

**PROSEDUR PENANGANAN PELANGGAN  
PASANG BARU PADA PT. PLN (PERSERO)  
UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:**

**I Komang Nuada Putra**

**NIM 2115713167**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**PROSEDUR PENANGANAN PELANGGAN  
PASANG BARU PADA PT. PLN (PERSERO)  
UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh:**

**I Komang Nuada Putra**

**NIM 2115713167**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : I Komang Nuada Putra

**NIM** : 2115713167

**Prodi/Jurusan** : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan Judul :

“PROSEDUR PENANGANAN PELANGGAN PASANG BARU PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) DENPASAR”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia di tuntutan dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun

Badung, 19 Juli 2024

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI



NIM. 2115713167

## Lembar Persetujuan dan Pengesahan

### PROSEDUR PENANGANAN PELANGGAN PASANG BARU PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) DENPASAR




Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah  
Program Studi D3 Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali

I Komang Nuada Putra

NIM. 2115713167

Badung, 26 Agustus 2024

Disetujui Oleh.

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Dra. Ni Luh Putu Inten rumini, M.Agb NIP. 196210101989112001	
Dosen Penguji 1, Dr. I Gusti Lanang Suta A., SE, M.Si. NIP. 196804201993031002	
Dosen Penguji 2, Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr., Akt., M.Acc, NIP. 4069501	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



(Dra. Ni Luh Putu Inten rumini, M.Agb)  
NIP. 196210101989112001

Dosen Pembimbing 2



( I Ketut Muderana, SE., M.Si )  
NIP. 196212311988031012

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D )  
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



( I Made Widiantara, S.Psi., M.Si.)  
NIP. 197602182003121002

## PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“PROSEDUR PENANGANAN PELANGGAN PASANG BARU PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) DENPASAR”**. Adapun Tujuan penulisan tugas akhir ini yaitu untuk memenuhi persyaratan memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Selama Menyusun tugas akhir ini penulis memperoleh banyak bantuan bimbingan serta petunjuk-petunjuk dari berbagai pihak baik berupa saran, pendapat maupun material sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan Fasilitas selama melaksanakan Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D selaku ketua jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah berkenan memberikan izin dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak I Made Wudiantara, S.Psi., M.Si, Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan

arahan, Petunjuk dan semangat selama proses penyusunan proposal tugas akhir.

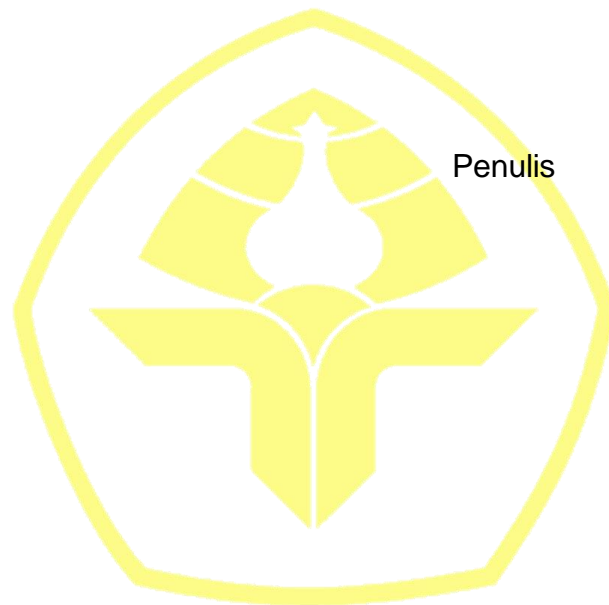
4. Ibu Dra. Ni Luh Putu Inten rumini, M.Agb. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
5. Bapak I Ketut Muderana, SE.M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
6. Ibu Dewa Ayu Nancy Cahyani yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan dan memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak I Gede Alit Sandayanto selaku supervisor Pelayanan Pelanggan & Administrasi, yang telah memberikan informasi, pengarahan dan bimbingan yang berhubungan dengan tugas akhir.
8. Kedua orang tua penulis serta seluruh keluarga tercinta yang memberikan dukungan dan bantuan baik secara moral maupun material dalam penyusunan tugas akhir.
9. Teman-teman dan sahabat yang telah banyak membantu, memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
10. Semua pihak yang telah membantu secara materi, dukungan dan bantuannya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis

miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih ke pada semua pihak yang telah membantui dalam penyusunan tugas akhir ini.

