

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DIVISI NIAGA PT.
PLN AREA LENTENG AGUNG**

**MUHAMMAD FARIS RIDHO
8223128296**



Laporan Praktik Kerja Lapangan ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

**FIELD WORK PRACTICE REPORT COMMERCIAL
DIVISION PT . PLN AREA LENTENG AGUNG**

**MUHAMMAD FARIS RIDHO
8223128296**



**This scientific paper arranged to meet one of the requirements to get the title
of the Experts Associate at Faculty Of Economics University of Jakarta**

**MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII
MANAGEMENT MAJOR
FACULTY OF ECONOMICS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA
2015**

EXECUTIVE SHEET

Muhammad Faris Ridho. 8223128296. Internship report at PT. PLN Lenteng Agung district. Department of management. Faculty of economics. State university of Jakarta. This internship report aiming to inform my activities for two months July until September 2014 at PT. PLN Lenteng Agung district. I was placed in the Commercial divisions. Internship aiming to gain insights that are not obtained during the lecture and empirical experience. During do field work practices , i do some work such as making a warrant work , write a letter of suspension electricity bills , socialization pln postpaid new program , check a bill customers every day , maintaining good relations with consumers and make routine reports

Keywords: Internship, commercial division, PT PLN Lenteng Agung District

LEMBAR EKSEKUTIF

Muhammad Faris Ridho. 8223128296. Laporan Praktik Kerja Lapangan di PT. PLN Area Lenteng Agung, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta 2012. Laporan ini bertujuan untuk menginformasikan kegiatan praktikan selama 2 bulan Juli sampai dengan September 2014 di PT. PLN Area Lenteng Agung. Praktikan ditempatkan di divisi niaga. Praktik kerja lapangan bertujuan untuk mendapatkan wawasan yang tidak didapatkan selama perkuliahan dan pengalaman empiris. Selama melakukan praktik kerja lapangan, praktikan melakukan beberapa pekerjaan seperti membuat surat perintah kerja, membuat surat penangguhan tagihan listrik, melakukan sosialisasi program terbaru PLN pasca bayar, memeriksa tagihan pelanggan setiap hari, menjaga hubungan baik dengan konsumen dan membuat laporan rutin.

Kata Kunci: Praktik Kerja Lapangan, PT. PLN Area Lenteng Agung, Divisi Niaga

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR**Laporan Praktik Kerja Lapangan**

Judul : Praktik Kerja Lapangan pada PT. PLN Area Lenteng Agung
Nama Praktikan : Muhammad Faris Ridho
Nomor Registrasi : 8223128296
Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran
Jurusan : Manajemen

Setuju untuk Ujian :

Menyetujui,

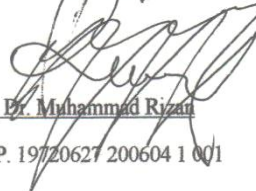
Ketua Program Studi,



Umi Mardiyati M.Si,

NIP. 19570221 198503 2 001

Pembimbing,

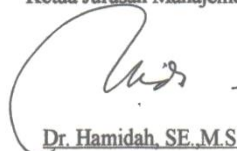


Dr. Muhammad Rizan

NIP. 19720627 200604 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen,



Dr. Hamidah, SE.,M.Si

NIP. 19560321 198603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Jakarta



Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus

NIP. 196712071992031001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		

Dra. Umi Mardiyati M.Si

NIP. 195702211985032001

Penguji Ahli



Dra. Sholikhah, M.M.

NIP. 196206231990032001

Dosen Pembimbing



Dr. Muhammad Rizan SE., MM.

NIP. 196206231990032001



KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya praktikan diberikan kesehatan dan kemudahan sehingga praktikan dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan yang telah dilaksanakan selama dua bulan di PT. PLN Area Lenteng Agung dengan baik.

Dalam menyelesaikan laporan PKL ini praktikan mendapatkan bimbingan dan saran saat dalam pelaksanaan PKL maupun saat melakukan penulisan laporan PKL oleh dosen pembimbing. Oleh karena itu, dengan tulus hati praktikan menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mohammad Rizan selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu praktikan dalam proses penulisan laporan praktik kerja lapangan ini.
2. Bapak Dedi Purwana E.S, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Dr. Hamidah S.E, M,Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Umi Mardiyati M.Si, selaku ketua program studi Manajemen Pemasaran.
5. Bapak Ivan Octavian yang membimbing praktikan dalam menjalankan PKL di PT. PLN Area Lenteng Agung.
6. Seluruh karyawan PT. PLN Lenteng Agung yang tidak dapat praktikan sebutkan satu per satu, dan tanpa mengurangi rasa hormat praktikan.

7. Bapak, Ibu, serta Kakak tercinta terima kasih atas doa dan semangatnya sehingga laporan ini dapat selesai
8. Dan teman-teman Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen angkatan 2012 yang telah memberikan dukungan yang tulus untuk praktikan.
9. Semua pihak yang tidak dapat praktikan sebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih praktikan atas kebaikan yang telah anda semua berikan selama ini.

Praktikan menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, praktikan mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, 25 November 2014

Praktikan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATAPENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang PKL.....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL.....	2
C. Kegunaan PKL.....	3
D. Tempat PKL.....	3
E. Jadwal Waktu PKL.....	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL	
A. Sejarah Perusahaan.....	7
B. Struktur Organisasi.....	12
C. Kegiatan Umum Perusahaan.....	16
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	
A. Bidang Kerja.....	23
B. Pelaksanaan Kerja.....	23
C. Kendala Yang Dihadapi.....	28
D. Cara Mengatasi Kendala.....	30
BAB IV KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	32
B. Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	34

DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
Gambar Logo PT. PLN Area Lenteng Agung	9-11
Gambar Struktur Organisasi PT. PLN Area Lenteng Agung.....	12
Gambar Produk PT. PLN Disjaya.....	17-18
GambarProses Bisnis PT. PLN Area Lenteng Agung	22

DAFTAR TABEL

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
Tabel	Daftar Harga Token PT. PLN Area Lenteng Agung	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi dalam era globalisasi menuntut setiap perusahaan yang bergerak dibidang produk maupun jasa harus mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Sumber daya atau yang lebih sering disebut dengan tenaga kerja merupakan salah satu unsur yang penting bagi setiap perusahaan, dimana tenaga kerja adalah faktor produksi yang paling utama dalam sektor perekonomian. Setiap perusahaan membutuhkan dan akan memilih sumber daya manusia yang tidak hanya memiliki wawasan dibidang akademis secara teori saja, tetapi juga memiliki sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan pengalaman dalam pekerjaan.

Dengan tujuan menghasilkan lulusan yang mampu bersaing dalam dunia kerja, maka Universitas Negeri Jakarta mengharuskan para mahasiswanya untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Kegiatan PKL merupakan salah satu syarat kelulusan mahasiswa dalam memperoleh gelar Ahli Madya (A.md) pada Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Mahasiswa yang mengambil Program Sarjana diharuskan melaksanakan PKL kerana mahasiswa lulusan Program ini dipersiapkan untuk dapat memasuki dunia kerja. Pelaksanaan PKL ini merupakan sarana pembelajaran untuk menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman dalam menghadapi dunia kerja sebenarnya. Hal ini sangat membantu mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah dalam

menyelesaikan pekerjaan yang diberikan maupun menghadapi kendala-kendala dalam melaksanakan PKL.

Pada Praktik Kerja Lapangan ini, praktikan memperoleh kesempatan untuk melakukan PKL di PT. PLN Area Lenteng Agung. PT. PLN Disjaya Area Lenteng Agung adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan listrik Negara. Alasan Praktikan memilih PT. PLN Area Lenteng Agung sebagai tempat praktik kerja lapangan karena ingin lebih mendalami komunikasi dengan konsumen, atau biasa disebut *Personal Selling*. **William G. Nickels** mendefinisikan *Personal Selling* adalah interaksi antar individu, saling bertemu, muka yang ditujukan untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai dan mempertahankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pihak lain.¹

Dalam suatu perusahaan atau badan usaha tidak akan lepas dari kegiatan promosi. Dan untuk mencapai tujuan dari promosi tersebut, perusahaan atau badan usaha mempergunakan kegiatan strategi promosi pemasaran produk - produk yang dihasilkannya guna mempertahankan atau meningkatkan kinerja perusahaan. Agar perusahaan tidak mengalami kerugian yang besar terutama yang menyangkut bidang pemasaran produk -produknya.

