

DAFTAR ISI

HALAMAN KTM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Bagi Penulis	4
1.4.2 Bagi Perusahaan.....	5
1.4.3 Bagi Universitas Airlangga.....	5
1.4.4 Bagi Pembaca	5
1.5 Jadwal Tugas Akhir	6

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Perusahaan PT PLN (Persero).....	7
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	9
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	10
2.4 Produk-produk Perusahaan	12

BAB III LANDASAN TEORI DAN PEMBAHASAN

3.1 Tinjauan Pustaka	20
3.1.1 Pemasaran jasa.....	21
3.1.2 <i>Value Proposition</i>	23
3.2 Implementasi Value Proposition pada aplikasi PLN <i>mobile</i>	26
3.2.1 <i>Newness</i> PT PLN (Persero)	26

3.2.2 <i>Performance</i> PT PLN (Persero).....	27
3.2.3 <i>Customization</i> PT PLN (Persero)	34
3.2.4 <i>Getting the Job Done</i> PT PLN (Persero)	35
3.2.5 <i>Design</i> PT PLN (Persero)	36
3.2.6 <i>Brand/Status</i> PT PLN (Persero).....	37
3.2.7 <i>Price</i> PT PLN (Persero).....	39
3.2.8 <i>Cost Reduction</i> PT PLN (Persero).....	39
3.2.9 <i>Risk Reduction</i> PT PLN (Persero).....	41
3.2.10 <i>Accessibility</i> PT PLN (Persero).....	41
3.2.11 <i>Convenient / Usability</i> PT PLN (Persero).....	42

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan.....	44
4.2 Saran.....	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....6

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kantor Kantor Pusat NV ANIEM	7
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto.....	11
Gambar 2.4.2 Layanan Kontruksi.....	15
Gambar 2.4.3 Layanan 1 Pintu.....	16
Gambar 2.4.4 Contact Center PLN 123	17
Gambar 2.4.5 PLN <i>mobile</i>	18
Gambar 2.4.6 Customer Self Service	19
Gambar 2.4.6 SPLU	20
Gambar 3.1 <i>Blok Business Model Canvas</i>	20
Gambar 3.2.1 Peluncuran PLN <i>mobile</i> di Jakarta.....	26
Gambar 3.3.2 fitur cek tagihan dan riwayat token.....	28
Gambar 3.3.3 Fitur Permohonan pasang baru.....	29
Gambar 3.3.4 Fitur cek status pengaduan dan permohonan	30
Gambar 3.3.5 Fitur Informasi tarifi listrik.....	31
Gambar 3.3.6 Fitur berita PLN.....	32
Gambar 3.3.7 Fitur info pemeliharaan didaerah sekitar.....	33
Gambar 3.3.8 Fitur call center 123.....	34
Gambar 3.3.9 Pembaharuan versi aplikasi PLN <i>mobile</i>	35
Gambar 3.3.10 Pelayanan melalui PLN <i>mobile</i>	36
Gambar 3.3.11 Susunan <i>toolbar</i> menu.....	37
Gambar 3.3.12 <i>Brand</i> PLN <i>mobile</i> Pelayanan melalui PLN <i>mobile</i>	38
Gambar 3.3.13 PLN <i>mobile</i> dapat diunduh gratis	39
Gambar 3.3.14 Konsumsi data di aplikasi PLN <i>mobile</i>	40
Gambar 3.3.15 Kemudahan registrasi PLN <i>mobile</i>	42
Gambar 3.3.16 Rating aplikasi PLN <i>mobile</i> di <i>play store</i>	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penerimaan Praktik Kerja Lapangan	47
Lampiran 2 Selesai Praktik Kerja Lapangan	48
Lampiran 3 Buku Harian Praktik Kerja Lapangan.....	49
Lampiran 4 Kartu Konsultasi	50
Lampiran 5 Penilaian Praktik Kerja Lapangan	51
Lampiran 6 Dokumentasi Praktik Kerja Lapangan	52