

LAPORAN KULIAH MAGANG (KKM)
KUALITAS LINERJA KARYAWAN PADA BAGIAN PELAYANAN
PT PLN (Persero) UP3 MOJOKERTO



Oleh :

1. Heni Machfudoh (1661018)
2. Lidya Nur Indah Sari (1661261)
3. Yola Arin Safitri (1661262)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

2020

KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
KUALITAS KINERJA KARYAWAN PADA BAGIAN PELAYANAN
PT PLN (Persero) UP3 MOJOKERTO



Oleh :

1. Heni Machfudoh (1661018)
2. Lidya Nur Indah Sari (1661261)
3. Yola Arin Safitri (1661262)

Jombang, 24 Maret 2020

Mengetahui,
Pendamping Lapangan,

(Wenny Dwi Agustin)
NIP. 89091743

Mengetahui,
Dosen Pembimbing,

(Wasis, SE.,MM)

Mengesahkan,

Ka Prodi Manajemen



(Nurul Hidayati, SE., MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan untuk kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya penulis mampu untuk menyelesaikan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu. Laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) jenjang strata 1 (satu) program studi Manajemen. Dalam proses pembuatan dan penyusunan laporan magang ini penulis telah banyak mendapatkan arahan, motivasi, bimbingan serta nasihat dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, dengan penuh rasa terima kasih yang sebesar-besarnya izinkan penulis untuk memberikan penghormatan kepada:

1. Ibu Dra. Yuniap Mujati Suaidah, M.Si. selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Nurul Hidayati, S.E., MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Bapak Wasis ,SE.,MM Selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL).
4. Bapak Puguh Prijandoko selaku Manajer area PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto.
5. Bapak Soni selaku Manajer bagian divisi pemasaran dan pelayanan pelanggan.
6. Ibu Wenny Dwi Agustin selaku pendamping lapangan di PT. PLN (Persero) UP3 *Mojokerto*.
7. Ibu Beta selaku staf bagian sumber daya dan administrasi umum yang membantu memberikan informasi terkait data-data yang diperlukan penulis untuk menyusun laporan KKM.
8. Ibu Utami, Ibu Linda, Mbak Ayu, Mbak Virna, serta Bapak Susilo yang telah membantu membimbing penulis selama kegiatan KKM.
9. Seluruh tutor, staf dan karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Indonesia, *Mojokerto*.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan dan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat dikatakan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik, saran dan opini yang bersifat membangun akan mampu untuk menyempurnakan penulisan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini yang dimana nantinya akan dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca serta laporan-laporan yang sifatnya sama untuk kedepannya.

Jombang, 24 Maret 2020

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Kuliah Kerja Magang.....	1
1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang.....	2
1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang.....	2
1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang.....	3
1.5 Jadwal Kuliah Kerja Magang	3
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH MAGANG	4
2.1 Sejarah Perusahaan.....	4
2.2 Struktur Organisasi.....	5
2.3 Logo PT PLN (Persero)	6
2.3.1 Profil Perusahaan	6
2.4 Visi Dan Misi Dalam Perusahaan	7
2.5 Kegiatan Umum Bidang Perusahaan	8

BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG	9
3.1 Sistem Kerja Yang Dilakukan Di Objek KKM	9
3.2 Aspek Kajian Yang Terdapat Pada KKM	10
3.2.1 Flow (Alur) Permohonan Perubahan Daya	14
3.2.2 Prosedur Penambahan Daya.....	15
3.3 Kendala Yang Dihadapi	17
3.4 Cara Mengatasi Kendala	17
BAB IV PENUTUP	18
4.1 Kesimpulan	18
4.2 Saran.....	18
DAFTAR PUSTAKA	19
LAMPIRAN	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto.....	5
Gambar 2.3 Logo PT PLN (Persero).....	6
Gambar 3.2 Rata-rata pemakaian kWh	12
Gambar 3.2.1. Flow Permohonan Perubahan Daya	14

DAFTAR TABEL

Tabel 1.5 Rincian Tahapan Kegiatan Magang	3
Tabel 2.3.1 Pembagian Rayon di bawah PLN Area Mojokerto.....	7
Tabel 3.1. Penempatan Kerja Dalam Kegiatan KKM.....	9

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi Departemen Pelayanan	20
Lampiran 2. Jenis APD yang Digunakan di PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto	21
Lampiran 3. Foto Kegiatan Kuliah Kerja Magang	24
Lampiran 4. Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa	28
Lampiran 5 Keterangan Telah Melaksanakan Magang	42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masa sekarang perkembangan teknologi informasi sangat mempengaruhi hampir seluruh kegiatan pada suatu perusahaan. Teknologi informasi dapat berperan penting sebagai penunjang kegiatan perusahaan. Selain itu kelancaran suatu informasi merupakan hal yang penting pada era globalisasi ini, bahkan menjadi suatu kebutuhan yang harus diperhatikan. Pentingnya teknologi informasi dalam pemrosesan sebuah informasi, pencarian informasi, dan penyajian suatu informasi sangat dibutuhkan pada suatu perusahaan. PT. PLN (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi kewenangan oleh pemerintah untuk melaksanakan sebuah tugas atau fungsi sebagai penyedia tenaga listrik untuk kepentingan umum. PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur sendiri adalah merupakan salah satu unit PT PLN (Persero) yang mempunyai tugas mendistribusikan energi listrik ke pelanggan melalui jaringan tegangan menengah atau tegangan rendah, serta melayani dan menyalurkan energi listrik kepada pelanggan. Pada PT PLN khususnya PLN Distribusi Jawa Timur mempunyai beberapa gangguan listrik, salah satunya gangguan yaitu gangguan penyulang. Penyulang merupakan salah satu komponen penting dalam sistem distribusi tenaga listrik. Penyulang berfungsi mengalirkan energi listrik dari Gardu induk ke gardu distribusi. Di area Jawa Timur, terdapat banyak Gardu Induk yang menyuplai energi listrik, di antaranya Driyorejo, Krian, Mojokerto, dan Ponorogo. Dari sekian banyak penyulang, pihak PLN kesulitan dalam hal pelaporan jika ada penyulang yang bermasalah. Selama ini, pelaporan semua gangguan penyulang masih dilakukan secara manual. Banyaknya laporan yang masuk membuat pencarian informasi penyulang membutuhkan waktu yang lama. Belum lagi mengenai masalah laporan yang terselip atau hilang. Akibatnya, jika terdapat pelaporan bulanan gangguan penyulang akan kesulitan bahkan tidak dapat mendapatkan informasi tersebut. Berdasarkan masalah yang dihadapi, maka

