingan kerja praktek
Lampiran 10	Daftar riwayat hidup