Badung, 19 Juli 2024



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	i
Lembar Persetujuan dan Pengesahan .....	ii
PRAKATA .....	iii
DAFTAR ISI .....	1
DAFTAR TABEL .....	3
DAFTAR GAMBAR .....	4
DAFTAR LAMPIRAN .....	5
BAB I PENDAHULUAN .....	6
A. Latar Belakang .....	6
B. Pokok Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Metode Penelitian .....	13
BAB II LANDASAN TEORI .....	16
A. Prosedur .....	16
B. Pengertian Penanganan .....	19
C. Flowchart .....	20
D. Pasang Baru .....	22

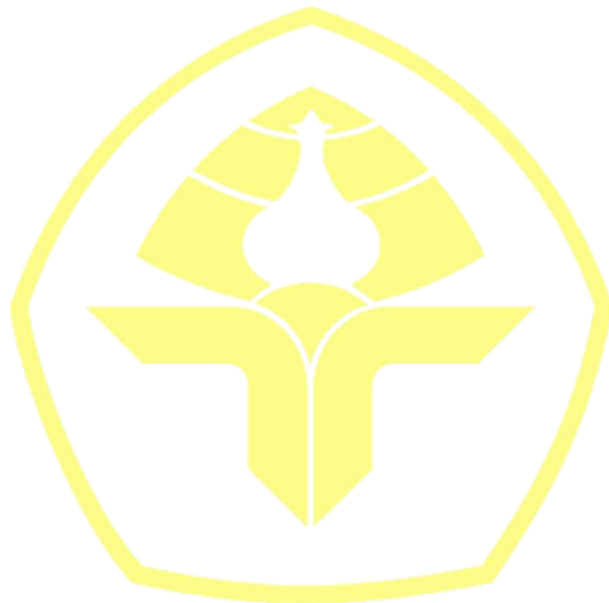


E. Pengertian Pelanggan .....	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	32
A. Sejarah Berdirinya PT PLN (Persero) ULP DENPASAR .....	32
B. Bidang Usaha.....	37
C. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP DENPASAR .....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Kebijakan Perusahaan.....	45
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	47
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	66
A. Simpulan.....	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN.....	70

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data pelanggan pasang baru tahun 2023.....	9
Tabel 2. 1 Simbol-Simbol Flowchart.....	21



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Denpasar .....	40
Gambar 4. 1 Tampilan awal pada aplikasi PLN mobile .....	49
Gambar 4. 2 Tampilan Menu Pertama .....	50
Gambar 4. 3 Tampilan Menu Permohonan .....	51
Gambar 4. 4 Tampilan Menu Lokasi .....	52
Gambar 4. 5 Tampilan Menu Data Lokasi .....	53
Gambar 4. 6 Tampilan Menu Data Permohonan .....	54
Gambar 4. 7 Tampilan Laman Web PLN .....	56
Gambar 4. 8 Flowchart Penanganan Permohonan Pasang Baru .....	63



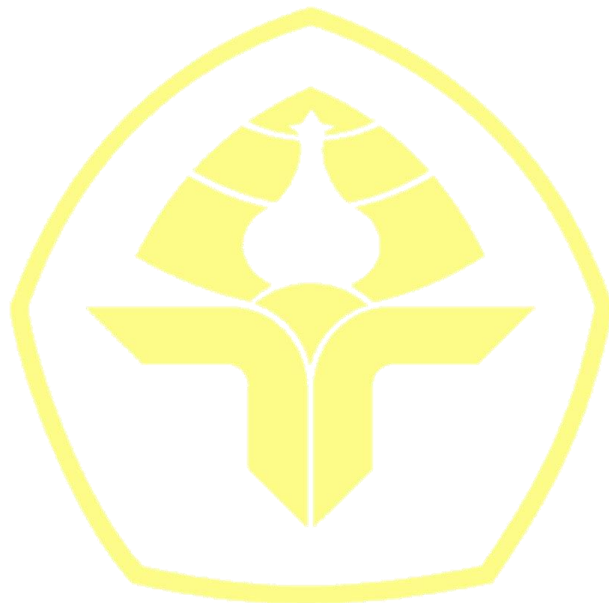
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Proses Bimbingan

LAMPIRAN 2 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir

LAMPIRAN 3 Petanyaan



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kebutuhan listrik akan terus meningkat seiring dengan adanya perkembangan dari sektor rumah tangga maupun sektor industri. Dalam sektor rumah tangga, listrik berguna untuk penerangan, mencuci pakaian dengan mesin cuci, menyetrika dan memasak. Sedangkan untuk sektor industri, listrik berguna untuk menjalankan mesin di pabrik, serta peralatan elektronik lainnya yang ada di perusahaan.