Strategi promosi pemasaran adalah salah satu unsur dari manajemen pemasaran yang penting untuk diperhatikan, karena penerapan strategi yang baik akan memiliki timbal balik yang baik juga bagi peningkatan laba perusahaan. Dan

¹(<http://ipan.web.id/strategi-marketing-personal-selling-sebagai-salah-satu-strategi-marketing-andalan-dan-pembangunan-image-di-masyarakat/>)

menjadikan produk yang dihasilkan dapat dikenal dan diketahui oleh konsumen yang diharapkan. Sehingga dengan kondisi seperti itu, suatu perusahaan akan lebih mudah dan terbantu dalam usahanya untuk mencapai tujuan yang diterapkan. Strategi promosi merupakan salah satu faktor yang sangat penting bagi perusahaan dalam meningkatkan volume penjualan. Untuk menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat, menuntut setiap perusahaan meningkatkan promosi produknya kepada konsumen. Salah satu cara yang dilakukan agar produk yang di tawarkan perusahaan dapat dikenal konsumen, maka perlu dilakukan strategi pelaksanaan promosi yang tepat.

Strategi pelaksanaan promosi merupakan langkah - langkah yang secara berurutan dari awal sampai akhir dalam proses mempromosikan suatu produk, yaitu melalui periklanan yang kemudian diikuti dengan kegiatan promosi lainnya, diantaranya personal selling, promosi penjualan, dan publisitas. Terkait dari pernyataan tersebut, PT PLN (Persero) adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyaluran aliran listrik bagi masyarakat ataupun pelanggan. Dalam usaha penjualannya PT PLN (Persero) tidak lepas dari kegiatan pelaksanaan strategi promosi.

Praktikan tertarik dengan bidang yang dijalani oleh perusahaan ini, karena praktikan bisa berkomunikasi langsung dengan konsumen, mengetahui keluhan kesah seputar produk dari PLN dan bisa mencari solusi atas masalah tersebut.

B. Maksud dan Tujuan PKL

Adapun maksud dari Praktik Kerja Lapangan yang telah dilakukan oleh praktikan adalah:

1. Mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja.
2. Agar mahasiswa dapat menerapkan teori - teori yang telah dipelajari selama perkuliahan berlangsung pada perusahaan tempat PKL.
3. Dapat mempelajari bidang pekerjaan yang sesuai dengan konsentrasi praktikan yaitu pemasaran.

Tujuan PKL:

1. Mengetahui bagaimana cara mempromosikan suatu produk dan jasa dengan metode *personal selling* pada PT. PLN Area Lenteng Agung.
2. Mendapatkan pengalaman baru mengenai teknik *personal selling*

C. Kegunaan PKL

Dengan dilaksanakannya PKL diharapkan dapat mempunyai manfaat bagi pihak-pihak terkait, antara lain:

1. Bagi Praktikan

Dengan adanya PKL yang telah dilaksanakan diharapkan dapat memberikan wawasan, keterampilan, dan gambaran agar dapat memahami benar tentang dunia kerja, sehingga menjadi bekal untuk memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi Fakultas Ekonomi UNJ

Mendapatkan timbal balik untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan perusahaan dan tuntutan pembangunan pada umumnya.

3. Bagi Perusahaan

- a. Dengan dilaksanakannya PKL oleh Praktikan, diharapkan Perusahaan mendapatkan saran guna pengembangan kegiatan Perusahaan.
- b. Dapat membantu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan tenaga kerja mahasiswa pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

1. Tempat Praktik Kerja lapangan

Praktikan memperoleh kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada:

Nama Perusahaan : PT. PLN Distribusi Area Lenteng Agung

Tempat : Jl. Raya Tanjung Barat No. 55, Jakarta 12610

Nomor Telepon : (021) 7817981

2. Alasan Pemilihan PT. PLN Area Lenteng Agung.

Alasan Praktikan memilih PT. PLN Area Lenteng Agung sebagai tempat praktik kerja lapangan karena PT. PLN Area Lenteng Agung merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan listrik negara yang cukup berpengalaman. Praktikan tertarik dengan bidang yang dijalani oleh perusahaan ini dan ingin mengetahui bagaimana cara kerja dari PT. PLN Area Lenteng Agung dalam memberikan pelayanan sebaik

mungkin dan khususnya cara kerja pada *Marketing Division*. Praktikan juga banyak belajar dari divisi niaga dimana praktikan ditempatkan selama PKL, mulai dari menyusun laporan surat perintah kerja pegawai TusBung (Putus Sambung) sampai bertatap muka langsung dengan berbagai macam konsumen yang ingin mengeluhkan masalah kelistrikan.

E. Jadwal Waktu PKL

Jadwal waktu praktikan melaksanakan PKL di PT. PLN Area Lenteng Agung selama dua bulan terhitung dari 16 Juli 2014 sampai dengan 14 September 2014, mulai pukul 08.30 sampai dengan pukul 16.30 dari hari Senin sampai dengan Jum'at.

Dalam proses persiapan pelaksanaan PKL dibagi tiga tahap yaitu:

1. Tahap persiapan PKL

- a. Pada tanggal 7 juli 2014 praktikan meminta surat pengantar untuk membuat surat izin permohonan PKL yang sudah ditandatangani oleh Ibu Umi Mardiyati M.Si selaku KaJur Prodi D3. Setelah praktikan mendapatkan tanda tangan yang dibutuhkan, praktikan mengajukan surat pengantar tersebut ke Biro Administrasi dan Kemahasiswaan.
- b. Pada tanggal 11 juli 2014, praktikan mengambil surat izin yang telah jadi dan langsung menuju PT. PLN Area Lenteng Agung untuk mengajukan permohonan izin PKL.
- c. Pada tanggal 14 juli 2014, praktikan mendapat kabar dari PT. PLN Area Lenteng Agung bahwa praktikan diterima untuk PKL di perusahaan tersebut dan diminta untuk datang pada tanggal 16 Juli

2014 untuk melaksanakan Peraktik Kerja Lapangan di PT. PLN Area Lenteng Agung dan ditempatkan di divisi niaga.

2. Tahap Pelaksanaan PKL

Setelah mendapat panggilan untuk datang pada tanggal 16 Juli 2014, praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. PLN Area Lenteng Agung Jl. Raya Tanjung Barat No. 55, Jakarta Selatan 12610. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan dimulai pada tanggal 16 Juli 2014 dan berakhir pada tanggal 15 September 2014 dan dilaksanakan dari hari senin sampai dengan Jum'at. Pelaksanaan kerja yang dilakukan di PT PLN Area Lenteng Agung dimulai pada jam 08.30 WIB sampai dengan 16.30 WIB.

3. Tahap penulisan Laporan PKL

Setelah praktikan menyelesaikan praktik kerja di perusahaan yang bersangkutan, praktikan diharapkan membuat laporan PKL. Praktikan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dan memulai menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan pada tanggal 15 September 2014 hingga selesai.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Perusahaan

Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri.

Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada 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 yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

1. **Visi**

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

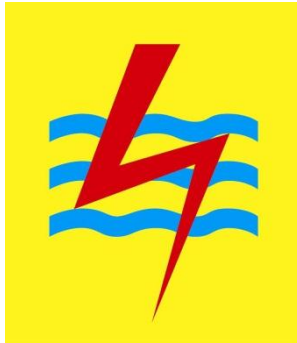
2. **Misi**

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi 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.

3. **Moto**

Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik.

