

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Selama satu bulan menjalani PKL, praktikan ditempatkan di Divisi Niaga bidang pemasaran. Pada pelaksanaan PKL, Praktikan dibantu oleh Pak Bambang sebagai *Supervisor* Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan. Praktikan diberikan kesempatan untuk mengetahui seluruh seluk beluk tentang pemasaran PT. Perusahaan Listrik Negara Area Cempaka Putih dan pelayanan kepada masyarakat.

Adapun pengertian pemasaran menurut para ahli akan dijabarkan berikut ini:

1. William J. Stanton

Pemasaran merupakan sistem keseluruhan dari berbagai kegiatan bisnis atau usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga barang atau jasa, mempromosikannya, dan mendistribusikannya kepada konsumen dan bisa memuaskan konsumen¹.

2. Philip Kotler

Pemasaran adalah suatu proses sosial yang didalamnya terdiri dari individu dan kelompok untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan, menawarkan dan secara bebas mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain².

¹William J. Stanton, *Dasar – Dasar Pemasaran* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2000), hlm. 113

²Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran I* (Jakarta: Indeks, 2008), hlm. 114

Sedangkan pengertian pelayanan menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut:

1. Moenir

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung³.

2. Loina

Mengatakan bahwa Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan⁴.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) melakukan kegiatan pemasaran dan pelayanan kepada pelanggannya. Kegiatan tersebut dilakukan oleh divisi Niaga. PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan perusahaan yang sangat terkenal dan berstatus Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Oleh karena hal tersebut, tanpa melakukan promosi pelanggan akan tetap berdatangan. Jadi, tugas sub bagian pemasaran PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) adalah memberikan penyuluhan atau seminar tentang program PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) itu sendiri dengan target seluruh masyarakat yang menggunakan jasa PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Penyuluhan atau seminar tentang program PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) sering dilakukan di kantor kelurahan yang dihadiri oleh pejabat terkait dan ibu-ibu PKK.

³Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 47

⁴Loina, *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik* (Jakarta: CV Lakolo, 2001), hlm. 38

Lalu tugas kegiatan pelayanan yang terdapat di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) kepada para pelanggannya, yaitu membuka sistem Call Center, yang memudahkan pelanggan untuk menjalin kerjasama dengan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Ketika pelanggan sudah menghubungi Call Center, maka karyawan yang bertugas di bidang pelayanan pelanggan yang akan menindaklanjuti apa yang pelanggan inginkan atau yang pelanggan keluhkan.

Selama melakukan PKL di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero), bidang pekerjaan yang praktikan lakukan, antara lain:

1. Memproses data pelanggan yang membayar secara prabayar maupun pasca bayar, yang ingin memasang baru, memasang kembali, dan penambahan daya listrik;
2. Melakukan survey pelanggan, untuk menganalisis penggunaan tarif-L;
3. Melakukan survey pelanggan, terutama pada pedagang pinggir jalan, untuk penggunaan SPLU (Stasiun Pengisian Listrik Umum).

B. Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan PKL di PT. Perusahaan Listrik Negara Area Cempaka Putih dilakukan mulai Selasa, 10 Januari 2017 dan berakhir pada Jumat, 10 Februari 2017. Praktikan dikenalkan oleh pembimbing untuk diberikan pengarahan dan ditempatkan di divisi Niaga bidang Pemasaran. Praktikan dibimbing terlebih dahulu sebelum melakukan tugas-tugas yang diberikan oleh pembimbing. Selama menjalani PKL praktikan mendapat bimbingan teknis dari Bapak Bambang selaku *Supervisor* Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan.

Selama 24 (dua puluh empat) hari Praktikan melaksanakan PKL, tugas-tugas yang diberikan kepada praktikan adalah sebagai berikut :

1. Memproses data pelanggan yang membayar secara prabayar maupun pasca bayar, yang ingin memasang baru, memasang kembali, dan penambahan daya listrik.

Dalam kegiatan ini, praktikan melakukan kegiatan administrasi yaitu menerima data-data para pelanggan yang ingin melakukan pemasangan baru, pemasangan kembali, ataupun penambahan daya listrik. Hal ini menjadi salah satu pelayanan yang diberikan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) kepada para pelanggan yang ingin bekerja sama dengan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) melalui Call Center (123), dalam hal ini PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) memiliki target waktu untuk menyelesaikan hal ini, sehingga pelayanan yang diberikan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) membuat pelanggan nyaman.

2. Melakukan survey pelanggan, untuk menganalisis penggunaan Tarif-L.

Praktikan melakukan Survey dengan cara menelusuri area PT. Perusahaan Listrik Negara Area Cempaka Putih kepada para pelanggan yang sedang merenovasi maupun membuat baru bangunan. Ketika sudah mendapatkan data para pelanggan yang merenovasi maupun membuat bangunan baru, selanjutnya pihak PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) akan membuat surat kepada pelanggan tersebut, untuk menggunakan tarif L Listrik. Tarif L listrik memang diperuntukan bukan untuk pelanggan perumahan biasa, tetapi diperuntukan oleh hal-hal lain seperti dalam tahap konstruksi pembuatan bangunan.

3. Melakukan survey pelanggan, terutama pada pedagang pinggir jalan, untuk penggunaan SPLU (Stasiun Pengisian Listrik Umum).

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) menggunakan SPLU untuk diberikan kepada pedagang kaki lima yang berjualan dipinggir jalan agar mencegah terjadinya pencurian listrik yang dilakukan oleh pedagang kaki lima yang dilakukan dengan cara menyambung aliran listrik langsung dari tiang listrik

C. Kendala Yang Dihadapi

Selama PKL di PT. Perusahaan Listrik Negara Area Cempaka Putih, praktikan menghadapi beberapa kendala dalam melaksanakan tugas-tugas, antara lain:

1. Beberapa fasilitas kantor rusak;
2. Pihak perusahaan kurang jelas dalam menjelaskan istilah kelistrikan.

D. Cara Mengatasi Kendala

Usaha-usaha yang praktikan lakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi pada saat PKL, yaitu:

1. Beberapa fasilitas kantor rusak;

Praktikan menyayangkan ada beberapa fasilitas kantor yang tidak dapat digunakan, seperti beberapa bangku kerja yang tidak dapat digunakan karena rusak. Padahal bangku kerja merupakan benda yang sangat perlu dipelihara secara rutin karena terus - menerus digunakan.

Adapun tujuan pemeliharaan menurut Daryus adalah sebagai berikut:

- Untuk memperpanjang kegunaan asset.
- Untuk menjamin ketersediaan optimum peralatan yang dipasang untuk produksi dan mendapatkan laba investasi maksimum yang mungkin.
- Untuk menjamin kesiapan operasional dari seluruh peralatan yang diperlukan dalam keadaan darurat setiap waktu.
- Untuk menjamin keselamatan orang yang menggunakan sarana tersebut⁵.

⁵Daryus. A, *Manajemen Pemeliharaan Mesin* (Jakarta: FE-UI, 2008), hlm. 4

Berdasarkan teori dari Daryus tersebut dapat dihubungkan dengan peralatan yang secara terus – menerus digunakan untuk dilakukan *maintenance*, maka akan memperpanjang umur dari mesin tersebut dan menjamin keselamatan pengguna yang menggunakan peralatan tersebut secara terus menerus.

Praktikan menyarankan kepada Asisten Manajer Niaga untuk melakukan *Maintenance* yang dijadwalkan agar fasilitas–fasilitas di dalam divisi Niaga tidak mudah rusak dan bisa beroperasi secara optimal dan memudahkan pekerjaan yang dilakukan oleh para karyawan.

2. Pihak perusahaan kurang jelas dalam menjelaskan istilah kelistrikan.

Dalam menjalankan tugas Praktik Kerja Lapangan (PKL), pengetahuan mengenai kelistrikan sangat penting. Namun sangat disayangkan pihak perusahaan kurang sering berkomunikasi untuk memberikan pengarahan mengenai istilah kelistrikan pada Praktikan.

Adapun komunikasi menurut Hovland, Jnis, dan Kelley adalah,

“Komunikasi adalah suatu proses melalui mana seseorang komunikator menyampaikan stimulus (biasanya dalam bentuk kata-kata) dengan tujuan mengubah atau membentuk perilaku orang-orang lainnya (khalayak)”.⁶

Praktikan menyarankan kepada Asisten Manajer Niaga untuk lebih sering menjalin komunikasi sehingga informasi yang diberikan pihak perusahaan dapat diterima secara optimal.

⁶Jalaluddin Rakhmat. *Psikologi Komunikasi* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), hlm. 3