Kebutuhan tenaga listrik yang semakin meningkat juga diakibatkan oleh masyarakat desa sudah bisa menikmati adanya listrik, sehingga permintaan pasang baru listrik semakin meningkat. Dengan listrik, semua pekerjaan dapat dilaksanakan lebih praktis, apalagi di jaman modern seperti sekarang ini, peralatan- peralatan kerja, perabot perabot rumah tangga, bahkan sampai mainan anak-anak menggunakan tenaga listrik. Untuk tetap dapat melayani

kebutuhan tenaga listrik dari para pelanggan, maka sistem tenaga listrik harus dikembangkan seiring dengan kenaikan kebutuhan akan tenaga listrik dari para pelanggan.

PT PLN (Persero) adalah perusahaan umum milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang kelistrikan sesuai dengan peraturan pemerintah No. 17 Tahun 1990 di samping UU No. 15 Tahun 1985 yang memberikan peluang kepada koperasi dan swasta melakukan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Dalam menjalankan usahanya PT PLN (Persero) mempunyai beberapa unit-unit pelaksanaan yang tersebar di seluruh Indonesia. Dalam rangka memberikan kemudahan bagi pelanggan atau calon pelanggan maka PT PLN (Persero) Distribusi Bali memandang betapa pentingnya keberadaan unit layanan pelanggan (ULP) dalam memberikan pelayanan yang optimal di bidang kelistrikan. Maka dibangunlah PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

Salah satu pelayanan yang di berikan PT PLN (Persero) ULP Denpasar yaitu pasang baru listrik, pasang baru listrik yang dimaksudkan adalah pemasangan sambungan tenaga listrik baru di lokasi sesuai dengan permintaan pelanggan yang belum mempunyai id data pelanggan listrik dan rekening listrik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap permintaan penyambungan baru maka diperlukan prosedur pemasangan yang jelas antara fungsi-fungsi yang terkait di dalamnya agar dapat

diawasi dalam pelaksanaannya, sehingga tidak terjadinya penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. PT PLN menyediakan pemasangan listrik baru untuk rumah tangga, bisnis dan industri.

Kapasitas daya untuk penyambungan listrik baru di PT PLN untuk Rumah Tangga meliputi 450, 900, 1.300, 2.200, 3.500, 4.400 VA. Sedangkan kapasitas daya untuk industri dan bisnis dengan minimal penyambungan daya 1.300 VA. Adapun syarat penyambungan Listrik baru untuk rumah tangga dokumen yang dibutuhkan hanya Peta lokasi, Sertifikat Laik Operasi (SLO), KTP, dan nomor handphone sedangkan penyambungan listrik baru untuk bisnis dan industri ada dokumen tambahan yaitu SIUP (Surat Izin Usaha Perusahaan) dan foto usaha



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Tabel 1. 1 Data pelanggan pasang baru tahun 2023  
PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Denpasar

No	Bulan (2023)	Jumlah
1	Januari	639 Orang
2	Februari	349 Orang
3	Maret	471 Orang
4	April	358 Orang
5	Mei	348 Orang
6	Juni	379 Orang
7	Juli	413 Orang
8	Agustus	335 Orang
9	September	278 Orang
10	Oktober	325 Orang
11	November	467 Orang
12	Desember	383 Orang
<b>Total</b>		<b>4.745 Orang</b>

**Sumber: PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Denpasar**

Berhubungan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan listrik yang begitu pesat seperti yang dapat di lihat pada tabel 1.1 di atas, maka PT PLN (Persero) ULP Denpasar meningkatkan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, yaitu dengan cara penanganan pasang baru cukup mengajukan permohonan melalui online yaitu melalui Aplikasi PLN Mobile.

Sebelum adanya permohonan melalui online ini, calon pelanggan yang akan mengajukan permohonan pasang baru listrik harus datang ke kantor (offline), kemudian calon pelanggan mengambil nomor antrian. Tidak hanya sampai di sana, terdapat



beberapa kendala yang dialami ketika mengajukan permohonan pasang baru melalui offline yaitu calon pelanggan harus mengantri lama karena banyaknya calon pelanggan lainnya yang ingin mengajukan permohonan kemudian dokumen persyaratan yang di bawa kurang lengkap yang menyebabkan calon pelanggan harus kembali ke rumah untuk melengkapi persyaratan permohonan pasang baru listrik dan pengajuan permohonan secara offline ini membuat pihak PLN menjadi kewalahan untuk menangani calon pelanggan dikarenakan meningkatnya jumlah calon pelanggan serta calon pelanggan yang datang ke kantor serta belum memahami prosedur mengajukan permohonan pasang baru listrik. Dengan adanya kendala tersebut tentunya sangat tidak efektif dan efisien yang dimana dapat membuat calon pelanggan lebih memilih untuk menggunakan jasa perantara serta rela mengeluarkan biaya lebih untuk mengajukan permohonan pasang baru, karena calon pelanggan tidak perlu membuang waktu datang ke kantor.