4. Logo dan Filosofi Perusahaan



Gambar II.1

Logo PT. PLN (Persero)

Sumber :

http://img4.wikia.nocookie.net/__cb20120610222702/logopedia/images/f/fc/Logo_pln.jpg

Bentuk, warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. : 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.

a. Bidang Persegi Panjang Vertikal



Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

b. Petir atau Kilat



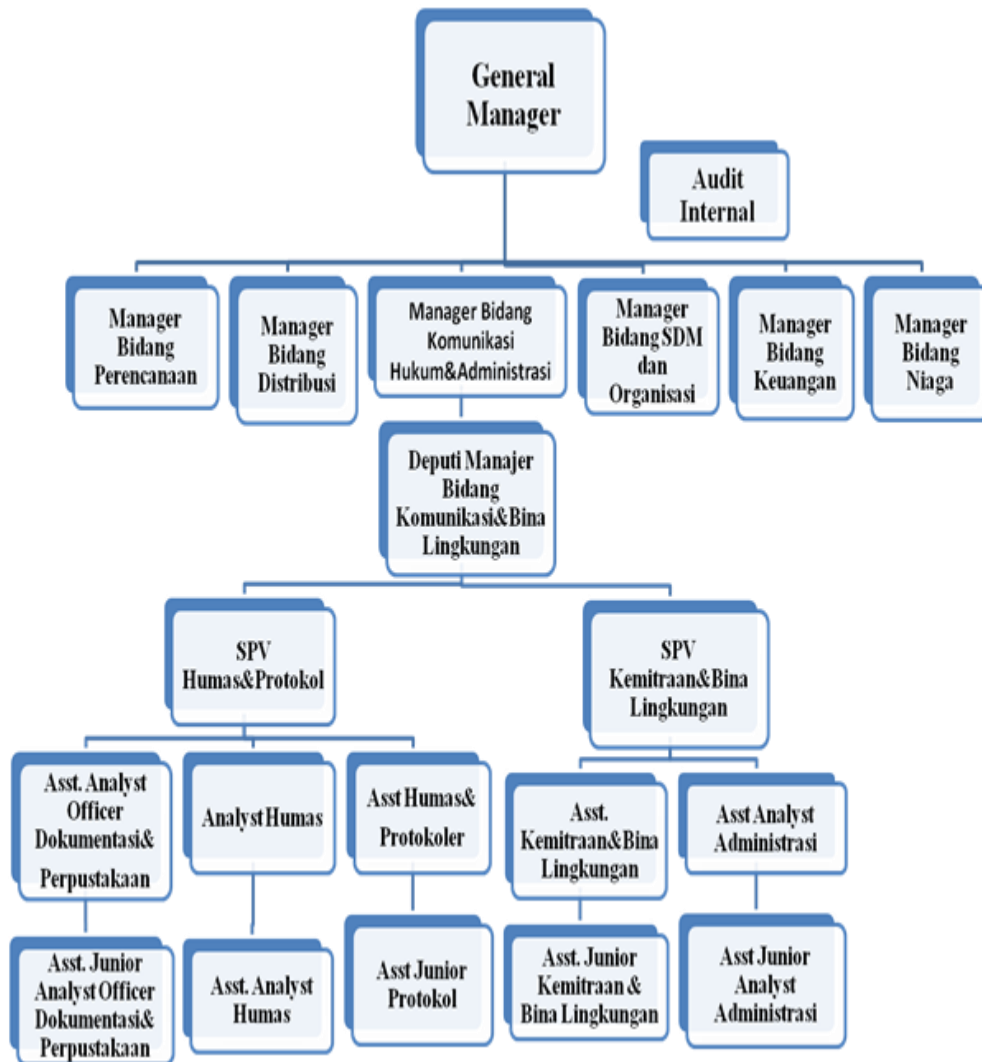
Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan jaman

c. Tiga Gelombang



Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

B. Struktur Organisasi



Sumber: Company Profile PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang

PLN Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang merupakan salah satu unit bisnis PT.PLN (Persero) yang dipimpin oleh General Manager. Dalam struktur organisasi terdapat bidang Perencanaan, Bidang Distribusi, Bidang Niaga, Bidang Keuangan, Bidang SDM dan Organisasi dan Bidang Komunikasi Hukum dan Administrasi. Berikut wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing bidang.

1. General Manager

- a. Pemimpin PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang.
- b. 2. Membentuk Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) yang membawahi Unit Jaringan (UJ)
- c. 3. Menetapkan formasi jabatan dan informasi tenaga kerja Manajer Bidang dan Kepala Audit Internal.
- d. Menetapkan formasi jabatan dan formasi kerja Manajer Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) dan Area Pengatur Distribusi (APD).

2. Auditor Internal

- a. Menyusun program kerja pemeriksaan tahunan, sesuai program kerja perusahaan.
- b. Melaksanakan audit internal, meliputi keuangan, teknik, manajemen dan sumber daya manusia.
- c. Memberikan masukan dan rekomendasi yang menyangkut proses manajemen dan operasional.
- d. Memonitor tindak lanjut temuan hasil audit internal.
- e. Menyusun laporan manajemen di bidangnya.

3. Bidang Perencanaan

- a. Menyusun rencana umum pengembangan tenaga listrik (RUPTL), Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJP), dan Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP)
- b. Menyusun rencana pengembangan system ketenagalistrikan
- c. Menyusun sistem manajemen kinerja unit-unit kerja
- d. Menyusun metode evaluasi kelayakan investasi dan melakukan penilaian finansialnya
- e. Mengembangkan hubungan kerja sama dengan pihak lain dan penyandang dana, baik secara bilateral maupun multilateral

- f. Menyusun rencana pengembangan sistem teknologi informasi
- g. Menyusun rencana pengembangan aplikasi sistem informasi
- h. Mengendalikan aplikasi-aplikasi teknologi informasi
- i. Menyiapkan SOP pengelolaan aplikasi sistem informasi
- j. Menyusun laporan manajemen
- k. Menyusun rencana pengembangan usaha baru dan penetapan pengaturannya

4. Bidang Distribusi

- a. Menyusun rencana pengembangan system jaringan distribusi dan membina penerapannya
- b. Menyusun strategi pengoperasian dan pemeliharaan jaringan distribusi dan membina penerapannya
- c. Menyusun SOP untuk peneraan dan pengujian peralatan distribusi dan SOP untuk operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi
- d. Menyusun didain standar konstruksi jaringna distribusi dan peralatan keraja dan embina penerapannya
- e. Mengevaluasi susut energi listrik dan gangguan pada sarana pensistribusian tenaga listrik serta saran perbaikannya
- f. Menyusun metode kegiatankonstruksi dan administrasi pekerjaan serta membina penerapannya.
- g. Menyusun kebijakan manajemen jaringa distribusi dan kebijakan manajemen perbekalan distribusi seta membina penerapannya
- h. Menyusun pengembanan sarana komunikadi dan otomalisasi operas jaringan distribusi.
- i. Menyusun regulasi untuk penyempurnaan data induk jaringan

- j. Memantau dan mengevaluasi data induk jaringan
- k. Menyusun kebijakan lingkungan keselamatan ketenagalistrikan, kemitraan, bina lingkungan dan peduli lingkungan.

5. Bidang Niaga

- a. Menyusun ketentuan dan strategi pemasaran
- b. Menyusun rencana penjualan energi dan rencana pendapatan
- c. Mengevaluasi harga jual energi listrik
- d. Menghitung biaya penyediaan tenaga listrik
- e. Menyusun strategi dan pengembangan pelayanan pelanggan
- f. Menyusun standard dan produk pelayanan
- g. Menyusun ketentuan data induk pelanggan (DIL) dan data induk saldo (DIS) serta kontrak jual beli tenaga listrik.
- h. Pengkaji pengelolaan pencatatan meter dan menyusun rencana penyempurnaannya.
- i. Mengkoordinasikan pelaksanaan penagihan kepada pelanggan tertentu, antara lain: TNI/POLRI dan instansi terkait.
- j. Melakukan pengendalian DIS dan opname saldo piutang
- k. Menyusun konsep kebijakan system informasi pelayanan pelanggan
- l. Menyusun mekanisme interaksi antar unit pelaksana
- m. Menyusun laporan manajemen di bidangnya.

C. Kegiatan Umum Perusahaan

PT. PLN Persero adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa Pelayanan Listrik Negara. Adapun dilihat dari bauran pemasarannya (*marketing mix*) adalah sebagai berikut:

1. Produk

Faktor pendukung pada PT. PLN dalam melaksanakan strategi produk yaitu Adanya analisis yang dapat membantu dalam menyusun strategi produk sehingga untuk melakukan tahap berikutnya PT. PLN dapat melaksanakan kegiatannya secara tepat dan efektif guna untuk tercapainya tujuan, Dalam melaksanakan strategi produk PT. PLN (Persero), telah disesuaikan dengan target sarannya, karena dalam setiap produk telah dispesifikasikan target sarannya, adanya layanan tambahan Yaitu Call Center 123, CMS (*Customer Management System*), SIGO (Sistem Informasi Geografis), SOPP (*Sistem Online Payment Point*), PRAQTIS (Pembayaran Rekening Listrik Fleksibel dan Otomatis), I-SMS (Pembayaran Rekening Listrik lewat SMS line) dan jaminan dari PT. PLN guna untuk mendukung pelaksanaan strategi produk dan Kerjasama yang baik dengan berbagai mitra kerja seperti bank dalam mendukung terlaksannya PRAQTIS (Pembayaran Rekening Listrik Fleksibel dan Otomatis) dan biro Teknik dalam pemasangan instalasi listrik di tempat pelanggan.

a. SMS CENTER ILP : 8123



PT PLN meluncurkan layanan i-sms. Inilah layanan yang memberikan kemudahan bagi pelanggan PT PLN untuk mendapatkan berbagai informasi dan pengaduan gangguan listrik. Layanan melalui pesan *Short Message Service* (sms) ke 8123 yang berbasis Sistem Manajemen Pelayanan Pelanggan (SMPP) ini bersifat nasional yang bisa dilakukan setiap saat sepanjang waktu.

i-sms yang didukung Sistem Manajemen Pelayanan Pelanggan (SMPP) diharapkan membuat jajaran PT PLN bisa bertindak cepat dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan pelanggan, gangguan listrik, serta mendukung penanganan bencana alam. Beberapa fitur dalam layanan i-sms 8123 antara lain adalah info rekening, info persyaratan balik nama, info pendaftaran, pendaftaran member, perubahan daya, permintaan multiguna, pemutusan sementara, perubahan nama, pasang baru, jatuh tempo, lapor koreksi rekening, stand meter, keluhan pelanggan teknis dan non teknis, laporan pencurian listrik P2TL dan berbagai produk PT PLN.

b. Call Center 123



PLN (Perusahaan Listrik Negara) terus melakukan perubahan dalam bentuk pelayanannya kepada para konsumen. Salah satunya dengan menghadirkan layanan call center 123. Layanan ini juga dimaksudkan

untuk menekan ruang gerak calo. Layanan Call center 123 diluncurkan guna menampung bermacam kebutuhan masyarakat akan produk PLN. Masyarakat bisa memberikan aduan terhadap gangguan listrik, pemesanan pemasangan listrik baru, menambah daya listrik, pemasangan listrik sementara dan info seputar PLN. Layanan call center bisa di akses 24 jam.

c. Listrik Pintar



Inilah inovasi terkini dari layanan PLN yang lebih menjanjikan Kemudahan, Kebebasan dan Kenyamanan bagi pelanggannya : Listrik Pintar – Solusi isi ulang dari PLN. Dengan listrik pintar, setiap pelanggan bisa mengendalikan sendiri penggunaan listriknya sesuai kebutuhan dan kemampuannya.

Seperti halnya pulsa isi ulang pada telepon seluler, maka pada sistem listrik pintar, pelanggan juga terlebih dahulu membeli pulsa (voucher/token listrik isi ulang) yang terdiri dari 20 digit nomor yang bisa diperoleh melalui gerai ATM sejumlah bank atau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online. Lalu, 20 digit nomor token tadi dimasukkan (diinput) ke dalam kWh Meter khusus yang disebut dengan Meter Prabayar (MPB) dengan bantuan keypad yang sudah tersedia di MPB.

2. Price

PRODUK	NOMINAL	HARGA
LNA20	TOKEN PLN 20.000	19.525
LNA25	TOKEN PLN 25.000	24.525
LNA30	TOKEN PLN 30.000	29.525
LNA35	TOKEN PLN 35.000	34.525
LNA40	TOKEN PLN 40.000	39.525
LNA45	TOKEN PLN 45.000	44.525
LNA50	TOKEN PLN 50.000	49.525
LNA55	TOKEN PLN 55.000	54.525
LNA60	TOKEN PLN 60.000	59.525
LNA65	TOKEN PLN 65.000	64.525
LNA70	TOKEN PLN 70.000	69.525
LNA75	TOKEN PLN 75.000	74.525
LNA80	TOKEN PLN 80.000	79.525
LNA85	TOKEN PLN 85.000	84.525
LNA90	TOKEN PLN 90.000	89.525
LNA95	TOKEN PLN 95.000	94.525
LNA100	TOKEN PLN 100.000	99.525
LNA150	TOKEN PLN 150.000	149.525
LNA200	TOKEN PLN 200.000	199.525
LNA250	TOKEN PLN 250.000	249.525
LNA300	TOKEN PLN 300.000	299.525
LNA350	TOKEN PLN 350.000	349.525
LNA400	TOKEN PLN 400.000	399.525
LNA450	TOKEN PLN 450.000	449.525
LNA500	TOKEN PLN 500.000	499.525
LNA550	TOKEN PLN 550.000	549.525
LNA600	TOKEN PLN 600.000	599.525
LNA650	TOKEN PLN 650.000	649.525
LNA700	TOKEN PLN 700.000	699.525
LNA750	TOKEN PLN 750.000	749.525
LNA800	TOKEN PLN 800.000	799.525
LNA850	TOKEN PLN 850.000	849.525
LNA900	TOKEN PLN 900.000	899.525

<http://www.pelangireload.org/2014/08/harga-produk-token-pln-prabayar.html>

PT. PLN bekerja sama dengan beberapa outlet seperti AlfaMart dan Indomaret untuk memasarkan token pulsa Prabayar yang berupa pulsa, sehingga memudahkan konsumen dalam pengisian pulsa listrik. Hanya dengan mendatangi outlet resmi tersebut, membayar sesuai tarif dan kapasitas Kwh, lalu diberikan 20 digit nomor token lalu diisi di meteran, konsumen sudah bisa menikmati kembali pemakaian listrik.

3. *Place*

PT. PLN Disjaya yang membawahi beberapa kantor cabang distribusi di Jakarta Raya dan Tangerang beralamat di Jl. M.I. Ridwan Rais No.1 Gambir. Sedangkan tempat praktikan ditempatkan selama PKL berada di PLN Distribusi Area Lenteng Agung, Jl. Raya Tanjung Barat no. 55, Jakarta 12610

4. *Promotion*

Promosi yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) ialah dengan menggunakan metode *personal selling*. **William G. Nickels** mendefinisikan *Personal Selling adalah interaksi antar individu, saling bertemu, muka yang ditujukan untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai dan mempertahankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pihak lain.*²

Personal Selling yang dimaksud disini dilakukan oleh divisi Niaga. Pegawai TusBung (putus sambung) yang merupakan bawahan dari divisi Niaga saat melakukan pemungutan tagihan listrik pelanggan yang menunggak yang merupakan pelanggan pasca bayar menawarkan ke rumah-rumah yang masih berlangganan listrik pasca bayar agar beralih menjadi Pra bayar (*Token*).

²<http://ipan.web.id/strategi-marketing-personal-selling-sebagai-salah-satu-strategi-marketing-andalan-dan-pembangunan-image-di-masyarakat/>

5. *People*

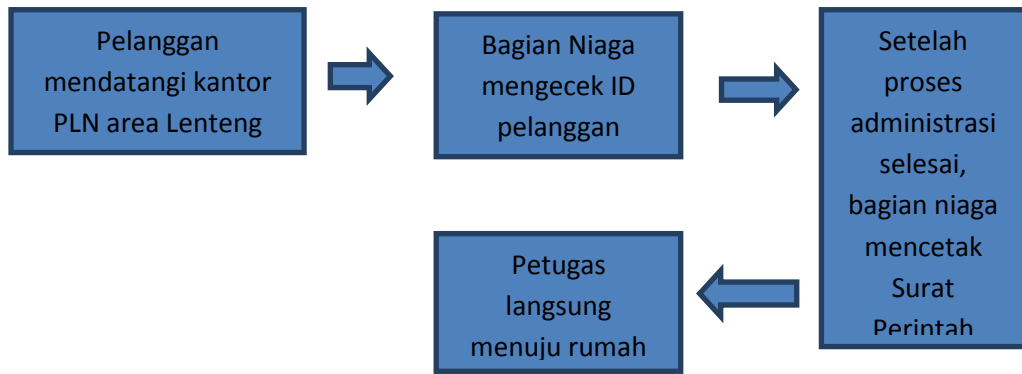
Karyawan dari PT. PLN Distribusi Area Lenteng Agung diisi oleh orang-orang yang berkompeten serta profesional dalam bidang *promotion* dan *communication*. Seluruh pegawai dari PT. PLN Distribusi Area Lenteng Agung mengedepankan pelayanan yang hangat bagi konsumen. Seluruh informasi yang di butuhkan konsumen akan di berikan dengan jelas dan detail oleh PT. PLN Distribusi Area Lenteng Agung.

6. *Physical Evidence*

Pada poin bauran pemasaran ini PT. PLN Distribusi Area Lenteng Agung lebih mengacu kepada pegawai yang terjun langsung ke lapangan dan bertatap muka langsung terhadap *customer*. Pegawai yang diutus menggunakan pakaian yang rapih serta tanda pengenalan berupa kartu nama yang membuat PT. PLN Distribusi Area Lenteng Agung terlihat sangat profesional serta tidak meragukan dan calon *customer* merasa dihormati dengan profesionalitas pegawai PT. PLN Distribusi Area Lenteng Agung. Tidak hanya itu, bangunan kantor milik PT. PLN Distribusi Area Lenteng Agung yang bertempat di Jl. Raya Tanjung Barat No.55, Jakarta 12610 ini memiliki bangunan yang luas. Di depan kantor tersebut terdapat tulisan, calo dilarang masuk, dan Kepuasan Konsumen Utama Kami.

7. *Process*

Keseluruhan proses niaga PT. PLN Area Lenteng Agung dilakukan dengan mengedepankan kepuasan konsumen. Dari awal pemesanan hingga pemasangan selesai dilakukan dalam jangka waktu yang sesuai dengan yang telah disepakati. PT. PLN Area Lenteng Agung mencegah terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian pesanan, untuk itu seluruh proses produksi dilakukan dengan cepat dan tepat.



Sumber : Diolah oleh praktikan

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Praktikan melaksanakan dua bulan kegiatan PKL di PT PLN Area Lenteng Agung, dimana ditempatkan di Divisi Niaga yang bertugas:

1. Menyusun ketentuan dan strategi pemasaran
2. Menyusun rencana penjualan energi dan rencana pendapatan
3. Mengevaluasi harga jual energi listrik
4. Menghitung biaya penyediaan tenaga listrik
5. Menyusun strategi dan pengembangan pelayanan pelanggan

B. Pelaksanaan Kerja

Selama pelaksanaan PKL, praktikan membantu dan memberikan masukan kepada *Supervisor* untuk menyelesaikan pekerjaannya. Tugas yang diberikan pada awal pertemuan PKL adalah membantu memeriksa pelanggan yang menunggak melalui database kantor dan mengaplikasikan dalam bentuk excel.

Berikut adalah penjelasan dan rincian kegiatan yang dilakukan praktikan selama dua bulan di Bagian Niaga PT PLN Area Lenteng Agung:

1. Mencetak surat perintah kerja untuk petugas *TusBung* (Putus Sambung).
2. Mencetak Berita Acara Pemasangan baru, Penambahan daya, dan Perubahan *Kwh*.
3. Membantu menyelesaikan keluhan pelanggan, baik *by phone* maupun tatap muka langsung.

4. Membantu melakukan *survey* lapangan ke rumah pelanggan yang menunggak dan mensosialisasikan program Prabayar.
5. Membuat daftar kegiatan selama Praktik Kerja Lapangan di PT PLN Area

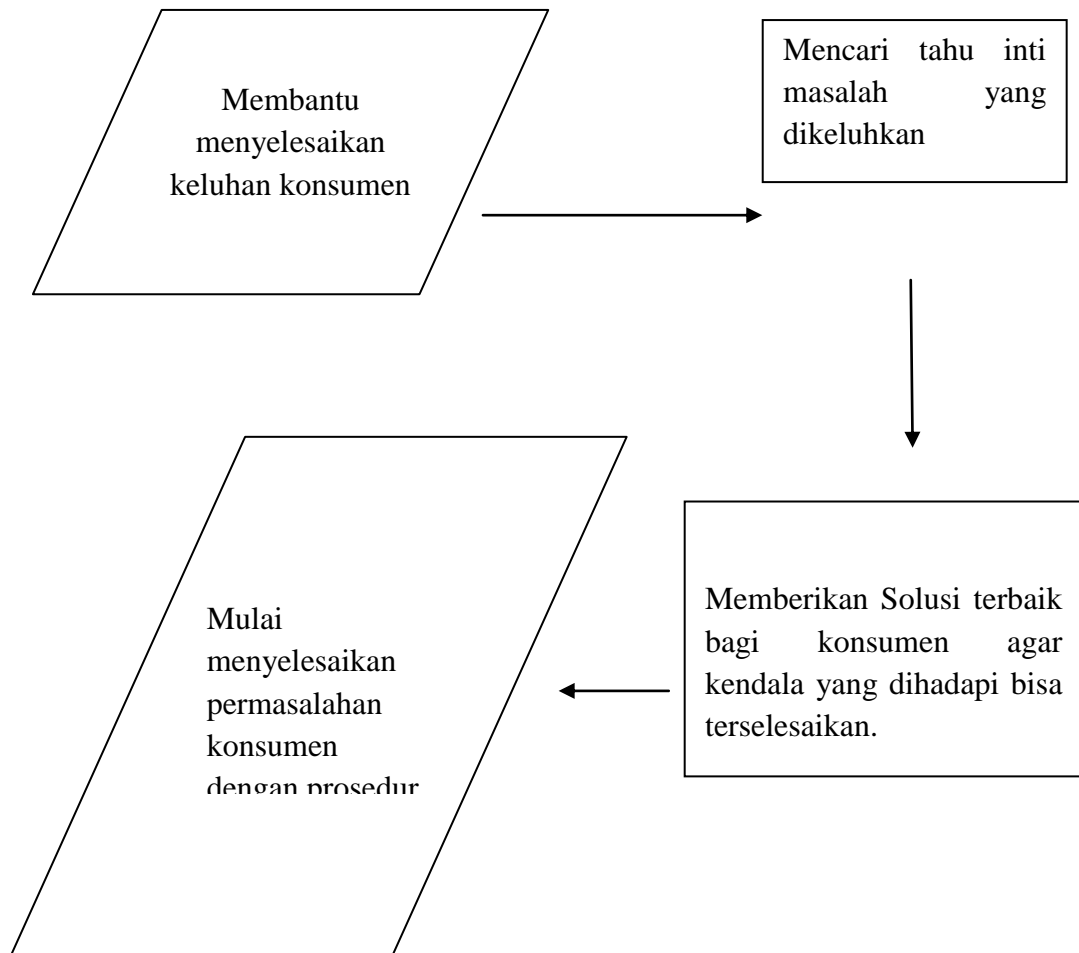
Lenteng Agung sebagai berikut:

Tanggal Pelaksanaan	Kegiatan
Rabu, 16 Juli 2014	Perkenalan dengan manajer dan karyawan PLN Area Lenteng Agung
Kamis, 17 Juli 2014	Mengecek ID pelanggan yang menunggak
Jum'at, 18 Juli 2014	Mengecek ID pelanggan yang menunggak
Senin, 21 Juli 2014	Mencetak Surat peringatan tunggakan pelanggan pertama (TUL VI-01)
Selasa, 22 Juli 2014	Mencetak Surat peringatan tunggakan pelanggan pertama (TUL VI-01)
Rabu, 23 Juli 2014	Mencetak Surat peringatan tunggakan pelanggan pertama (TUL VI-01)
Kamis, 24 Juli 2014	Mencetak Surat Perintah Kerja Pemutusan untuk petugas lapangan
Jum'at, 25 Juli 2014	Mencetak Surat Perintah Kerja Pemutusan untuk petugas lapangan
Senin, 4 Agustus 2014	Mencetak Berita Acara kesepakatan dengan konsumen
Selasa, 5 Agustus 2014	Mencetak Berita Acara kesepakatan dengan konsumen
Rabu, 6 Agustus 2014	Survey Lapangan sekaligus memasarkan sistem Prabayar
Kamis, 7 Agustus 2014	Mengecek ID pelanggan yang menunggak
Jum'at, 8 Agustus 2014	Mengecek ID pelanggan yang menunggak
Senin, 11 Agustus 2014	Mengecek ID pelanggan yang menunggak
Selasa, 12 Agustus 2014	Mencetak Surat peringatan tunggakan pelanggan pertama (TUL VI-01)
Rabu, 13 Agustus 2014	Mencetak Surat peringatan tunggakan pelanggan pertama (TUL VI-01)
Kamis, 14 Agustus 2014	Mencetak Surat peringatan tunggakan pelanggan pertama (TUL VI-01)
Jum'at, 15 Agustus 2014	Survey Lapangan sekaligus memasarkan sistem Prabayar
Senin, 18 Agustus 2014	Survey Lapangan sekaligus memasarkan sistem Prabayar
Selasa, 19 Agustus 2014	Survey Lapangan sekaligus memasarkan sistem Prabayar
Rabu, 20 Agustus 2014	Mencetak Surat Penambahan Daya (TUL

	VI-03)
Kamis, 21 Agustus 2014	Mencetak Surat Penambahan Daya (TUL VI-03)
Jum'at, 22 Agustus 2014	Mencetak Surat Penambahan Daya (TUL VI-03)
Senin, 25 Agustus 2014	Membantu memberi cap surat pelunasan tunggakan
Selasa, 26 Agustus 2014	Mencetak Surat Perintah Kerja Pemutusan untuk petugas lapangan
Rabu, 27 Agustus 2014	Mencetak Surat Perintah Kerja Pemutusan untuk petugas lapangan
Kamis, 28 Agustus 2014	Mengecek ID pelanggan yang menunggak
Jum'at, 29 Agustus 2014	Mengecek ID pelanggan yang menunggak
Senin, 1 Agustus 2014	Mencetak Berita Acara kesepakatan dengan konsumen
Selasa, 2 Agustus 2014	Mencetak Berita Acara kesepakatan dengan konsumen
Rabu, 3 Agustus 2014	Membantu melakukan kegiatan pemutusan meteran
Kamis, 4 Agustus 2014	Membantu melakukan kegiatan pemutusan meteran
Jum'at, 5 Agustus 2014	Membantu melakukan kegiatan pemutusan meteran
Senin, 8 Agustus 2014	Dipercaya menghadapi keluhan konsumen dan memberikan solusi
Selasa, 9 Agustus 2014	Dipercaya menghadapi keluhan konsumen dan memberikan solusi
Rabu, 10 Agustus 2014	Mencetak Surat Perintah Kerja Pemutusan untuk petugas lapangan
Kamis, 11 Agustus 2014	Mencetak Surat Perintah Kerja Pemutusan untuk petugas lapangan

Sumber: diolah oleh praktikan

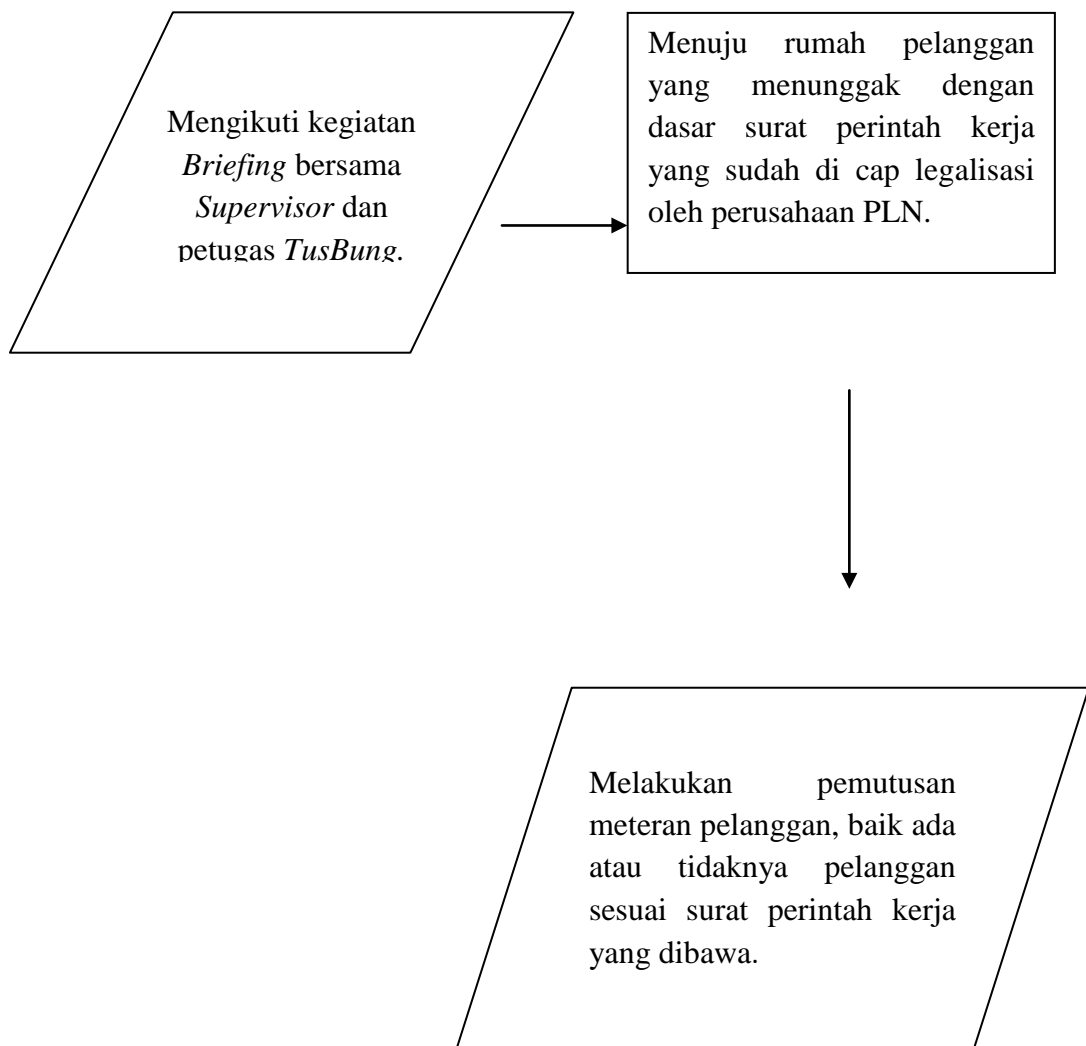
Selain itu, praktikan juga membuat *flowchart* yang berkaitan dengan kegiatan kerja praktikan sebagai berikut:



Gambar III.1

Flowchart Kegiatan di dalam Kantor

Sumber: Data Hasil Olahan Praktikan



Gambar III.2

Flowchart Kegiatan di Luar Kantor

Sumber: Data Hasil Olahan Praktikan

C. Kendala Yang Dihadapi

Selama pelaksanaan PKL di PLN Area Lenteng Agung praktikan menemui beberapa kendala yang dihadapi, diantaranya ialah :

1. Praktikan kesulitan beradaptasi dengan deadline mencetak surat menyurat yang perharinya mendapat target 50-100 lembar. Tingginya target perhari mengenai cetak mencetak surat tagihan, surat perintah kerja, dan surat lainnya memaksa praktikan lebih meningkatkan kualitas kerja. Praktikan dituntut untuk menjawab tantangan yang diberikan *Supervisour* dan *Manager* yakni membantu pekerjaan sehari hari mereka.

Awalnya praktikan merasa kesulitan, karena lingkungan kerja yang baru ditambah minimnya pengetahuan mengenai excel menghambat kinerja praktikan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh *Supervisour* dan *Manager*. Kurang aktifnya praktikan dalam bertanya juga menjadi penghambat praktikan dalam mengerjakan tugas, karena komunikasi sangat penting supaya tidak terjadi kesalahan cetak maupun kesalahan memasukan ID pelanggan.

Banyaknya ID pelanggan juga membingungkan praktikan dalam memeriksa tagihan pelanggan yang sudah melewati batas tenggang waktu. Ditambah kertas tanda bukti pembayaran yang pada saat dicetak kurang baik, sehingga membuat angka yang tercetak menjadi tidak terlihat.

Praktikan kesulitan mencari data-data yang diperlukan untuk penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan. Kurangnya performa

komputer yang didapat praktikan sebagai fasilitas penunjang kinerja praktikan selama Praktik Kerja Lapangan di perusahaan juga menghambat kinerja praktikan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Kondisi komputer yang banyak virus, ditambah performanya yang masih berupa *Pentium4*.

Kurangnya Sumber Daya Manusia di PT PLN Area Lenteng Agung juga menjadi hambatan tersendiri. Karena membuat kinerja menjadi lambat sedangkan tuntutan pekerjaan yang begitu banyak perhari nya.

2. Praktikan mengalami kendala saat diberikan tanggung jawab dan kesulitan menghadapi keluhan konsumen. Awalnya praktikan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan berbagai macam komplain dan keluhan pelanggan. Praktikan dituntut untuk belajar mengendalikan emosi konsumen.

Minimnya pengetahuan mengenai produk PLN menjadi hambatan tersendiri bagi praktikan. Ditambah kurang cakupannya praktikan membuat praktikan semakin panik dan tidak bisa tenang dalam menyelesaikan masalah. Kebanyakan konsumen mengeluhkan lambatnya kinerja PLN dalam menyelesaikan masalah tambah daya dan kesalahan dalam menginput data pembayaran pelanggan sehingga membuat kesalahan dalam catatan tagihan pelanggan.

Konsumen yang rata-rata adalah pekerja kantoran menuntut kecepatan dan pelayanan yang ramah dari PLN. Praktikan dituntut untuk

tenang menghadapi masalah dan bisa berfikir cepat dibawah tekanan yang merupakan hal wajib dimiliki oleh setiap *Marketer's*.

D. Cara Mengatasi Kendala

1. Praktikan meminta masukan atau saran kepada *Supervisour* yang sudah berpengalaman. Dalam menyelesaikan berbagai macam masalah dan tugas, praktikan mulai bertanya mengenai bidang yang sedang praktikan teliti. Sikap *Supervisor* yang *friendly* dan tidak pelit informasi membuat praktikan lebih mudah mengkomunikasikan masalah yang dihadapi. *Supervisor* dapat menciptakan suasana bersahabat dengan sedikit candaan, tapi tetap serius. Suasana ini yang praktikan butuhkan agar dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT PLN Area Lenteng Agung tidak merasa bosan dan canggung.

Seperti dalam kasus dimana praktikan awalnya kesulitan mengaplikasikan komputer dan program excel, lalu praktikan juga kesulitan dalam mengecek banyaknya ID pelanggan yang menunggak. Dengan kesabaran Bapak Ivan sebagai *Supervisour* memberikan ilmu excel dan meringkas banyaknya data pelanggan sehingga memudahkan saya dalam meringkas. Praktikan semakin aktif bertanya kepada *Supervisor* dan Kepala Bagian mengenai data-data perusahaan yang berkenaan dengan data-data yang dibutuhkan untuk Laporan Praktek Kerja Lapangan.

2. Praktikan menanyakan sekaligus *sharing* kepada *Supervisor* bagaimana cara efektif menghadapi konsumen, lalu produk yang dipasarkan dengan tepat dan efektif kepada konsumen. Sikap *Supervisour* yang *friendly* dan tidak pelit informasi membuat praktikan semakin betah dan bersemangat mengerjakan semua tugas yang diberikan.

Seringnya praktikan mengobrol dengan *Supervisour* di sela waktu istirahat membuka banyak wawasan praktikan tentang dunia kerja. Banyak hal yang praktikan ketahui setelah mengobrol dengan *Supervisour*. Seringnya praktikan diajak turun ke lapangan untuk menghadapi keluhan dan tunggakan konsumen membuat mental praktikan lebih kuat dan lebih siap jika nanti diturunkan ke dunia kerja yang sesungguhnya.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Setelah praktikan melaksanakan PKL selama dua bulan di PT PLN area Lenteng Agung, maka praktikan mencoba menarik beberapa kesimpulan. Berikut beberapa kesimpulan yang diperoleh praktikan setelah melaksanakan PKL:

1. Selama menjalankan Praktek Kerja Lapangan (PKL), praktikan dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dibangku perkuliahan dan mendapat pengalaman bekerja pada Divisi Niaga di PT PLN Area Lenteng Agung. Dimana praktikan diajarkan dasar-dasar dalam hal membidangi pekerjaan serta menjiwai pekerjaan yang dikerjakan. Praktikan dapat memahami akan fungsi kinerja setiap bagian di Divisi Niaga PT PLN Area Lenteng Agung. Dimana Divisi Niaga terdiri dari bagian yang dikepalai oleh masing-masing Koordinator Bidang yang kemudian hasil dari kinerja tiap-tiap bagian dilaporkan kepada kepala bagian atau *Assistant Manager* yang akan memberikan arahan dan koordinasi strategi kedepannya.
2. Praktikan dapat menjelaskan kegiatan dan aktivitas perusahaan selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada Divisi Niaga PT PLN Area Lenteng Agung, dimana Bagian Niaga merupakan bagian yang berkenaan dengan kebijakan dan strategi mengenai promosi dan penjualan produk PT PLN Area Lenteng Agung. Sehingga konsumen

merasakan pelayanan yang dilakukan oleh PT PLN Area Lenteng Agung akan tercipta sebuah kepuasan yang merupakan visi utama PT PLN Persero.

B. Saran-saran

Berdasarkan pengalaman selama melaksanakan PKL, praktikan melalui laporan PKL ini bermaksud memberikan saran. Agar di masa yang akan datang dapat menjadi bahan pembelajaran dan masukan yang positif, sehingga dapat dijadikan acuan untuk perbaikan bagi pihak-pihak terkait. Adapun beberapa saran yang dapat praktikan berikan antara lain:

1. Untuk Perusahaan

Perlunya penambahan jumlah karyawan di bidang Niaga agar target mencetak surat tunggakan dll bisa tercapai. Untuk bagian Niaga perlu adanya sharing kepada Manager Bidang dalam kendala menyelesaikan berbagai macam keluhan konsumen. Fasilitas penunjang seperti komputer, printer dll lebih dimaksimalkan lagi, karena selain penting, kesalahan mencetak angka bisa menimbulkan kesalahan persepsi.

2. Untuk Universitas

Pihak Universitas khususnya Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) Universitas Negeri Jakarta diharapkan agar lebih tanggap dan mempermudah proses pembuatan izin serta berkas-berkas yang dibutuhkan untuk perizinan mengikuti Praktek Kerja

Lapangan (PKL), baik dari pembuatan surat rekomendasi permohonan PKL serta pengesahannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku pedoman *Praktik Kerja Lapangan* Universitas Negeri Jakarta
Kevin L. Keller, Philip Kotler, *Marketing Management*, 2012

<http://ipan.web.id/strategi-marketing-personal-selling-sebagai-salah-satu-strategi-marketing-andalan-dan-pembangunan-image-di-masyarakat/> (diakses pada 19 september 2014)

Daftar harga Token <http://www.pelangireload.org/2014/08/harga-produk-token-pln-prabayar.html> (diakses pada 25 September 2014)

Layanan dan Produk yang dimiliki PT. PLN Area Lenteng Agung (Buku *company profile* PT. PLN Area Lenteng Agung) (diakses pada 15 september 2014)

Sejarah, Logo, Visi dan Misi PT. PLN Area Lenteng Agung. (Buku *company profile* PT. PLN Area Lenteng Agung) (diakses pada 15 september 2014)

Struktur Perusahaan PT. PLN Area Lenteng Agung (Buku *company profile* PT. PLN Area Lenteng Agung) (diakses pada 15 september 2014)

LAMPIRAN 1

DAFTAR HADIR

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nama : M. FariS Ridho
 No. Registrasi : 8223128296
 Program Studi : D3 Pemasaran
 Nama Instansi : PT PLN DISJAYA

No.	Hari / Tanggal	Paraf	Keterangan
1.	Rabu, 16-07-2014	1. Jua	
2.	Kamis, 17-07-2014	2. Jua	
3.	Jumat, 18-07-2014	3. Jua	
4.	Senin, 21-07-2014	4. Jua	
5.	Selasa, 22-07-2014	5. Jua	
6.	Rabu, 23-07-2014	6. Jua	
7.	Kamis, 24-07-2014	7. Jua	
8.	Jumat, 25-07-2014	8. Jua	
9.	Senin, 4-08-2014	9. Jua	
10.	Selasa, 5-08-2014	10. Jua	
11.	Rabu, 6-08-2014	11. Jua	
12.	Kamis, 7-08-2014	12. Jua	
13.	Jumat, 8-08-2014	13. Jua	
14.	Senin, 11-08-2014	14. Jua	
15.	Selasa, 12-08-2014	15. Jua	

Jakarta, 12-08-2014.

Penilai,

Jua
 (Jua.0.)



DAFTAR HADIR
PRAKTIK KERJA LAPANGAN

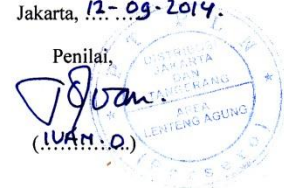
Nama : M. Faris Ridho
 No. Registrasi : 0223128296
 Program Studi : D3 Pemasaran
 Nama Instansi : PT. PLN DISAJA

No.	Hari / Tanggal	Paraf	Keterangan
1.	Rabu, 13-08-2014	1. Jan.	
2.	Kamis, 14-08-2014	2. Jan.	
3.	Jumat, 15-08-2014	3. Jan.	
4.	Senin, 18-08-2014	4. Jan.	
5.	Selasa, 19-08-2014	5. Jan.	
6.	Rabu, 20-08-2014	6. Jan.	
7.	Kamis, 21-08-2014	7. Jan.	
8.	Jumat, 22-08-2014	8. Jan.	
9.	Senin, 25-08-2014	9. Jan.	
10.	Selasa, 26-08-2014	10. Jan.	
11.	Rabu, 27-08-2014	11. Jan.	
12.	Kamis, 28-08-2014	12. Jan.	
13.	Jumat, 29-08-2014	13. Jan.	
14.	Senin, 1-09-2014	14. Jan.	
15.	Selasa, 2-09-2014	15. Jan.	

Jakarta, 12-09-2014.

Penilai,


(Iwan D.)



DAFTAR HADIR
PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nama : M. Faris Ridho
 No. Registrasi : 8223128296
 Program Studi : D3 Pemasaran
 Nama Instansi : PT. PLN DISJAYA

No.	Hari / Tanggal	Paraf	Keterangan
1.	Rabu, 3 - 09 - 2014	1. Far:	
2.	Kamis, 4 - 09 - 2014	2. Far:	
3.	Jumat, 5 - 09 - 2014	3. Far:	
4.	Senin, 8 - 09 - 2014	4. Far:	
5.	Selasa, 9 - 09 - 2014	5. Far:	
6.	Rabu, 10 - 09 - 2014	6. Far:	
7.	Kamis, 11 - 09 - 2014	7. Far:	
8.	Jumat, 12 - 09 - 2014	8. Far:	
9.		9.....	
10.		10.....	
11.		11.....	
12.		12.....	
13.		13.....	
14.		14.....	
15.		15.....	

Jakarta, 12 SEPTEMBER 2014.

Penilai,

(Signature)
(.....)



LAMPIRAN 2

PENILAIAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Nama : M. Faris Ridho.....
 No. Registrasi : 0223128296.....
 Program Studi : D3. Pemasaran.....
 Nama Instansi : PT. PLN DIJAYA.....

No.	Aspek yang Dinilai	Skor 50-100	Keterangan
1.	Kehadiran	98	Keterangan Penilaian Skor Nilai Predikat 80-100 A Sangat Baik 70-79 B Baik 60-69 C Cukup 55-59 D Kurang Nilai Rata-rata $\frac{939}{10 \text{ (sepuluh)}} = 93,9 \dots$ Nilai Akhir : 93, Sembilan Puluh Tiga Angka bulat Huruf
2.	Kedisiplinan	90	
3.	Sikap dan Kepribadian	93	
4.	Kemampuan Dasar	95	
5.	Keterampilan menggunakan fasilitas	95	
6.	Kemampuan membaca situasi dan pengambilan keputusan	90	
7.	Partisipasi dan hubungan antar karyawan	95	
8.	Aktivitas dan Kreativitas	95	
9.	Kecepatan waktu dalam penyelesaian Tugas	93	
10.	Hasil Pekerjaan	95	
JUMLAH		939	

Jakarta 12-09-2014

Penilai

(Signature)
 (WAN. A.)



LAMPIRAN 3



PT PLN (Persero)
DISTRIBUSI JAKARTA RAYA DAN TANGERANG



JALAN MOHAMMAD IKHWAN RIDWAN RAIS NO. 1 – JAKARTA PUSAT 10110

Telp. : (021) 3454000 – 3455000

Kotak Pos : 1141

http: www.pln.co.id

Facsimile : (021) 3456694

Nomor : 0245 /330/DISJAYA/2014 15 Juli 2014
 Surat Sdr. : 4033/UN39.12/KM/2014
 Lampiran : -
 Perihal : Jawaban Permohonan Praktek Kerja Lapangan

Kepada Yth:
 Kepala Biro Administrasi
 Akademik dan Kemahasiswaan
 Universitas Negeri Jakarta
 Di Jakarta

Sehubungan dengan surat dari **UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA** Nomor : 4033/UN39.12/KM/2014 tanggal 10 Juli 2014 perihal izin melaksanakan PKL, maka dengan ini disampaikan bahwa kami dapat menerima mahasiswa tersebut yaitu:

No.	NAMA	NIM	JURUSAN
1.	M. Faris Ridho	8223128296	Manajemen Pemasaran

Untuk melaksanakan PKL pada perusahaan kami mulai tanggal **16 Juli s.d 12 September 2014** dalam rangka memberi kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk menambah pengetahuan di perusahaan dengan catatan sebagai berikut :

- Mematuhi tata tertib dan peraturan perusahaan yang berlaku.
- PT PLN (Persero) tidak menyediakan biaya transportasi & konsumsi.
- Keselamatan & kesehatan kerja menjadi tanggung jawab pihak perguruan tinggi/sekolah.
- Selama melaksanakan PKL agar menggunakan atribut / jaket almamater.

Sebagai nara sumber dari PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang adalah :

Jabatan : **MANAJER**
PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAKARTA RAYA DAN TANGERANG
AREA LENTENG AGUNG

Demikian untuk menjadi maklum dan dipergunakan seperlunya.



Dukung Kami Untuk Mewujudkan PLN Bersih
 Jika anda menemukan pelanggaran di wilayah PLN Jakarta Raya & Tangerang,
 Hubungi Care Center SMS 0812 810 22000

MODEL 1001

LAMPIRAN 4



LAMPIRAN 5



LAMPIRAN 6



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon/Faximile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180
Bagian UHTP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 4055/UN39.12/KM/2016
Lamp. : -
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

10 Juni 2016

Yth. Manager SDM PT. PLN Persero
Jl. MI Ridwan Rais No.1
Jakarta Pusat

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Muhammad Faris Ridho
Nomor Registrasi : 8223128296
Program Studi : Manajemen Pemasaran (D3)
Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
No. Telp/HP : 089694595689

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah pada bulan Juli s.d. September 2016.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Administrasi
Akademik dan Kemahasiswaan



Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Kaprog Manajemen Pemasaran (D3)

Drs. Syaifullah
NIP 195702161984031001

LAMPIRAN 7



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Gedung R Jalan Sawangan Mada Jakarta 13220
Telp : (021) 4721227, Fax : (021) 4706285
www.unj.ac.id/fe

KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL

1. Nama Mahasiswa : Muhammad Fais Ridho
 2. No. Registrasi : 82231287296
 3. Program Studi : Manajemen Sistem Informasi
 4. Dosen Pembimbing : N. Muhammad Kusnanto
 NIP. 197208222006001001

5. Judul PKL : Laporan Praktis Kerja
 Laporan Divisi Niaga Kota P. L.N. Hara
 Lembang Bgwing

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGGA PEMBIMBING
1	25/11/2014	Materi kurang lengkap		
2	1/12/2014	Pembahasan halaman		
3	8/12/2014	Kendala yg dihadapi dan cara mengatasinya di awal		
4	23/12/2014			
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				

SETUJUK UNTUK UJIAN PKL

Catatan :
 1. Kartu ini diberikan dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi
 2. Kartu ini diberikan pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

LAMPIRAN 8



Building
Future
Leaders

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220
Telepon (021) 4721227/4706285, Fax: (021) 4706285
Laman: www.unj.ac.id/fe



ISO 9001:2008 CERTIFIED
CERTIFICATE NO.
IAS/NA/3640

SURAT PERSETUJUAN SIDANG PRAKTEK KERJA LAPANGAN (PKL)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Dosen Pembimbing

1. Nama : Dr. Muhammad Rizan, SE., MM.
2. NIP : 197206272006041001
3. Tanda tangan :

Memberikan Persetujuan Kepada Mahasiswa dibawah ini :

1. Nama : Muhammad Faris Ridho
2. No. Registrasi : 0223128296
3. Program Studi : Manajemen Pemasaran
4. Judul Laporan PKL : Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada PT. PLN APL Lenteng Agung
5. Tempat PKL : PT. PLN APL Lenteng Agung

Untuk Mengikuti/~~Tidak mengikuti~~* Sidang PKL pada tanggal 8 Januari 2015

Mengetahui
Kaprosdi D3 Manajemen FE UNJ

Dra. Umi Mardiyati, M.Si.
NIP. 19570221 198503 2 002

Jakarta, 8 Januari 2015
Mahasiswa Ybs,

Muhammad Faris Ridho
No.Reg : 0223128296

Cat :Coret yang tidak perlu*)