dirancanglah sebuah Aplikasi Data Gangguan Penyulang pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan pihak internal PLN dalam mendapatkan informasi mengenai gangguan penyulang. Aplikasi ini dirancang berbasis web sehingga pihak internal PLN yang ingin mencari informasi gangguan penyulang dapat dengan mudah mengakses informasi yang akan dibutuhkan.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1. Tujuan Utama

Tujuan umum dari pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini adalah untuk mengetahui gambaran secara umum mengenai kondisi perusahaan yang meliputi hal-hal seperti sejarah perusahaan, lokasi perusahaan, struktur organisasi serta hal-hal yang berkaitan dengan operasional yang ada di PT. PLN (Persero) UP3, Mojokerto.

2. Tujuan Khusus

1. Meningkatkan *softkill* mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi, meningkatkan rasa percaya diri, memperbaiki sikap dan perilaku).
2. Memahami data pelanggan untuk Wilayah Mojokerto agar kita bisa mengerti biaya penyambungan setiap pelaksanaan.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

1. Mahasiswa mampu memiliki kemampuan setiap bekerja dalam kelompok.
2. Mahasiswa memiliki keterampilan berkomunikasi dan memiliki percaya diri dalam bersikap dan berperilaku.
3. Mahasiswa memberikan pengalaman dan juga pengembangan potensi diri agar lebih bertanggung jawab dalam dunia kerja.
4. Menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang kegiatan di dunia kerja.

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 24 February – 24 Maret 2020. Bertempat di PT.PLN (Persero) UP3 Mojokerto, JL.R.A Basuni No.67.Mojokerto, Jawa Timur.

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Tabel 1.5 Rincian Tahapan Kegiatan Magang

No.	Kegiatan	February	Maret		
		Minggu Ke-	Minggu Ke-	Minggu Ke-	Minggu Ke-
		I	I	II	III
1.	Pengenalan Lingkungan Kerja Dan Diarahkan Ke Bagian Ruang Pelayanan				
2.	Pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM)				
3.	Pengumpulan Data				
4.	Menyusun Laporan				

Sumber : Dokumen Pribadi (2020)

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

Sejarah ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pengusahaan tenaga listrik tersebut berkembang menjadi untuk kepentingan umum, diawali dengan perusahaan swasta Belanda yaitu NV NIGM yang memperluas usahanya dari hanya di bidang gas ke bidang tenaga listrik.

Selama Perang Dunia II berlangsung, perusahaan-perusahaan listrik tersebut dikuasai oleh Jepang dan setelah kemerdekaan Indonesia, tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan-perusahaan listrik tersebut direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan September 1945 dan diserahkan kepada Pemerintah Republik Indonesia.

Pada tanggal 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas, dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik saat itu sebesar 157,5 MW.

Tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas.

Tanggal 1 Januari 1965, BPU-PLN dibubarkan dan dibentuk 2 perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang mengelola tenaga listrik dan Perusahaan Gas Negara (PGN) yang mengelola gas. Saat itu kapasitas pembangkit tenaga listrik PLN sebesar 300 MW.

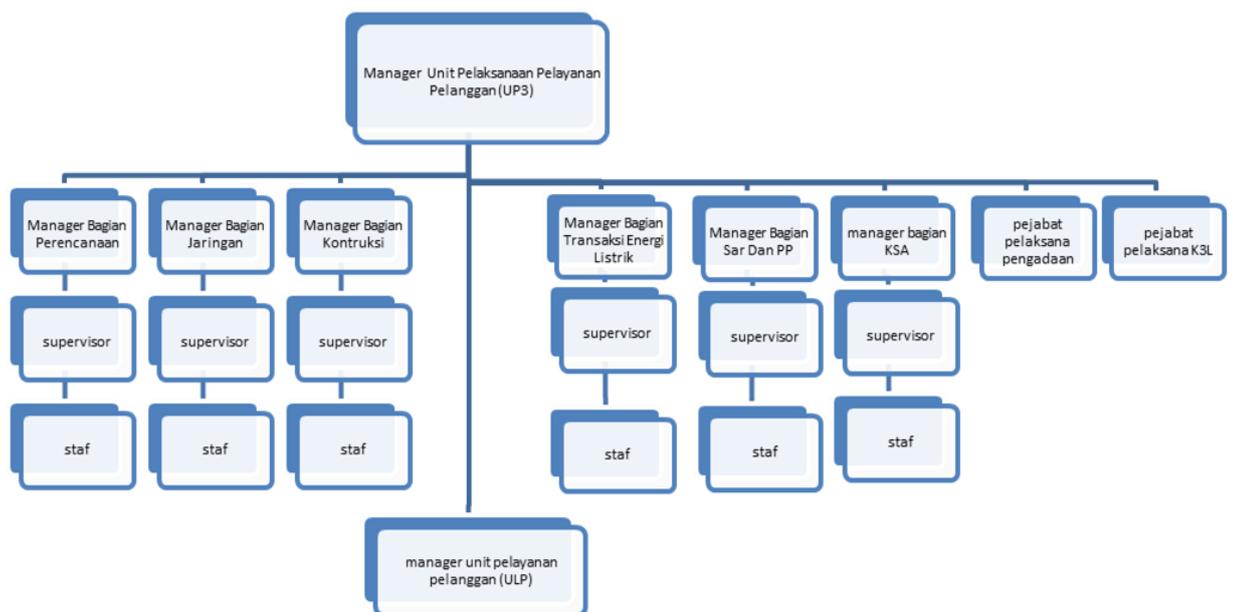
Tahun 1972, Pemerintah Indonesia menetapkan status Perusahaan Listrik Negara sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara (PLN). Tahun 1990 melalui

Peraturan Pemerintah No. 17, PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan. Tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Sejalan dengan kebijakan di atas, pada bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam sebuah perusahaan merupakan kerangka yang sangat penting karena struktur organisasi menjelaskan tentang posisi jabatan dimana dalam setiap jabatan mempunyai wewenang, tugas, dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Dengan adanya struktur organisasi yang baik dan terencana maka aktivitas sehari-hari dalam perusahaan menjadi lebih terarah dalam mencapai tujuan perusahaan yang diharapkan

Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto



Sumber: PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto, 2020

2.3 Logo PT PLN (Persero)

Gambar 2.3 Logo PT PLN (Persero)



Sumber : <https://www.pln.co.id> (2020)

Nama Perusahaan : PT. PLN (Persero) Area Mojokerto

Alamat : Jl. R.A Basuni No.67, Sooko, Mojokerto

2.3.1 Profil Perusahaan

PT. PLN (Persero) UP3 Area Mojokerto berlokasi di Jl. R.A Basuni No.67, Sooko, Mojokerto. Secara garis besar fungsi dan tugas PT. PLN (Persero) UP3 Area Mojokerto adalah mengelola operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi tenaga listrik, mengelola transaksi energi serta mengelola niaga dan pelayanan pelanggan sesuai dengan kewenangannya dalam rangka meningkatkan pelayanan ketenaga listrikan secara efisien dan efektif dengan mutu dan keandalan untuk mencapai target kinerja unit.

PT. PLN UP3 Area Mojokerto mencakup Kab. Mojokerto, Kota Mojokerto, Kab. Jombang dan Kab.Nganjuk, Luas daerah pelayanan untuk Kab.Mojokerto sekitar 594.115 Km2, Kota Mojokerto sekitar 341.664 Km2, Kab.Nganjuk sekitar 1.533.649 Km2.

Tabel 2.3.1 Pembagian Rayon di bawah PLN Area Mojokerto

1. Rayon Mojokerto	6. Rayon Ngoro
2. Rayon Mojosari	2. Rayon Ploso
3. Rayon Pacet	3. Rayon Kertosono
4. Rayon Mojoagung	4. Rayon Nganjuk
5. Rayon Jombang	5. Rayon Warujayeng

Sumber : PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto (2020)

2.4 Visi Dan Misi Dalam Perusahaan

Visi

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumbuh pada potensi instansi.

Misi

Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berpotensi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi .

Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

2.5 Kegiatan Umum Bidang Perusahaan

PT PLN (Persero) Tbk adalah perusahaan listrik milik Negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Ruang lingkup usaha PT PLN (Persero), Tbk yaitu :

1. Usaha penyediaan Tenaga listrik : Pembangkitan, penyaluran, distribusi perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik dan pengembangan tenaga listrik.
2. Usaha penunjang tenaga listrik : Konsultasi yang berhubungan dengan tenaga listrikan, pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan dan pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.
3. Usaha lainnya : Kegiatan usaha dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi terkait penyediaan ketenagalistrikan, jasa operasi dan pengaturan bidang pembangkit, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik, kegiatan perindustrian perangkat keras dan luas bidang ketenagalistrikan, kerjasama dengan badan usaha lain dan lainnya.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)

3.1 Sistem Kerja Yang Dilakukan Di Objek KKM

PT PLN Area Mojokerto telah memberikan manfaat dan ilmu dari segi teori maupun praktek lapangan sehingga dapat mengetahui situasi dunia kerja yang sebenarnya dan dapat mengetahui penerapan teori yang sudah di tempuh di bangku perkuliahan. Pelaksanaan kuliah kerja magang (KKM) ini dilaksanakan di PT PLN Area Mojokerto pada tanggal 24 February sampai 24 Maret 2020. Dengan ketentuan hari kerja dengan dimulai Hari Senin-Jumat dengan jam kerja dimulai jam 07.30-16.00 WIB.

Tabel 3.1. Penempatan Kerja Dalam Kegiatan KKM

Tanggal	Tempat	Pembimbing
24 February-24 Maret	Pelayanan	Wenny Dwi Agustin
24 February-24 Maret	Pelayanan	Wenny Dwi Agustin
24 February-24 Maret	Pelayanan	Wenny Dwi Agustin

Sumber : Dokumen Pribadi (2020)

Dalam melaksanakan kegiatan KKM ini, Penulis ditempatkan pada bagiannya masing-masing, dengan keterangan Bagian Pelayanan.

3.2 Aspek Kajian Yang Terdapat Pada KKM

Aspek yang menjadi topik dalam kegiatan kuliah kerja magang adalah Kualitas Kinerja Karyawan PT PLN Area Mojokerto untuk dalam bagian Pelayanan. Pengertian dari dua aspek sebagai berikut :

Kualitas kinerja

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Hal inilah yang menyebabkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lainnya akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas produk. Peningkatan sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan bersama-sama pegawai dan manajer dengan tujuan mencari nilai tambah agar perusahaan tersebut dapat menghadapi tantangan. Menurut Filippo (2005:28) kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam mencapai suatu tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa dan manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001), sehingga kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya konsumen inginkan terhadap atribut pelayanan suatu perusahaan. Kotler (2002) mendefinisikan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya

tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan suatu perilaku konsumen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen, perilaku ini dapat terjadi sesudah atau sebelum terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

KUALITAS KINEJA KARYAWAN PADA BAGIAN PELAYANAN

Kinerja seseorang dapat diketahui berdasarkan dimensi atau indikator kinerja yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja. John Miner (Sudarmanto, 2009) mengemukakan empat dimensi yaitu :

1. Kualitas yaitu : tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan
2. Kuantitas yaitu : jumlah pekerjaan yang dihasilkan
3. Penggunaan waktu dalam kerja yaitu : tingkat ketidakhadiran, waktu kerja efektif/ jam kerja hilang.
4. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja.

Karena dalam hubungan kualitas kinerja karyawan dalam pelayanan ini agar bisa mempengaruhi kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di perusahaan untuk memfokuskan Departemen SDM. Seluruh bagian SDM PT PLN (Persero) untuk melaksanakan aktivitas di bagian pelayanan, diberikan hak akses untuk mKmonitoring upaya kegiatan berkoordinasi dengan area yang sudah berwenang. Departement SDM untuk mengelola pengembangan SDM dan Organisasi dalam Pengendalian tenaga kerja pelayanan.

Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat, maka konsumsi akan barang-barang selain kebutuhan dasar juga makin meningkat. Begitu juga dengan kebutuhan untuk mengonsumsi produk-produk jasa yang timbul dari kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kenyamanan dalam pelayanan dan kepuasan untuk PT PLN (Persero).

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran kebaikan suatu produk atau jasa. Persepsi terhadap kualitas mencerminkan perasaan konsumen yang secara menyeluruh. Permasalahan utama yang dituntut oleh masyarakat saat ini adalah peningkatan kinerja pegawai pada PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang semakin dibutuhkan termasuk peningkatan jasa pelayanan kepada masyarakat. Pelanggan yang membutuhkan pelayanan agar mendapat kepuasan yang diinginkan. Pelanggan yang puas atas pelayanan yang diterima akan memberikan kepercayaan atau pemikiran yang baik terhadap PT. PLN (Persero).

Pelayanan pelanggan untuk pengembangan SDM ini merupakan unsur yang penting dalam usaha peningkatan kepuasan pelanggan, oleh karena itu suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan.

Adapun pembayaran listrik dengan perhitungan rata-rata pencatatan pemeriksaan stand meter pelanggan dengan memantau pemakaian pelanggan PLN baik untuk layanan informasi tagihan, sambung baru, perubahan daya.

Gambar 3.2 Rata-rata pemakaian kWh



Sumber : <https://www.pln-hitung-pemakaian-listrik-rata-rata-3-bulan-terakhir>

Manajer bagian pemasaran dan pelayanan pelanggan bertanggung jawab atas pelaksanaan strategi pemasaran, peningkatan dan pelayanan pelanggan, tata usaha langganan serta pembinaan terhadap UPJ dengan suatu bidangnya. Tugas pokok yang dimiliki Manajer Bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran strategi pemasaran, peningkatan pelayanan, dan tata usaha langganan.
2. Melakukan riset dan segmentasi pasar.
3. Melaksanakan analisa dan evaluasi kinerja pemasaran, pelayanan pelanggan serta tata usaha langganan.
4. Membuat Surat Ijin Penyambungan (SIP), mengelola dan mengevaluasi Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) pelanggan besar agar tercapai tertib administrasi.
5. Melaksanakan proses penyambungan baru untuk pelanggan diatas 197 kVA.
6. Mengusulkan kuota PB dan target penjualan UP3.
7. Memonitor dan mengevaluasi proses pelaksanaan penyambungan baru (PB), perubahan daya (PD) dan penyambungan sementara.
8. Mengelola dan memutakhirkan Data Induk Pelanggan (DIL).

Dalam Kuliah Kerja Magang (KKM) difokuskan pada pelayanan penambahan daya di PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto. Demikian halnya kepuasan para pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto juga dipengaruhi oleh faktor pelayanan, khususnya dalam memberikan pelayanan dalam pengajuan tambah daya listrik. PT PLN menyediakan produk bagi pelanggan yang memiliki kapasitas rendah dan merasa butuh untuk melakukan penambahan daya. PT PLN menyediakan layanan bagi pelanggan prabayar ataupun pascabayar yang sudah

3.2.2 Prosedur Penambahan Daya

A. Prosedur Penambahan Daya Secara Online

1. Buka situs PLN dan klik bagian penambahan daya sampai kolom persetujuan syarat dan ketentuan.

Masuk website www.pln.co.id lalu klik “Pelanggan” kemudian “Layanan Online” kemudian pilih “Perubahan Daya/Migrasi” dan klik “Ubah Daya”.

2. Syarat dan ketentuan Perubahan Daya

Pelanggan di informasikan mengenai persyaratan apa saja yang harus dipenuhi untuk melakukan Perubahan Daya Online, lalu pelanggan diminta memberikan persetujuan pada bagian bawah persyaratan tersebut.

- Lanjutkan Persetujuan Persyaratan Perubahan Daya Online

Setelah pelanggan meng klik “Setuju” pada persyaratan perubahan daya online, selanjutnya akan muncul sebuah informasi mengenai syarat dan ketentuan tersebut guna perjanjian pelanggan dengan PLN dan klik “OK” untuk melanjutkan proses.

3. Pengisian ID Pelanggan atau ID Meter

Pelanggan melakukan pengisian “ID Pelanggan atau ID Meter” lalu klik “cari” dan tunggu sampai data pelanggan muncul.

- Klik pada tab penambahan daya dan lengkapi identitas sesuai kolom yang ada, lalu isi perubahan daya yang diinginkan.
- Pengisian kolom Tarif/ Daya Baru

4. Setelah itu akan muncul nominal biaya yang harus dibayarkan untuk penambahan daya.

5. Proses terakhir yaitu penggantian meteran dan penaikan daya listrik rumah pelanggan, dalam proses terakhir ini petugas PLN akan mendatangi rumah

pelanggan dan melakukan penggantian meteran sekaligus menaikkan daya listrik. Setelah penggantian meteran dan perubahan daya listrik pelanggan, informasi dan data-data pelanggan juga akan dipengaruhi oleh pihak PLN.

B. Prosedur Penambahan Daya Secara Langsung

1. Menghubungi kantor unit PLN terdekat ke bagian pelayanan pelanggan via telepon (contact center PLN di 123).

2. mengumpulkan dokumen yang diperlukan :

- Fotocopy rekening listrik terakhir
- Fotocopy KTP pemohon
- Surat permintaan pasang baru/ penambahan daya
- Surat permohonan pasang baru listrik

Setelah semua persyaratan telah terpenuhi, lalu diserahkan kepada petugas PLN yang bersangkutan, kemudian pihak PLN melakukan survey lapangan untuk mengetahui secara persis kondisi kelistrikan di lapangan. Setelah itu pihak PLN memberikan surat jawaban yang memuat informasi antara lain : persetujuan ijin pengajuan penambahan daya, biaya yang menjadi beban pelanggan, tarif listrik, dan rencana jadwal pemasangan tambah daya.

3. penandatanganan Surat Perjanjian Jual beli Tenaga Listrik (SPJBTL)

Dalam SPJBTL memuat antara lain daya listrik yang diperlukan, tarif listrik yang diberlakukan, serta hak dan kewajiban pelanggan.

4. Denah lokasi bangunan/rumah

5. Menyiapkan biaya yang dibutuhkan, yaitu :

- Biaya Penyambungan (BP), sebesar selisih kenaikan daya kali tarif yang berlaku.
- Uang Jaminan Pelanggan (UJL), dikompensasikan dengan UJL yang telah dibayar (sesuai standart PLN)

- Materai 6000

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Selama kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) berlangsung, penulis tidak menemukan kendala yang sifatnya besar ataupun signifikan. Hal ini didukung karena adanya penanganan yang terorganisir dengan baik yang ada didalam perusahaan, terlebih terdapat peraturan yang juga ada pada tiap-tiap departemen yang tentunya siap siaga dengan segala kemungkinan kecelakaan yang bisa saja terjadi sewaktu-waktu. Hanya saja memang perlu diperhatikan kembali kesehatan dan keselamatan dari tiap pekerja yang ada, dimana penulis menemukan banyaknya komplain vendor yang terkait dengan kabel-kabel yang mengenai bangunan mereka. Penulis juga menemukan permasalahan strategi pencapaian target anggaran pelayanan tidak sesuai yang sudah ditentukan dan sehingga karyawan tiap bulan harus bisa mencapai target yang sudah ditentukan dari pelanggan.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Untuk mengatasi kendala-kendala dalam permasalahan strategi pencapaian target didalam anggaran pelayanan untuk data pelanggan di PT PLN dengan diperlukan pemasaran yang matang. Karyawan harus bisa memiliki tingkat kebutuhan semua perlengkapan barang-barang keperluan pelayanan yang akan digunakan, penyerahan yang lebih cepat perlengkapan atau keperluan beserta pelayanan lebih cepat dari pesaing dan seorang karyawan harus mempunyai strategi dan teknik didalam menyalai pemasaran dari produk yang akan ditawarkan kepada pelanggan, mulai dari perencanaan sampai pada hal kerja sama dengan pihak pelanggan. Adapun tahapan strategi meliputi :

- Melaksanakan Perencanaan Pemasaran
- Melaksanakan Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Secara Tepat
- Harus mempunyai dasar tujuan perusahaan untuk SDM dan para pelanggan

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Menurut Filippo (2005) kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam mencapai suatu tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

Kotler (2002) mendefinisikan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Karena dalam hubungan kualitas kinerja karyawan dalam pelayanan ini agar bisa mempengaruhi kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di perusahaan untuk memfokuskan Departemen SDM. Seluruh bagian SDM PT PLN (Persero) untuk melaksanakan aktivitas di bagian pelayanan, diberikan hak akses untuk memonitoring upaya kegiatan berkoordinasi dengan area yang sudah berwenang. Departement SDM untuk mengelola pengembangan SDM dan Organisasi dalam Pengendalian tenaga kerja pelayanan.

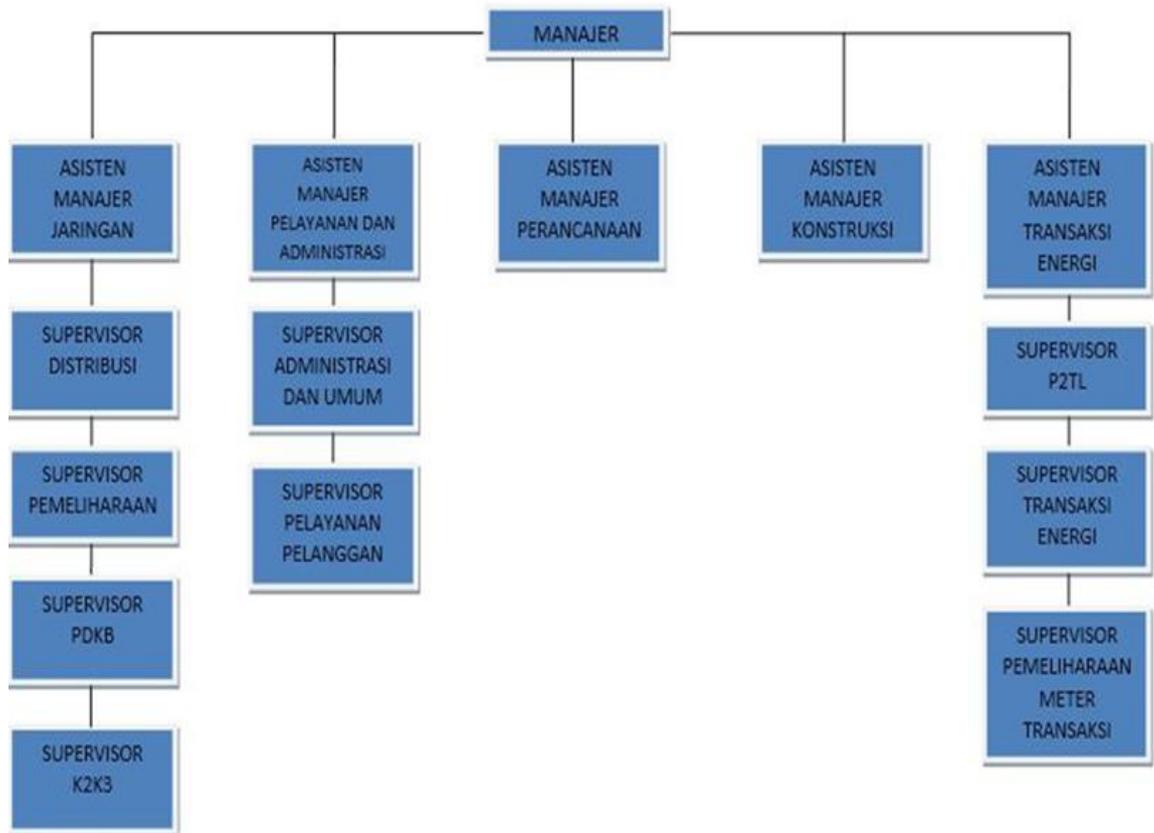
4.2 Saran

Pada saat pembuatan makalah Penulis menyadari bahwa banyak sekali kesalahan dan jauh dari kesempurnaan dengan sebuah pedoman yang bisa dipertanggungjawabkan dari banyaknya sumber Penulis akan memperbaiki makalah tersebut. Oleh sebab itu penulis harapkan kritik serta sarannya mengenai pembahasan makalah dalam kesimpulan di atas.

DAFTAR PUSTAKA

- GIVIDIA. (n.d.). *Cara Menambah Daya Listrik PLN Mudah* . Retrieved from <https://gividia.blogspot.com/2016/11/cara-menambah-daya-listrik-pln-mudah.html>
- BINTI USWATUN ISNAINI. (2019). prosedur pelayanan penambahan daya pada PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto. *ekonomi dan bisnis*, 1-69.
- ARTIKEL, I. (2016, February 22). *kualitas pelayanan: Dimensi dan Cara Mengukurnya*. Retrieved from <http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>
- tirto.id. (2019, oktober 24). *Cara, Syarat dan Prosedur Menambah Daya Listrik*. Retrieved from Alexander Haryanto.
- BUMN, s. P. (2011). *Tentang Perusahaan PT PLN*. Retrieved from PLN: <http://bumn.go.id/pln/halaman/41/tentang-perusahaan.html>

Lampiran 1. Struktur Organisasi Departemen Pelayanan



Lampiran 2. Jenis APD yang Digunakan di PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto

Gambar APD	Keterangan
	Helmet
	Trafikon (Pembatas Jalan)
	Masker Kain

	<p>Sarung Tangan Listrik</p>
	<p>Sabuk Pengaman Keselamatan</p>
	<p>Alat Pelindung Kaki</p>
	<p>Alat Pelindung Mata</p>



Rompi Safety



Pelindung Telinga

Lampiran 3. Foto Kegiatan Kuliah Kerja Magang



Mengklip data di Daerah Ngoro



Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro



Call Back Center Informasi System PLN distribusi Jatim



Olah raga di lapangan PLN Mojokerto



Mencari data permintaan Survey calon pelanggan dan Menata data Restitusi ID Pelanggan



Rekap Kelengkapan Berkas AIL dengan Nama Pelanggan yang sudah tertera



Komponen Hydrant



Kebersamaan dengan Ibu Beta selaku staf bagian sumber daya dan administrasi umum yang membantu memberikan informasi terkait data-data

Lampiran 4. Formulir Kegiatan Harian Mahasiswa

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

NAMA : Heni Machfudoh

NIM : 1661018

PROGRAM STUDI : Manajemen Sumber Daya Manusia KP 2016

TEMPAT KKM : PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto

BAGIAN BIDANG : Pelayanan

Minggu Ke-	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan Pendamping
1	Senin, 24 February 2020	Pengenalan identitas baik dari mahasiswa magang lainnya dan pengenalan profil terhadap PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto, dan pengarahannya materi	
	Selasa, 25 February 2020	Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro, dan mengklip data di Daerah Ngoro	
	Rabu, 26 February 2020	Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro, dan Call Back Center Informasi System PLN distribusi Jatim, dan Pengajian di Masjid An-Nur PLN Mojokerto.	

	Kamis, 27 February 2020	Mengkliip data di Daerah Ngoro, dan Call Back Center Informasi System PLN distribusi Jatim.	
	Jumat, 28 February 2020	Mengkliip data di Daerah Ngoro, dan Call Back Center Informasi System PLN distribusi Jatim, dan Olah raga di lapangan PLN Mojokerto	
2	Senin, 2 Maret 2020	Mengkliip data di Daerah Ngoro, dan menumpuk berkas perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro	
	Selasa, 3 Maret 2020	Mencari berkas detail pelanggan belum upload kelompok : TM UP3 : Mojokerto, dan mencatat data pelanggan untuk Keterangan Kelengkapan AIL, dan Menata berkas pelanggan	
	Rabu, 4 Maret 2020	Mencatat data pelanggan untuk Keterangan Kelengkapan AIL, dan Call Back Center Informasi System PLN distribusi Jatim	
	Kamis, 5 Maret 2020	Mencari data Score Board pelanggan. Dan Mengirim Legalisasi ke Rayon Mojokerto, Rayon Mojosari, Rayon Jombang,	

		Rayon Ploso, Rayon Nganjuk	
	Jumat, 6 Maret 2020	Memperbaiki papan dan Mengisi Score Board dengan data pelanggan dan Olah raga di lapangan PLN Mojokerto	
3	Senin, 9 Maret 2020	Rekap Kelengkapan Berkas AIL dengan Nama Pelanggan yang sudah tertera	
	Selasa, 10 Maret 2020	Mengklip data di daerah Nganjuk, dan Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Nganjuk	
	Rabu , 11 Maret 2020	Mengklip data di Daerah Nganjuk dan Pengajian di Masjid An-Nur PLN Mojokerto	
	Kamis, 12 Maret 2020	Call Back Center Informasi System PLN distribusi Jatim dan Mengklip data di Daerah Nganjuk	
	Jumat, 13 Maret 2020	Call Back Center Informasi System PLN distribusi Jatim dan Olah raga di lapangan PLN Mojokerto	
4	Senin, 17 Maret 2020	Call Back Center Informasi System PLN distribusi Jatim dan Mengklip data di Daerah Nganjuk	

	Selasa, 18 Maret 2020	Mengklip data di Daerah Nganjuk	
	Rabu, 19 Maret 2020	Edaran Direksi di PT PLN tentang penyebaran Virus Corona bahwa Kerja Praktik Lapangan (PKL) di liburkan dan dapat kembali di kampus masing-masing, dan mengerjakan laporan KKM	
	Kamis, 20 Maret 2020	Edaran Direksi di PT PLN tentang penyebaran Virus Corona bahwa Kerja Praktik Lapangan (PKL) di liburkan dan dapat kembali di kampus masing-masing, dan mengerjakan laporan KKM.	
	Jumat, 21 Maret 2020	Edaran Direksi di PT PLN tentang penyebaran Virus Corona bahwa Kerja Praktik Lapangan (PKL) di liburkan dan dapat kembali di kampus masing-masing, dan mengerjakan laporan KKM.	
5	Senin, 23 Maret 2020	Edaran Direksi di PT PLN tentang penyebaran Virus Corona bahwa Kerja Praktik Lapangan (PKL) di liburkan dan dapat kembali di kampus masing-masing, dan mengerjakan laporan KKM	

	Selasa, 24 Maret 2020	Edaran Direksi di PT PLN tentang penyebaran Virus Corona bahwa Kerja Praktik Lapangan (PKL) di liburkan dan dapat kembali di kampus masing-masing, dan mengerjakan laporan KKM.	
--	--------------------------	---	---

Mojokerto, 24 Maret 2020

Pendamping Lapangan



(Wenny Dwi Agustin)

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

NAMA : Lidya Nur Indah Sari

NIM : 1661261

PROGRAM STUDI : Manajemen Sumber Daya Manusia KP 2016

TEMPAT KKM : PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto

BAGIAN BIDANG : Pelayanan

Minggu Ke-	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan Pendamping
1	Senin, 24 February 2020	Pengenalan tentang profil dan sejarah terhadap PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto, dan pengarahan materi	
	Selasa, 25 February 2020	Mescan data konsumen, dan mengklip data di Daerah Ngoro	
	Rabu, 26 February 2020	Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro, dan mengklip data di Daerah Ngoro, dan Pengajian di Masjid An-Nur PLN Mojokerto	
	Kamis, 27 February 2020	Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro, dan mengklip data di Daerah Ngoro	

	Jumat, 28 February 2020	Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro, dan mengklip data di Daerah Ngoro, dan Olah raga di lapangan PLN Mojokerto	
2	Senin, 2 Maret 2020	Mengklip data di daerah Ngoro dan Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro	
	Selasa, 3 Maret 2020	Mencari data permintaan Survey calon pelanggan dan Menata data Restitusi ID Pelanggan	
	Rabu, 4 Maret 2020	Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro, dan Staples perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro	
	Kamis, 5 Maret 2020	Mencari data Score Board pelanggan. Dan Mescanperubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro	
	Jumat, 6 Maret 2020	Memperbaiki papan dan Mengisi Score Board dengan data pelanggan dan Olah raga di lapangan PLN Mojokerto	
3	Senin, 9 Maret 2020	Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro	
	Selasa, 10 Maret 2020	Mengklip data di Daerah Nganjuk	

	Rabu , 11 Maret 2020	Mengkliip data di Daerah Nganjuk dan Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Nganjuk, dan Pengajian di Masjid An-Nur PLN Mojokerto	
	Kamis, 12 Maret 2020	Mengkliip data di Daerah Nganjuk dan Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Nganjuk	
	Jumat, 13 Maret 2020	Mengkliip data di Daerah Nganjuk dan Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Nganjuk, dan Olah raga di lapangan PLN Mojokerto	
4	Senin, 17 Maret 2020	Mengkliip data di Daerah Nganjuk dan Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Nganjuk	
	Selasa, 18 Maret 2020	Mengkliip data di Daerah Nganjuk dan Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Nganjuk	
	Rabu, 19 Maret 2020	Edaran Direksi di PT PLN tentang penyebaran Virus Corona bahwa Kerja Praktik Lapangan (PKL) di liburkan dan dapat kembali di kampus masing-masing, dan mengerjakan laporan KKM.	
	Kamis, 20 Maret 2020	Edaran Direksi di PT PLN tentang penyebaran Virus Corona bahwa Kerja Praktik Lapangan (PKL) di liburkan dan	

		dapat kembali di kampus masing-masing, dan mengerjakan laporan KKM.	
	Jumat, 21 Maret 2020	Edaran Direksi di PT PLN tentang penyebaran Virus Corona bahwa Kerja Praktik Lapangan (PKL) di liburkan dan dapat kembali di kampus masing-masing, dan mengerjakan laporan KKM.	
5	Senin, 23 Maret 2020	Edaran Direksi di PT PLN tentang penyebaran Virus Corona bahwa Kerja Praktik Lapangan (PKL) di liburkan dan dapat kembali di kampus masing-masing, dan mengerjakan laporan KKM.	
	Selasa, 24 Maret 2020	Edaran Direksi di PT PLN tentang penyebaran Virus Corona bahwa Kerja Praktik Lapangan (PKL) di liburkan dan dapat kembali di kampus masing-masing, dan mengerjakan laporan KKM.	

Mojokerto, 24 Maret 2020

Pendamping Lapangan



(Wenny Dwi Agustin)

FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA

NAMA : Yola Arin Safitri

NIM : 1661262

PROGRAM STUDI : Manajemen Sumber Daya Manusia KP 2016

TEMPAT KKM : PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto

BAGIAN BIDANG : Pelayanan

Minggu Ke-	Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan Pendamping
1	Senin, 24 February 2020	Pengenalan tentang profil dan sejarah terhadap PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto, dan pengarahan materi	
	Selasa, 25 February 2020	Mescan data konsumen, dan mengklip data di Daerah Ngoro	
	Rabu, 26 February 2020	Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro, dan mengklip data di Daerah Ngoro, dan Pengajian di Masjid An-Nur PLN Mojokerto	
	Kamis, 27 February 2020	Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro, dan mengklip data di Daerah Ngoro	

	Jumat, 28 February 2020	Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro, dan mengklip data di Daerah Ngoro, dan Olah raga di lapangan PLN Mojokerto	
2	Senin, 2 Maret 2020	Mengklip data di Daerah Ngoro dan Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro	
	Selasa, 3 Maret 2020	Mencari data permintaan Survey calon pelanggan dan Menata data Restitusi ID Pelanggan	
	Rabu, 4 Maret 2020	Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro, dan Staples perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro	
	Kamis, 5 Maret 2020	Mencari data Score Board pelanggan. Dan Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro	
	Jumat, 6 Maret 2020	Memperbaiki papan dan Mengisi Score Board dengan data pelanggan, dan Olah raga di lapangan PLN Mojokerto	

3	Senin, 9 Maret 2020	Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Ngoro	
	Selasa, 10 Maret 2020	Mengklip data di Daerah Nganjuk	
	Rabu , 11 Maret 2020	Mengklip data di Daerah Nganjuk dan Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Nganjuk, dan Pengajian di Masjid An-Nur PLN Mojokerto	
	Kamis, 12 Maret 2020	Mengklip data di Daerah Nganjuk dan Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Nganjuk	
	Jumat, 13 Maret 2020	Mengklip data di Daerah Nganjuk dan Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Nganjuk, dan Olah raga di lapangan PLN Mojokerto	
4	Senin, 17 Maret 2020	Mengklip data di Daerah Nganjuk dan Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Nganjuk	

	Selasa, 18 Maret 2020	Mengklip data di Daerah Nganjuk dan Mescan perubahan data pelanggan area pelayanan Nganjuk	
	Rabu, 19 Maret 2020	Edaran Direksi di PT PLN tentang penyebaran Virus Corona bahwa Kerja Praktik Lapangan (PKL) di liburkan dan dapat kembali di kampus masing-masing, dan mengerjakan laporan KKM.	
	Kamis, 20 Maret 2020	Edaran Direksi di PT PLN tentang penyebaran Virus Corona bahwa Kerja Praktik Lapangan (PKL) di liburkan dan dapat kembali di kampus masing-masing, dan mengerjakan laporan KKM.	
	Jumat, 21 Maret 2020	Edaran Direksi di PT PLN tentang penyebaran Virus Corona bahwa Kerja Praktik Lapangan (PKL) di liburkan dan dapat kembali di kampus masing-masing, dan mengerjakan laporan KKM.	
5	Senin, 23 Maret 2020	Edaran Direksi di PT PLN tentang penyebaran Virus Corona bahwa Kerja Praktik Lapangan (PKL) di liburkan dan dapat kembali di kampus masing-masing, dan mengerjakan laporan KKM.	

	Selasa, 24 Maret 2020	Edaran Direksi di PT PLN tentang penyebaran Virus Corona bahwa Kerja Praktik Lapangan (PKL) di liburkan dan dapat kembali di kampus masing-masing, dan mengerjakan laporan KKM.	
--	-----------------------	---	---

Mojokerto, 24 Maret 2020

Pendamping Lapangan



(Wenny Dwi Agustin)

SURAT KETERANGAN

Nomor : 0001.SKt/STH.01.04/A040800/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : PUGUH PRIJANDOKO
NIP : 6894010K
Jabatan : Manager UP3 Mojokerto

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Heni Machfudoh
NIM : 1661018
Prodi/Jurusan : Manajemen
Universitas : STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Telah melakukan Praktek Kerja di PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto pada Bagian Pelayanan Pelanggan sejak tanggal 24 Februari – 17 Maret 2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Mojokerto, 14 April 2020
MANAGER



PUGUH PRIJANDOKO

SURAT KETERANGAN

Nomor : 0002.SKt/STH.01.04/A040800/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : PUGUH PRIJANDOKO
NIP : 6894010K
Jabatan : Manager UP3 Mojokerto

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : YOLA ARIN SAFITRI
NIM : 1661262
Prodi/Jurusan : Manajemen
Universitas : STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Telah melakukan Praktek Kerja di PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto pada Bagian Pelayanan Pelanggan sejak tanggal 24 Februari – 17 Maret 2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Mojokerto, 14 April 2020
MANAGER



PUGUH PRIJANDOKO

SURAT KETERANGAN

Nomor : 0003.SKt/STH.01.04/A040800/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : PUGUH PRIJANDOKO
NIP : 6894010K
Jabatan : Manager UP3 Mojokerto

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Lidya Nur Indah Sari
NIM : 1661261
Prodi/Jurusan : Manajemen
Universitas : STIE PGRI DEWANTARA JOMBANG

Telah melakukan Praktek Kerja di PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto pada Bagian Pelayanan Pelanggan sejak tanggal 24 Februari – 17 Maret 2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Mojokerto, 14 April 2020
MANAGER



PUGUH PRIJANDOKO