Dengan adanya fasilitas pelayanan secara online ini, calon pelanggan mendapatkan banyak manfaat seperti dapat mengecek tagihan listrik, riwayat pembelian listrik, dapat mengajukan permohonan tambah daya, pasang baru, serta memberikan fasilitas untuk telepon ke call center PLN bebas pulsa Maka dari itu calon pelanggan tidak perlu datang ke kantor ataupun menggunakan perantara untuk mengajukan permohonan pasang baru, karena

calon pelanggan dapat mengajukan permohonan maupun keluhan cukup dari rumah saja atau melalui online.

Dalam rangka memberikan pelayanan melalui online, masih banyak pelanggan yang masih belum mengetahui dengan jelas prosedur dan fitur-fitur di dalam aplikasi PLN Mobile, maka diperlukan prosedur penanganan pemasangan yang jelas antara fungsi-fungsi yang terkait di dalamnya agar dapat diawasi dalam pelaksanaannya, sehingga tidak terjadi penyelewengan atau penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Dalam kaitannya dengan hal tersebut diatas, penulis mengambil judul: "**Prosedur Penanganan Pelanggan Pasang Baru Listrik Pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar**"

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Prosedur Penanganan Pelanggan Pasang Baru pada PT. (Persero) ULP Denpasar?
2. Apakah hambatan dan solusi terkait dengan penanganan pelanggan pasang baru pada PT. PLN (Persero) ULP Denpasar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui penanganan pelanggan pasang baru pada PT. PLN (Persero) ULP Denpasar.
2. Untuk mengetahui hambatan dan solusi terkait penanganan pelanggan pasang baru.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Politeknik Negeri Bali
  - a. Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat memperkaya bahan bacaan dipergustakaan Politeknik Negeri Bali dan dapat sebagai tambahan informasi bagi mahasiswa.
  - b. Untuk bahan kajian dan evaluasi terhadap kurikulum yang berada Politeknik Negeri Bali sehingga terdapat kesesuaian antara materi yang diberikan dibangku kuliah dengan kenyataan di dunia kerja.

2. Bagi Mahasiswa

Untuk Menambah Pengetahuan Mahasiswa serta menerapkan dan mempraktekan teori yang didapatkan selama menjalani dengan perkuliahan dengan kenyataan yang ada dunia kerja.

3. Bagi PT. PLN (Persero) ULP Denpasar

Hasil tulisan ini penulis diharapkan memberikan masukan yang berguna bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan untuk perbaikan dan kesempurnaan dalam menetapkan

kebijaksanaan perusahaan guna meningkatkan efektivitas kerja dalam mencapai tujuan perusahaan.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Denpasar yang terletak di jalan JL.P.B Sudirman No 2, Dauh Puri, Kec. Denpasar Bar. Kota Denpasar. Bali.

### **2. Objek Penelitian**

Objek dari penelitian ini adalah "Prosedur Penanganan Pelanggan Pasang Baru pada PT. PLN (Persero) ULP Denpasar.

### **3. Data Penelitian**

#### **a. Jenis Data**

jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yaitu data berupa keterangan keterangan atau informasi, gambar, dan foto yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti yang diperoleh di perusahaan maupun sumber-sumber lainnya (Sugiyono, 2016).

#### **b. Sumber Data**

##### **1) Data Primer**

Data Primer adalah data yang di peroleh dari responden melalui kusioner maupun dengan melakukan wawancara (Sujarweni,2015). Dalam hal ini penulis menggunakan

metode wawancara langsung dengan Pegawai di PT. PLN (Persero) ULP Denpasar.

## 2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen (Sugiyono, 2016). Data yang dipergunakan penulis berupa dokumen-dokumen mengenai Penanganan Pelanggan pasang baru yang diperoleh dari PT. PLN (Persero) ULP Denpasar

## c. Metode Pengumpulan Data

### 1) Observasi

Pengumpulan langsung (Observasi) adalah Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung tanpa mengajukan pertanyaan terhadap objek yang diteliti (Sujarweni, 2015). Pada saat ini penulis melakukan observasi pada saat pegawai melakukan Penanganan Pelanggan Pasang Baru pada PT. PLN (Persero) ULP Denpasar.

### 2) Wawancara

Menurut Sujarweni (2015) wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh pewawancara kepada responden guna me informasi atau data yang dilakukan tanya jawab

secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada pegawai PT. PLN (Persero) ULP Denpasar.

### 3) Studi Pustaka

Teknik Pengumpulan data dengan membaca buku-buku pedoman yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

### 4. Metode Analisis Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah mendeskripsikan dan menjabarkan kegiatan prosedur penanganan pelanggan pasang baru listrik pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar sedangkan kualitatif adalah mengumpulkan data yang bersifat non-numerik dan melakukan analisis terhadap kegiatan selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan, lalu menyusunnya hingga menjadi bentuk laporan tugas akhir

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan pada BAB IV maka Penanganan Pelanggan Pasang Baru pada PT. PLN (Persero) ULP Denpasar disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengajuan permohonan pasang baru yang bisa dilakukan melalui 3 cara yaitu, PLN Mobile, Web PLN dan Call Center 123. Serta melakukan Penginputan Data, Menerbitkan SIP dan No. Registrasi, Pemeriksaan Pembayaran, Mencetak Perintah Kerja (PK), Berita Acara (BA) dan SPJBTL, Penyediaan Material, Melakukan Survey, Mencetak Work Order(WO), Penyambungan dan Pengawasan, Menerima Hasil Pekerjaan, Arsip.
2. Adanya penyambungan listrik baru ini tidak terlepas dari beberapa hambatan yang dihadapi yaitu, koordinat lokasi yang kurang tepat, aplikasi yang lambat atau delay, kurang penjelasan mengenai syarat-syarat pasang baru di aplikasi PLN Mobile, pelanggan yang

masih kurang memahami prosedur pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile. Namun kendala-kendala tersebut dapat dipecahkan oleh pelanggan dan pihak PLN pun akan tetap memandu dan mensosialisasikan mengenai aplikasi PLN Mobile tersebut.

## **B. Saran**

Berdasarkan uraian dan pembahasan yang sudah di jelaskan pada BAB IV maka penulis menyarankan untuk perusahaan yaitu :

1. Diharapkan perusahaan tetap bisa mempertahankan pelayanan yang baik kepada pelanggan khususnya pelanggan pasang baru dan bila memungkinkan meningkatkan mutu pelayanan yang terbaik sesuai dengan perkembangan teknologi, seperti penggunaan PLN Mobile dan Web PLN.
2. Sebaiknya PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan pasang baru listrik lebih ditingkatkan kepada konsumen dengan sosialisasi program listrik dalam penggunaan yang lebih efisien, dan lebih memperhatikan material yang tersedia agar tidak terjadi kerusakan saat pemasangan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Darnel Ibrahim, Herman. 2018. Manajemen Energi dan Ketenagalistrikan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 2017. Manajemen Pemasaran. Edisi Kelima Belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. Kartajaya, Hermawan. dan Setiawan, Iwan. 2017. Marketing 4.0: Moving from Traditional to Digital. Hoboken : John Wiley & Sons, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2017. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- PT. PLN (Persero). (2019). Laporan Tahunan 2019. Jakarta: PT. PLN (Persero)
- Purnamasari, Dinda Ayu. 2015. "Analisis Prosedur Pelayanan Prima Pada Kantor Samsat Kabupaten Semarang". Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). 27(1): 1-9.
- Puspita, N. (2018). Manajemen Perkantoran Modern. Jakarta: Erlangga.
- Rahmawati, S. M. 2014. Manajemen Perkantoran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Romney, Marshall B., & Steinbart, Paul John. 2014. Sistem Informasi Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.
- Rusdiana, Asep, & Zaqiah, Qurrota. 2022. Manajemen Administrasi Perkantoran Modern. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sitorus, Marudut. 2015. Pengenalan Komputer. Medan: USU Press.
- Sugiono. 2016. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV. Alfabeta.
- Sujarwi, & Wiratna. 2015. Metode Penelitian. Surakarta: Pustaka Baru Press.

Sukmadian. 2017. "Analisis Prosedur Pemberian Kredit Pada PT. BPR Surya Yudha Kencana, Bandung". Jurnal Ilmu Administrasi. 5(1): 1-13.

Syahreza, Muhammad. 2020. "Analisis Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Pesawat Pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Padang". Jurnal Manajemen dan Administrasi Bisnis. 1(1): 1-11.

Tjiptono, F. 2014. Pemasaran Jasa-prinsip, penerapan, dan Penelitian. Andi.

Tumiran. 2017. Teknologi dan Manajemen Sistem Tenaga Listrik. Yogyakarta: Penerbit ANDI

Yamit, Zulian. 2018. Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Deepublish.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI