

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PADA DIVISI NIAGA PT PLN (PERSERO)  
AREA MARUNDA**

**NAUFAL SYADY RAMZY  
8223163417**



**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  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2018**

**INTERNSHIP REPORT  
OF NIAGA DIVISION AT PT PLN (PERSERO)  
AREA MARUNDA**

**NAUFAL SYADY RAMZY  
8223163417**



**This internship report arranged to meet one of the requirements to get the title  
of the Ahli Madya at Faculty Economics State University of Jakarta**

**MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII  
FACULTY OF ECONOMICS  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2018**

## **LEMBAR EKSEKUTIF**

**Naufal Syady Ramzy. 8223163417. Laporan Praktik Kerja Lapangan pada PT. PLN (PERSERO) AREA MARUNDA. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.**

Laporan ini bertujuan untuk menginformasikan kegiatan praktikan selama dua bulan (2 Juli 2018 – 31 Agustus 2018) di PT. PLN (Persero) Area Marunda. Praktikan ditempatkan di Divisi Niaga pada bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan. Praktik kerja lapangan bertujuan untuk memperoleh pengetahuan di perusahaan khususnya di bidang pemasaran, dan juga untuk mendapatkan wawasan yang tidak didapatkan selama perkuliahan dan pengalaman empiris. Selama PKL, praktikan melakukan beberapa pekerjaan seperti menawarkan layanan, membuat surat penawaran produk, membuat Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik, menganalisis data pelanggan, meng-input data, menawarkan promo kepada pelanggan, dan membuat kuesioner.

Dengan adanya pengalaman kerja ini praktikan dapat menarik kesimpulan yaitu praktikan memperoleh pengetahuan dalam hal pekerjaan khususnya bidang pemasaran di perusahaan dan dapat membandingkan antara teori yang didapatkan di perkuliahan dengan Praktik Kerja Lapangan

Kata Kunci: Praktik Kerja Lapangan, Divisi Niaga, Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan, PT. PLN (Persero) Area Marunda.

## EXECUTIVE SUMMARY

**Naufal Syady Ramzy. 8223163417. Internship Report at PT. PLN (Persero) Area Marunda. Marketing Management Study Program DIII. Faculty of Economics. State University of Jakarta.**

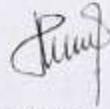
*This report aims to inform practicum activities for two months (2 July 2018 - 31 August 2018) at PT. PLN (Persero) Area Marunda. Practitioners are placed in the Commerce Division especially in the Marketing and Customer Service section. The practice of field work aims to gain knowledge in terms of employment in companies, especially in the field of marketing, and also to gain insights that were not obtained during lectures and empirical experiences. During the Field Work Practice, the practitioner carries out several tasks such as offering new services, making new product offer letters, making Electric Power Sale and Purchase Agreements, analyzing customer data, inputting customer data, offering promos and making questionnaires.*

*With the experience of this work praktikan can describe conclusions that praktikan gain knowledge in terms of work, especially in the field of marketing in the company, then praktikan can improve skills in terms of telemarketing, and praktikan can compare theories obtained in lectures with Field Work Practice.*

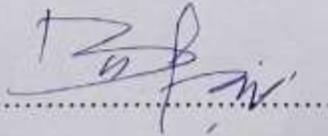
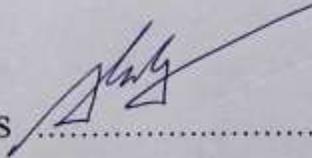
*Keywords: Field Work Practice, Niaga Division, Marketing and Customer Service, PT. PLN (Persero) Area Marunda.*

## LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Dra. Sholikhah, M.M.  
NIP. 196206231990032001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
Dra. Sholikhah, M.M. NIP. 196206231990032001	 .....	18/1 - 2019 .....
Penguji Ahli		
Dra. Basrah Saidani, M.Si. NIP. 196301191992032001	 .....	7/1 - 2019 .....
Dosen Pembimbing		
Shandy Aditya BIB., MPBS NIP. 8817600718	 .....	18/1 - 2019 .....

## **KATA PENGANTAR**

Segala Puji dan Syukur kehadirat Allah SWT. atas rahmat dan karunia-Nya pratikan diberikan kesehatan dan kemudahan sehingga pratikan dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang telah dilaksanakan selama dua bulan di PT. PLN (Persero) Area Marunda dengan baik.

Dalam menyelesaikan laporan PKL ini pratikan mendapatkan bimbingan dan saran saat dalam melaksanakan PKL oleh dosen pembimbing. Oleh karena itu, dengan tulus hati pratikan menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT. dan kepada kedua orang tua pratikan yang telah mendukung pratikan dalam melaksanakan kegiatan PKL ini, serta terimakasih kepada:

1. Shandy Aditya, BIB, MPBS, selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu pratikan dalam proses penulisan laporan praktik kerja lapangan ini.
2. Prof. Dr. Dedi Purwana, E.S, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dra. Sholikhah, MM, selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.
4. Ibu Eka, selaku KSA PT. PLN (Persero) Area Marunda. yang telah memberikan kesempatan kepada pratikan untk melaksanakan PKL di PT. PLN (Persero) Area Marunda.

5. Ibu Lely Triana, Ibu Novy, dan Bapak Faza yang telah membimbing praktikan dalam menjalankan PKL di PT. PLN (Persero) Area Marunda.
6. Seluruh karyawan PT. PLN (Persero) Area Marunda yang tidak dapat praktikan sebutkan satu per satu.
7. Teman-teman Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Pemasaran angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan yang tulus untuk praktikan.
8. Dan semua pihak yang tidak dapat praktikan sebutkan satu per satu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih atas kebikan yang telah anda berikan.

Praktikan menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun dalam teknik penyajiannya, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman Praktikan. Oleh karena itu, Praktikan mengharapkan kritik dan saran dari pembaca Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, 26 Desember 2018

Praktikan

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR EKSEKUTIF</b> .....	i
<b>EXECUTIVE SUMMARY</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang PKL .....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL .....	2
C. Kegunaan PKL .....	3
D. Tempat PKL .....	4
E. Jadwal Waktu PKL .....	5

### **BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL**

A. Sejarah Perusahaan .....	8
B. Struktur Organisasi .....	16
C. Kegiatan Umum Perusahaan .....	22

### **BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

A. Bidang Kerja .....	32
B. Pelaksanaan Kerja .....	33
C. Kendala Yang Dihadapi .....	42
D. Cara Mengatasi Kendala .....	43

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	44
B. Saran .....	45

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel II.1	Keuntungan Menggunakan Layanan Premium	24
Tabel II.2	Tarif Dasar Listrik PT. PLN (Persero)	25
Tabel II.3	Golongan Tarif	25
Tabel II.4	Tarif Layanan Premium	27
Tabel III.1	Pelanggan Premium PLN Area Marunda Tahun 2018	45

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar II.1	Logo PT. PLN (Persero)	11
Gambar II.2	Logo Listrik Pintar	13
Gambar II.3	Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Marunda	15
Gambar II.4	<i>Tariff Adjustment</i> April – Juni 2018	26
Gambar II.5	Saluran Distribusi PT. PLN (Persero)	28
Gambar II.6	Brosur Promo “Gebyar Kemerdekaan” PT. PLN	29
Gambar II.7	Salah satu kegiatan <i>personal selling</i> PT. PLN (Persero)	30
Gambar II.8	Contoh <i>Physical Evidence</i> dari PT. PLN (Persero)	33
Gambar III.1	Kuesioner Kepuasan Pelanggan PT. PLN	35
Gambar III.2	Membagikan Kuesioner Kepada Pelanggan	36
Gambar III.3	Hasil Rekapitan Kuesioner	37
Gambar III.4	Brosur Program Sarling	39
Gambar III.5	Sosialisasi di Desa Pantaimakmur	40
Gambar III.6	<i>Flowchart</i> untuk mendapatkan listrik resmi	41
Gambar III.7	Surat Penawaran Layanan Premium	43
Gambar III.8	<i>Flowchart</i> untuk menjadi pelanggan layanan premium	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Surat Permohonan PKL
Lampiran 2	Surat Penerimaan PKL
Lampiran 3	Daftar Hadir PKL
Lampiran 4	Penilaian PKL
Lampiran 5	Tabel Kegiatan PKL

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang PKL**

Pada zaman modern ini, listrik merupakan suatu kebutuhan penting bagi manusia dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Sudah banyak alat pendukung kehidupan manusia yang membutuhkan tenaga listrik untuk mengoperasikannya, seperti lampu, televisi, komputer, AC dan perangkat elektronik lainnya.

Listrik telah menjadi kebutuhan yang mendasar untuk berbagai aktivitas manusia, listrik menjadikan manusia ketergantungan akan keberadaannya. Adapun akhirnya peran dari pemerintah dalam penyediaan listrik bagi masyarakat luas sangatlah penting. Tidak heran jika pemerintah menguasai kepentingan listrik dalam bentuk badan usaha milik negara untuk dapat mengaturnya dengan baik untuk kepentingan bersama.

Suatu perusahaan besar sebagai penyedia listrik untuk masyarakat saat ini adalah PT. PLN (Persero), dimana perusahaan ini memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat. Selaku perusahaan milik negara yang menangani masalah kepentingan listrik di Indonesia, yang memberikan jumlah pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar. Masyarakat sebagai konsumen yang seakan merasa “ketergantungan” akan kebutuhan listrik memang tidak memiliki banyak pilihan dalam pemenuhan kebutuhan listrik selain PT. PLN (Persero). Oleh karena itu, PT. PLN (Persero) terus berusaha untuk

memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya dengan mengandalkan sumber daya manusia yang berkualitas, professional, dan terampil dalam berbagai keahlian pekerjaan.

Universitas Negeri Jakarta, merupakan salah satu instansi pendidikan yang memberikan pengalaman kerja kepada mahasiswa dengan cara memberikan mata kuliah praktik kerja lapangan. Di Program Studi D3 Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, mata kuliah Praktik Kerja Lapangan menjadi salah satu mata kuliah wajib sebagai syarat kelulusan yang harus dipenuhi.

Pada pelaksanaan PKL ini, praktikan memperoleh kesempatan untuk melaksanakan PKL di PT. PLN (Persero) Area Marunda di bidang Niaga sub bidang Pemasaran Pelayanan Pelanggan dan Administrasi Pelanggan. PT. PLN (Persero) Area Marunda merupakan salah satu cabang dari PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya yang bergerak di bidang jasa pelayanan listrik negara.

## **B. Maksud dan Tujuan PKL**

Maksud dari Praktik Kerja Lapangan yang telah dilakukan oleh Praktikan adalah:

1. Memenuhi salah satu persyaratan kelulusan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan.
2. Dapat menambah wawasan pengetahuan dan keterampilan dalam segala hal yang berkaitan dengan bidang pemasaran.
3. Mendapatkan pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

4. Agar mahasiswa dapat menerapkan teori – teori pemasaran yang telah dipelajari selama perkuliahan berlangsung pada perusahaan tempat PKL.

Tujuan dari Praktik Kerja Lapangan yang telah dilakukan oleh Praktikan adalah:

1. Mengetahui mekanisme kerja pada Divisi Niaga terutama bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Area Marunda.
2. Meningkatkan keterampilan dalam hal berkomunikasi dengan calon pelanggan/konsumen

### **C. Kegunaan PKL**

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, beberapa kegunaan yang didapatkan, antara lain :

1. Bagi Praktikan :
  - a. Melatih praktikan agar siap memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.
  - b. Mempelajari bagaimana komunikasi dan bersikap di dunia kerja.
  - c. Mendapatkan wawasan, pengetahuan, dan keterampilan yang tidak didapatkan di perkuliahan.
2. Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta :
  - a. Terjalannya kerja sama antara Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan Perusahaan tempat pelaksanaan PKL.
  - b. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dapat meningkatkan kualitas lulusnya melalui pengalaman Praktik Kerja Lapangan.
  - c.

3. Bagi Perusahaan :

- a. Perusahaan mendapatkan bantuan tenaga kerja dari mahasiswa yang melakukan Praktik Kerja Lapangan.
- b. Sebagai sarana mengetahui kualitas mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
- c. Menumbuhkan hubungan baik antara PT. PLN (Persero) dengan Universitas Negeri Jakarta dan menjalin hubungan kerjasama yang saling menguntungkan.

**D. Tempat PKL**

Praktikan memperoleh kesempatan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada :

Nama Perusahaan : PT. PLN (Persero) Area Marunda

Alamat Perusahaan : Jl. Sungai Brantas No.1 Jakarta Utara

Nomor Telepon : 021 – 4410638

Website : [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)

Alasan praktikan memilih tempat PKL di PT. PLN (Persero) karena ingin mengetahui kegiatan pemasaran yang dilakukan PLN dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Praktikan juga ingin menambah pengalaman dan mencari solusi atas kendala pemasaran yang dihadapi oleh PT. PLN (Persero).

**E. Jadwal Waktu PKL**

Praktikan telah melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. PLN (Persero) selama kurang lebih 2 (dua) bulan sejak tanggal 2 Juli 2018 sampai 31 Agustus 2018.

Adapun waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan sesuai dengan jam kerja di PT. PLN (Persero) yaitu hari Senin – Kamis pukul 07.30 WIB s/d 16.00 dan Jum'at pukul 08.00 WIB s/d pukul 16.30 WIB.

Dalam proses pelaksanaan PKL dibagi tiga tahap yaitu :

#### 1. Tahap Persiapan PKL

- a. Pada tanggal 3 Mei 2018, praktikan meminta surat pengantar untuk membuat surat izin permohonan PKL yang sudah ditandatangani oleh Dra. Sholikhah, M.M. selaku Koordinator Program Studi D3 Manajemen Pemasaran. Setelah praktikan mendapatkan tandatangan yang dibutuhkan, praktikan mengajukan surat pengantar tersebut ke Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat.
- b. Pada tanggal 9 Mei 2018, praktikan mengambil surat izin yang telah selesai dan langsung menuju kantor distribusi PT. PLN (Persero) Distribusi Area Jakarta Raya yang berada di Gambir untuk mengajukan permohonan izin PKL, di hari itu praktikan langsung ditempatkan di Area Distribusi Marunda karena pemasarannya dinilai sedang sangat bagus. Lalu, praktikan juga diberikan surat pengantar dari kantor distribusi yang harus diberikan kepada Asman yang bersangkutan di Area Marunda.
- c. Pada tanggal 14 Mei 2018, praktikan pergi ke kantor PT. PLN (Persero) Area Marunda untuk memberikan surat pengantar dari kantor distribusi yang ditujukan kepada Asman yang bersangkutan. Lalu, karena Asman

yang bersangkutan sedang ada rapat akhirnya praktikan bertemu dengan bagian KSA dan juga SPV Marketing, dan pada saat itu juga praktikan sudah diberi persetujuan untuk melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT. PLN (Persero) Area Marunda.

- d. Pada tanggal 16 Mei 2018, praktikan kembali lagi ke kantor distribusi untuk memberikan surat persetujuan dari PT. PLN (Persero) Area Marunda.

## 2. Tahap Pelaksanaan PKL

Praktikan mulai melaksanakan PKL di PT. PLN (Persero) Area Marunda. yang bertempat di Jl. Sungai Brantas No.1, Cilincing, Jakarta Utara, pada tanggal 2 Juli 2018 dan berakhir pada tanggal 31 Agustus 2018, dan dilaksanakan dari hari Senin sampai dengan Jumat. Pelaksanaan PKL di PT. PLN (Persero) Area Marunda. dimulai pada jam 07.30 WIB sampai dengan 16.00 WIB.

## 3. Tahap Penulisan Laporan PKL

Setelah praktikan menyelesaikan PKL di PT. PLN (Persero) Area Marunda. praktikan diberikan tugas membuat laporan Praktik Kerja Lapangan. Praktikan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dan memulai menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan mulai tanggal 31 Agustus 2018 hingga selesai.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga 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 Pemimpin 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 Pemimpin 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.

Unit PT. PLN (Persero) dibagi dalam beberapa Wilayah untuk mengurus Pembangkitan, Penyaluran (Transmisi) dan Pengaturan Beban, dan Distribusi kepada pelanggan. Namun khusus untuk kawasan dengan listrik terinterkoneksi Jawa - Bali bagian unit-unit dibagi tersendiri, untuk Pembangkitan tersendiri, Penyaluran (Transmisi) tersendiri, Pengaturan Beban tersendiri dan Distribusi tersendiri. Khusus untuk pembangkitan listrik kebanyakan pembangkitan listrik di Indonesia dipasok oleh Perusahaan Swasta walaupun ada beberapa milik PLN. Untuk transmisi Sumatera ada unit induk PLN P3B Sumatera, namun untuk urusan Distribusi masih berada di unit induk Wilayah (belum ada unit induk Distribusi). (<https://pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan/> diakses pada 23 September 2018)

➤ **Kelompok Unit Distribusi**

1. PLN Distribusi DKI Jakarta Raya, berkedudukan di Jakarta.
2. PLN Distribusi Jawa Barat, berkedudukan di Bandung.
3. PLN Distribusi Banten, berkedudukan di Serang.
4. PLN Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta, berkedudukan di Semarang.
5. PLN Distribusi Jawa Timur, berkedudukan di Surabaya.
6. PLN Distribusi Bali, berkedudukan di Denpasar.
7. PLN Distribusi Lampung, berkedudukan di Bandar Lampung.

➤ **Kelompok Unit Transmisi**

1. PLN Transmisi Jawa Bagian Barat, berkedudukan di Depok.
2. PLN Transmisi Jawa Bagian Tengah, Berkedudukan di Bandung.
3. PLN Transmisi Jawa Bagian Timur dan Bali, berkedudukan di Sidoarjo.

➤ **Kelompok Unit Penyaluran dan Pusat Pengaturan Beban**

1. PLN Pusat Pengatur Beban (P2B), berkedudukan di Gandul, Jakarta (Jawa-Bali *Control Center* / JCC).
2. PLN Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban Sumatera (P3B Sumatera), berkedudukan di Pekanbaru.

## **Visi, Misi, Motto dan Logo**

Berikut adalah visi dan misi dari PT. PLN (Persero).

### **a. Visi**

“Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.”

### **b. Misi**

- 1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- 2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- 3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- 4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

### **c. Motto**

“Listrik untuk kehidupan yang lebih baik.”

### **d. Logo**

#### **1. Bentuk Lambang**

Bentuk, warna dan makna lambang perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai dengan 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.



**Gambar II.1**

**Logo PT. PLN (persero)**

*Sumber : <https://kioslambang.wordpress.com/2011/11/24/arti-logo-pln/>*

## **2. Elemen-elemen dasar lambang**

### **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 zaman.

### 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.

(<https://kioslambang.wordpress.com/2011/11/24/arti-logo-pln/> diakses pada 23 September 2018).

### 3. Logo Listrik Pintar

Brandmark Listrik Pintar menceritakan konsep ‘Pintar’ itu sendiri melalui simbolisasi bentuk *power outlet* yang menyerupai bentuk

wajah dengan tegangan listrik diatas kepalanya. Tampilan ikon secara keseluruhan mempresentasikan kesan yang mudah dijangkau, penuh kemudahan, dan kepercayaan. Tulisan ‘Listrik pin’ yang di *highlight* dari keseluruhan kata ‘Listrik Pintar’ memberikan penekanan lebih pada mekanisme programnya sendiri yang harus memasukkan nomor serial atau pin untuk melakukan proses pengisian ulang. Gaya tipografi menyimbolkan dinamisme, modern, dan bersahabat, sementara warna biru mendukung tampilan yang profesional dan memiliki asosiasi dengan warna listrik itu sendiri. (<https://plnpyk.blogspot.com/2012/03/logo-listrik-pintar.html> diakses pada 23 September 2018)



**Gambar II.2**

### **Logo Listrik Pintar**

*Sumber: <https://plnpyk.blogspot.com/2012/03/logo-listrik-pintar.html>*

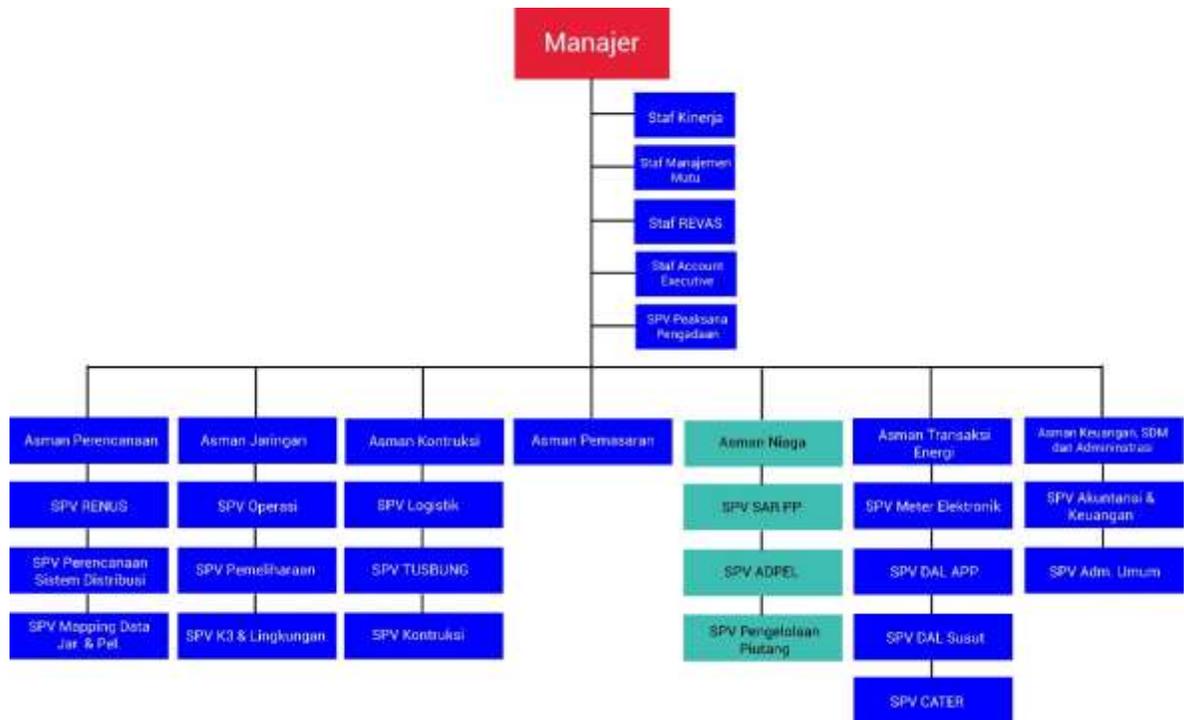
### **Penghargaan PT. PLN (Persero)**

- **Tahun 2017**

- 1) Penghargaan dari Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN).
- 2) PR Indonesia Award 2017.
- 3) Indonesia Green Awards (IGA) 2017 (*The La Tofi School of CSR*).

- 4) *Indonesia Climate Change Forum & Expo 2017.*
  - 5) *Indonesia Business Development Expo 2017* (Kementerian BUMN).
  - 6) *Asian Power Awards 2017* di Bangkok, Thailand.
  - 7) *The 3rd ASEAN Coal Awards* (ASEAN Center for Energy).
  - 8) *Indonesia Corporate Public Relations Excellence Award 2017* (Warta Ekonomi).
  - 9) Penghargaan Festival Film Nusantara (FFN).
  - 10) *Indonesia GCG Award–III-2017* (IGCGA-II-2017).
- **Tahun 2018**
    - 1) Penghargaan Bidang SMK3 & K3 (Kementerian Ketenagakerjaan).
    - 2) *The 7th SPS Indonesia Inhouse Magazine Award* (InMA) 2018.

## B. Struktur Organisasi



**Gambar II.3**

### **Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Marunda**

*Sumber: data internal perusahaan*

#### **Unit Kerja**

PT. PLN (Persero) Area Marunda dalam menjalankan dipimpin oleh seorang Manajer yang dibantu oleh 7 Asisten Manajer dan 19 orang *Supervisor* serta staf-staf yang berkualitas. Adapun tugas, tanggung jawab, dan wewenang dari masing-masing jabatan pada PT. PLN (Persero) adalah sebagai berikut:

**a. Bidang Perencanaan**

1. Menyusun Rencana Umum pengembangan tenaga listrik (RUPTL), Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJP), dan Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP).
2. Menyusun rencana pengembangan sistem ketenagalistrikan.
3. Menyusun sistem manajemen kinerja unit-unit kerja.
4. Menyusun metode evaluasi kelayakan investasi dan melakukan penilaian finansial.
5. Mengembangkan hubungan kerja sama dengan pihak lain dan penyandang dana, baik secara bilateral maupun multilateral.
6. Menyusun rencana pengembangan sistem teknologi informasi.
7. Menyusun rencana pengembangan aplikasi sistem informasi.
8. Mengendalikan aplikasi-aplikasi teknologi informasi.
9. Menyiapkan SOP pengelolaan aplikasi sistem informasi.
10. Menyusun laporan manajemen.
11. Menyusun rencana pengembangan usaha baru dan penetapan pengaturannya.

**b. Bidang Jaringan**

1. Melakukan koordinasi dengan seluruh Manajer Bidang dan Manajer APD mengenai rencana dan pelaksanaan pekerjaan APJ.
2. Menyusun program kerja dan anggaran sebagai pedoman kerja.

3. Mengusulkan PRK Unit sebagai bahan penyusunan RKAP.
4. Mengelola fungsi pemasaran dan niaga yang meliputi strategi pemasaran, peningkatan pelayanan serta Tata Usaha Pelanggan.
5. Mengelola fungsi perencanaan yang meliputi perencanaan sistem dan konstruksi serta sistem teknologi informasi.

**c. Bidang Distribusi**

1. Menyusun rencana pengembangan sistem jaringan distribusi dan membina penerapannya.
2. Menyusun strategi pengoperasian dan pemeliharaan jaringan distribusi dan membina penerapannya.
3. Menyusun SOP untuk penerapan dan pengujian peralatan distribusi dan SOP untuk operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi.
4. Menyusun standar konstruksi jaringan distribusi dan peralatan kerja.
5. Mengevaluasi susut energi listrik dan gangguan pada sarana pendistribusian tenaga listrik serta saran perbaikannya.
6. Menyusun metode kegiatan konstruksi dan administrasi pekerjaan serta membina penerapannya.
7. Menyusun kebijakan manajemen jaringan distribusi dan kebijakan manajemen perbekalan distribusi.
8. Menyusun pengembangan sarana komunikasi dan operasi jaringan distribusi.

9. Menyusun regulasi untuk penyempurnaan data induk jaringan.
10. Memantau dan mengevaluasi data induk jaringan.
11. Menyusun kebijakan lingkungan keselamatan ketenagalistrikan, kemitraan, bina lingkungan dan peduli lingkungan.

**d. Bidang Kontruksi**

1. Menyusun rencana kerja staf operasi sesuai rencana kerja proyek induk.
2. Merumuskan dan mengevaluasi kinerja bidang serta sosialisasi penerapannya.
3. Mengkoordinasi kegiatan pelaksanaan administrasi teknik meliputi administrasi, tenaga asing, kontrak-kontrak dan berita pembayaran.
4. Mengkoordinasi kegiatan pengadaan dan pengendalian sarana kerja.

**e. Bidang Niaga**

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.
6. Menyusun standar produk pelayanan.
7. Menyusun ketentuan data induk pelanggan (DIL) dan data induk saldo (DIS) serta kontrak jual beli tenaga listrik.

8. Pengkaji pengelolaan pencatatan meter dan menyusun rencana penyempurnaannya.
9. Mengkoordinasikan pelaksanaan penagihan kepada pelanggan tertentu, antara lain: TNI/POLRI dan instansi terkait.
10. Melakukan pengendalian DIS dan opname saldo piutang.
11. Menyusun konsep kebijakan sistem informasi pelayanan pelanggan.
12. Menyusun mekanisme interaksi antar unit pelaksana.
13. Menyusun laporan manajemen di bidangnya.

**f. Bidang Transaksi Energi**

1. Koordinasi pengawasan dan pengendalian teknik dan administrasi dengan unit jasa manajemen konstruksi.
2. Menyusun *Basic Communication* dengan pihak pengguna jasa dan setiap pihak terkait.
3. Mengevaluasi rekomendasi penyempurnaan pekerjaan proyek dari pihak jasa manajemen konstruksi untuk proses amandemen dari pihak konstruksi.
4. Menugaskan pengawasan mutu, tertib biaya dan ketetapan waktu pelaksanaan proyek terhadap setiap pihak pelaksanaan konstruksi dan pihak jasa manajemen konstruksi.

**g. Bidang Keuangan**

1. Mengendalikan aliran kas pendapatan dan membuat laporan rekonsiliasi keuangan.
2. Mengendalikan anggaran investasi, operasi dan rencana aliran kas pembiayaan.
3. Melakukan analisis dan evaluasi laporan keuangan unit-unit serta menyusun laporan keuangan konsolidasi.
4. Menyusun dan menganalisa kebijakan resiko dan penghapusan aset.
5. Melakukan pengelolaan keuangan.
6. Menyusun laporan dibidangnya.

**h. Bidang SDM dan Organisasi**

1. Menyusun kebijakan pengembangan organisasi dan mengelola pelaksanaannya.
2. Menyusun kebijakan manajemen SDM dan mengelola pelaksanaannya.
3. Menyusun kebijakan pengembangan SDM dan pengelola pelaksanaannya.
4. Pengkaji usulan pengembangan organisasi dan pengembangan SDM.
5. Menyusun laporan manajemen di bidangnya.

## **C. Kegiatan Umum Perusahaan**

Demi meningkatkan daya beli konsumen terhadap penggunaan listrik, PT. PLN (Persero) terus meningkatkan kualitas layanannya dan juga mengencangkan strategi pemasarannya. Adapun bentuk pemasaran PT PLN (Persero) dilihat dari bauran pemasaran (*Marketing Mix*) adalah sebagai berikut.

### **1. Product (Produk)**

Produk sendiri terbagi menjadi dua yaitu produk nyata bisa dilihat dan produk tidak nyata atau jasa hanya bisa dirasakan tapi tidak bisa dilihat. Berikut beberapa produk yang terdapat pada PT. PLN (Persero).

#### **a. Pasang Baru atau Sambung Baru**

Menawarkan layanan untuk melakukan pasang baru bagi konsumen yang belum mempunyai instalasi listrik. Pasang baru dapat dilakukan untuk instansi pemerintah, sekolah, perumahan, rusun, apartemen, tempat ibadah, dan lain-lain.

#### **b. Penambahan Daya**

Produk yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen yang sebelumnya memiliki daya listrik yang rendah dan memerlukan jumlah daya listrik yang lebih dari itu, maka PLN menawarkan layanan penambahan daya bagi pelanggan prabayar maupun pascabayar.

**c. Penyambungan Sementara**

Layanan yang ditujukan kepada konsumen yang membutuhkan aliran listrik untuk beberapa kegiatan acara seperti panggung, pesta, dan sebagainya. Jangka waktu untuk penyambungan sementara ditentukan oleh konsumen.

**d. SPLU (Stasiun Pengisian Listrik Umum)**

SPLU merupakan solusi yang dilakukan PLN untuk mencegah terjadinya pencurian listrik ilegal. SPLU berfungsi sebagai penyedia listrik yang aman dan legal untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat di tempat umum. SPLU diciptakan bagi para pedagang kaki lima, tempat makan dan tempat umum lainnya. SPLU ini menggunakan mekanisme listrik Prabayar.

**e. Layanan Premium**

Layanan premium menjamin kepada pelanggan tidak akan terjadinya padam. Karena di layanan ini pelanggan akan di *supply* dengan dua penyulang dan juga ditambah dengan menggunakan alat yang dinamakan *Automatic Change Over (ACO)*. Produk layanan premium ini di khususkan untuk suatu perusahaan atau instansi yang memiliki jam nyala diatas 100 dan daya yang besar. Layanan Premium ini juga

memiliki banyak manfaat dan keistimewaan, diantaranya sebagai berikut :

- Pasokan Ganda
- Saklar Otomatis (ACO)
- Keandalan pasokan listrik tanpa padam
- Invetasi ditanggung oleh PLN
- *Account Executive*

Produk layanan premium ini terbagi menjadi 4 jenis layanan, yaitu **Bronze**, **Silver**, **Gold**, dan **Platinum**. Apabila pelanggan menggunakan layanan **Bronze** maka ia akan di *supply* oleh 2 penyulang di trafo yang sama. Apabila pelanggan menggunakan layanan **Silver** maka ia akan di *supply* oleh 2 penyulang di trafo yang berbeda. Apabila pelanggan menggunakan layanan **Gold** maka ia akan di *backup* di gardu induk (GI) yang berbeda. Sedangkan apabila pelanggan menggunakan **Platinum** maka ia akan di *backup* di sub-sistem yang berbeda. (*Hasil wawancara dengan Asman Pemasaran, Ibu Novy*).

Tabel II.1

## Keuntungan Menggunakan Layanan Premium

GANGGUAN	SEBELUM	SETELAH			
	REGULER	PREMIUM BRONZE	PREMIUM SILVER	PREMIUM GOLD	PREMIUM PLATINUM
PENYULANG	PADAM	KEDIP (0,5 SEC)	KEDIP (0,5 SEC)	KEDIP (0,5 SEC)	KEDIP (0,5 SEC)
TRAFO GI	PADAM	PADAM	KEDIP (0,5 SEC)	KEDIP (0,5 SEC)	KEDIP (0,5 SEC)
GARDU INDUK	PADAM	PADAM	PADAM	KEDIP (0,5 SEC)	KEDIP (0,5 SEC)
KIT / SUB SISTEM	PADAM	PADAM	PADAM	PADAM	KEDIP (0,5 SEC)
TRAFO PELANGGAN	PADAM	PADAM	PADAM	PADAM	PADAM

*Sumber: data internal perusahaan*

## 2. Price (Harga)

Tarif dasar listrik (TDL) adalah tarif harga jual listrik yang dikenakan oleh pemerintah untuk para pelanggan PLN. Istilah Tarif Dasar Listrik bisa disebut pula Tarif Tenaga Listrik atau Tarif Listrik. Pada tabel-tabel berikut akan dilampirkan tarif listrik subsidi dan tarif listrik non-subsidi. (<https://www.finansialku.com/tarif-dasar-listrik-2018/> diakses pada 26 September 2018).

**Tabel II.2**  
**Tarif Dasar Listrik Reguler PT. PLN (Persero)**

Golongan Tarif/Daya	Keterangan	Tarif (Rp/kWh)
R-1/450 VA	Subsidi	415
R-1/900 VA	Subsidi	618
R-1/900 VA RTM	Non Subsidi	1.352
R-1/1.300 VA	Non Subsidi	1.467.28
R-1/2.200 VA	Non Subsidi	1.467.28
R-1/3.500, 4.400, 5.500 VA	Non Subsidi	1.467.28
R-1/6.600 ke atas	Non Subsidi	1.467.28

Sumber: <https://www.finansialku.com/tarif-dasar-listrik-2018/>

PT. PLN (Persero) juga memiliki 6 golongan tarif dasar, yaitu:

**Tabel II.3**  
**Golongan Tarif**

Jenis	Keterangan
Rumah Tangga (R)	Kebutuhan kegiatan rumah tangga
Bisnis (B)	Keperluan untuk kegiatan yang menghasilkan pendapatan (komersil)
Industri (I)	Keperluan untuk kegiatan mengolah bahan baku
Sosial (S)	Sekolah, tempat ibadah, rumah sakit (non-komersial)
Pemerintah (P)	Kantor instansi pemerintah, lampu penerangan jalan umum
Layanan Khusus (L)	Proyek (pembangunan/kontruksi), Stasiun Pengisian Listrik Umum

Sumber: diolah oleh praktikan

Berikut adalah *Tariff Adjustment* yang ditetapkan oleh PT. PLN (Persero) untuk bulan April – Juni 2018.

Gambar II.4

**Tariff Adjustment April – Juni 2018**

 **PT PLN (Persero)**

Jalan Trunojoyo Blok M 1/135 Kebayoran Baru – Jakarta 12160  
 Telepon : (021) 7261875, 7261122, 7262234      Facsimile : (021) 7221330      Website : www.pln.co.id  
 (021) 7251234, 7250550

---

**PENETAPAN  
PENYESUAIAN TARIF TENAGA LISTRIK (TARIFF ADJUSTMENT)  
BULAN APRIL - JUNI 2018**

NO.	GOL. TARIF	BATAS DAYA	REGULER		PRA BAYAR (Rp/kWh)
			BIAYA BEBAN (RpVA/bulan)	BIAYA PEMAKAIAN (Rp/kWh) DAN BIAYA kVAh (Rp/kVAh)	
1.	R-1/TR	1.300 VA	*	1.467,28	1.467,28
2.	R-1/TR	2.200 VA	*	1.467,28	1.467,28
3.	R-2/TR	3.500 VA s.d. 5.500 VA	*	1.467,28	1.467,28
4.	R-3/TR	6.600 VA ke atas	*	1.467,28	1.467,28
5.	B-2/TR	6.600 VA s.d. 200 kVA	*	1.467,28	1.467,28
6.	B-3/TM	di atas 200 kVA	**	Blok WBP = K x 1.035,78 Blok LWBP = 1.035,78 kVAh = 1.114,74 ****)	-
7.	I-3/TM	di atas 200 kVA	**	Blok WBP = K x 1.035,78 Blok LWBP = 1.035,78 kVAh = 1.114,74 ****)	-
8.	I-4/TT	30.000 kVA ke atas	***	Blok WBP dan Blok LWBP = 996,74 kVAh = 996,74 ****)	-
9.	P-1/TR	6.600 VA s.d. 200 kVA	*	1.467,28	1.467,28
10.	P-2/TM	di atas 200 kVA	**	Blok WBP = K x 1.035,78 Blok LWBP = 1.035,78 kVAh = 1.114,74 ****)	-
11.	P-3/TR		*	1.467,28	1.467,28
12.	L/TR, TM, TT		-	1.544,52	-

Catatan:

- \*) Diterapkan Rekening Minimum (RM)  
RM1 = 40 (Jam Nyala) x Daya tersambung (kVA) x Biaya Pemakaian
- \*\*\*) Diterapkan Rekening Minimum (RM)  
RM2 = 40 (Jam Nyala) x Daya tersambung (kVA) x Biaya Pemakaian LWBP  
Jam Nyala - kWh per bulan dibagi dengan kVA tersambung
- \*\*\*\*) Diterapkan Rekening Minimum (RM)  
RM3 = 40 (Jam Nyala) x Daya tersambung (kVA) x Biaya Pemakaian WBP dan LWBP  
Jam Nyala - kWh per bulan dibagi dengan kVA tersambung
- \*\*\*\*\*) Biaya kelebihan pemakaian daya reaktif (kVAh) dikenakan dalam hal faktor daya rata-rata setiap bulan kurang dari 0,95 (delapan puluh lima per seratus).
- K Faktor perbandingan antara harga WBP dan LWBP sesuai dengan karakteristik beban sistem: karakteristik selampat (1,4 x K x 2); ditetapkan oleh Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara.

WBP : Waktu Beban Puncak.  
LWBP : Luar Waktu Beban Puncak.

Sumber: <https://www.pln.co.id/pelanggan/tarif-tenaga-listrik/tariff-adjustment>

Selain tarif dasar yang sudah disebutkan pada Tabel II.2, PT. PLN (Persero) juga memiliki tarif tambahan lain atau tarif khusus untuk layanan terbaru, yaitu layanan premium. Berikut tarif untuk layanan premium:

**Tabel II.4**  
**Tarif Layanan Premium**

Nama Layanan	Tarif
Bronze	Tarif regular + Rp30/KWh
Silver	Tarif regular + Rp55/KWh
Gold	Tarif regular + Rp105/KWh
Platinum	Tarif regular + Rp130/KWh

*Sumber: data internal perusahaan*

### 3. *Place* (Tempat)

Di Indonesia, penyedia listrik untuk masyarakat luas dikelola oleh suatu Badan Usaha Milik Negara yang bernama PT. PLN (Persero). Dalam mendistribusikan produknya yang berupa energi listrik, PT. PLN (Persero) menggunakan jenis distribusi secara langsung. Distribusi langsung merupakan sistem distribusi yang dilakukan oleh produsen dengan cara menjual langsung barang ataupun jasa tersebut tanpa perantara. Dalam hal ini, PLN sering menjual produk nya langsung ke para pelanggan atau para pelanggan datang langsung ke kantor PT. PLN (Persero). Dalam mendistribusikan produknya, PLN mengandalkan seluruh tim/staf yang mempunyai perannya masing-masing, seperti misalnya tim dari kontruksi yaitu untuk melakukan pelayanan

penyambungan atau pemutusan listrik kepada pelanggan, tim dari pemasaran dan pelayanan pelanggan untuk melakukan kegiatan pemasaran atau menawarkan produk PLN kepada pelanggan maupun melakukan pelayanan kepada pelanggan, dan lain sebagainya.

Dan untuk mempermudah mendistribusikan produknya kepada pelanggan, PT. PLN (Persero) sendiri mempunyai kantor area distribusi yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya adalah kantor area distribusi Jakarta Raya yang beralamat di Jl. M. I. Ridwan Rais No.1, Gambir, Jakarta Pusat. Dan demi tercapainya pelayanan yang maksimal PLN area distribusi Jakarta Raya mempunyai kantor unit di setiap daerahnya, seperti Area Kebon Jeruk, Area Cempaka Putih, Area Menteng, Area Ciracas, Area Jatinegara, Area Pondok Kopi, Area Kramat Jati, Area Marunda, dan sebagainya. Selain melalui kantor unit yang sudah disebutkan, untuk memudahkan para pelanggannya PT. PLN (Persero) membuat sebuah layanan yang berbasis *online* yaitu melalui *website* [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) maupun aplikasi yang bernama *PLN Mobile* atau pelanggan dapat juga langsung menghubungi *call center* 123 untuk mendapatkan produk layanan dari PT. PLN (Persero).

#### **4. Promotion**

Bentuk kegiatan dari promosi PT. PLN (Persero) yaitu *advertising*, *personal selling*, *sales promotion*, *public relation*, dan *direct marketing*.

### 1) Advertising

PT. PLN (Persero) melakukan kegiatan seperti membuat brosur, spanduk, iklan, baik di televisi maupun radio.



Gambar II.6

### Brosur Promo “Gebyar Kemerdekaan 2018” dari PT. PLN (Persero)

*Sumber: data internal perusahaan*

### 2) Personal Selling

Selama melaksanakan kegiatan PKL, praktikan sering terlibat dalam kegiatan promosi ini. Seperti misalnya melakukan sarling (pemasaran keliling) yaitu melakukan kegiatan pemasaran berupa sosialisasi langsung kepada masyarakat setempat terkait promo yang sedang berlangsung di PLN ataupun juga praktikan sering melakukan probing (*problem solving*) yaitu kegiatan untuk menawarkan layanan premium langsung kepada

pelanggan yang sebelumnya sudah ditentukan. Dan juga praktikan sering terlibat langsung dalam kegiatan menyebarkan brosur promo langsung kepada pelanggan.



**Gambar II.7**

**Salah satu kegiatan *personal selling* dari PT. PLN (Persero)**

*Sumber: diolah oleh praktikan*

### **3) *Sales Promotion***

Dalam hal ini, demi meningkatkan minat beli dari pelanggan PT. PLN (Persero) sering kali melakukan diskon atau potongan harga seperti misalnya dalam rangka memeriahkan HUT RI yang ke-73 dan juga memeriahkan Asian Games 2018. PLN memberikan promo berupa diskon 73% (Berlaku s/d 2 September 2018) dan diskon 50% (Berlaku s/d 31 Oktober 2018) bagi para pelanggan PLN yang ingin melakukan tambah daya. Atau PLN sering juga memberikan paket harga seperti yang ada pada layanan premium.

#### **4) *Public Relation***

Dalam hal ini, PLN terus tetap berusaha menjaga hubungan baik dengan pelanggan dengan melakukan berbagai cara, seperti misalnya melakukan kegiatan CSR dengan tujuan tetap menjaga *brand image* perusahaan dan juga mendapatkan penilaian positif dari masyarakat.

#### **5) *Direct Marketing***

Selama praktikan melaksanakan PKL, PT. PLN (Persero) Area Marunda sering sekali melakukan kegiatan tersebut. Seperti misalnya menelepon langsung pelanggan dalam menawarkan produk agar bisa mendapatkan jawaban langsung dari konsumen atau mengirimkan email terlebih dahulu kepada perusahaan yang ingin ditawarkan produk layanan premium.

### **5. *People***

Pada PT. PLN (Persero) Area Marunda terdapat 73 orang pegawai yang berkompeten di bidangnya. Dalam menjalankan tugasnya, PT. PLN (Persero) Area Marunda dipimpin oleh seorang Manajer yang dibantu oleh 7 orang Asisten Manajer, 19 orang *Supervisor*, serta para staf yang handal dan professional. Para pegawai dituntut untuk dapat bersifat sopan, santun, ramah, senyum, dan salam kepada pelanggan demi menjalin hubungan yang baik.

## **6. *Process (Proses)***

Proses yang dilakukan dalam bidang Niaga sangat mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam hal melayani pelanggan yang datang langsung maupun yang lainnya. Berikut ini proses dalam hal pemesanan hingga pemasangan kepada pelanggan:

- 1) Calon pelanggan menghubungi *call center*, *mobile* PLN, *website* ataupun datang langsung ke kantor pelayanan terdekat.
- 2) Menyiapkan berkas fotokopi KTP dan materai 6000 atau 3000.
- 3) Memenuhi persyaratan surat IMB dan lainnya.
- 4) Petugas melakukan survei ketempat yang akan memasang baru.
- 5) Petugas melakukan pemasangan selambatnya 5 hari kerja.
- 6) Melakukan penandatanganan Surat Jual Beli Tenaga Listrik oleh konsumen.
- 7) Penyalaan dapat dilaksanakan setelah pelanggan mendapatkan Surat Layak Operasi (SLO).

## **7. *Physical Evidence (Lingkungan Fisik)***

PT. PLN (Persero) Area Marunda memiliki kantor pelayanan yang beralamat di Jl. Sungai Brantas No.1, Kel. Semper Barat, Cilincing, Kota Jakarta Utara. Selain itu, ada beberapa penunjang lain seperti kendaraan operasional, *powerbank*, meteran listrik, APD (Alat Pelindung Diri) yang digunakan oleh petugas apabila ingin ke lapangan, dan sebagainya.



**Gambar II.8**

**Contoh *Physical Evidence* dari PT. PLN (Persero)**

*Sumber: diolah oleh praktikan*

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

#### **A. Bidang Kerja**

Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di bidang Niaga khususnya di sub bagian Pemasaran dan Pelayan Pelanggan. Praktikan dibimbing langsung oleh Ibu Lely Triana selaku *Supervisor* dari Divisi Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan. Selama melakukan PKL praktikan memiliki tugas-tugas sebagai berikut:

1. Melakukan survei kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Area Marunda
2. Menawarkan produk PT. PLN (Persero).
  - a. Praktikan menawarkan layanan promo pasang baru
  - b. Praktikan menawarkan produk layanan premium

#### **B. Pelaksanaan Kerja**

##### **1. Melakukan survei kepuasan pelanggan**

###### **a. Membuat kuesioner**

Praktikan diberi tugas untuk membuat 10 pertanyaan lalu dibuatkan kuesioner untuk bisa mengetahui respon atau informasi terkait kepuasan pelanggan terhadap sistem pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) Area Marunda. Berikut adalah contoh kuesioner yang dibuat oleh praktikan.

**BUMN**  
*Badan Usaha Milik Negeri*

KUESIONER KEPUJASAAN PELANGGAN  
PT. PLN AREA MARUNDA

**PLN**

**Identitas Responden**

Nama : \_\_\_\_\_

Alamat : \_\_\_\_\_

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimanakah pelayanan pelanggan PLN Area Marunda menurut anda?	
2.	Apakah pelayanan PLN Area Marunda sudah sesuai dengan yang anda harapkan?	
3.	Jika belum, saran apa yang dapat anda berikan untuk peningkatan dari PLN Area Marunda?	
4.	Keluhan apa saja yang anda alami saat ini?	
5.	Menurut anda, bagaimanakah respon dari pelayanan PLN Area Marunda	
6.	Apakah anda sudah pernah mengakses situs dari PLN? Seperti : <a href="http://www.pln.co.id">www.pln.co.id</a> , pln mobile, dan contact center 123	
7.	Jika sudah, bagaimana pendapat anda terkait fasilitas layanan tersebut?	
8.	Apakah situs dari PLN sudah menyediakan informasi yang lengkap?	
9.	Saran apa saja yang dapat anda berikan untuk memperbaiki layanan dari PLN Area Marunda	
10.	Menurut anda, skala kepuasan yang anda miliki saat ini terhadap layanan PLN Area Marunda dalam skala (1-10)	

**Gambar III.1**

**Kuesioner Kepuasan Pelanggan PT. PLN Area Marunda**

*Sumber: diolah oleh praktikan*

**b. Membagikan kuesioner kepada beberapa pelanggan**

Setelah membuat kuesioner, praktikan diberi tugas untuk membagikan kuesioner tersebut kepada pelanggan dan diharapkan bisa berinteraksi langsung kepada pelanggan agar mengetahui respon pelanggan terkait kepuasan pelayanan pelanggan PT. PLN Area Marunda.



**Gambar III.2**

**Membagikan kuesioner kepada pelanggan**

*Sumber: diolah oleh Praktikan*

**c. Merekap hasil kuesioner**

Setelah selesai membagikan kuesioner dan berinteraksi langsung kepada pelanggan, praktikan diberikan tugas untuk merekap data dari hasil jawaban kuesioner tersebut kedalam Microsoft Excel. Berikut adalah hasil rekapitan kuesioner.

The image shows a screenshot of an Excel spreadsheet titled 'rekapitulasi kuesioner / Excel'. The spreadsheet contains data from a survey. The columns are numbered 1 through 7. The data is organized into rows, with some cells highlighted in green and others in red. The spreadsheet is displayed in a window with the standard Excel ribbon and menu bar visible.

**Gambar III.3**  
**Hasil rekapitan kuesioner**

*Sumber: diolah oleh Praktikan*

Menurut hasil dari kuesioner yang telah dibuat oleh praktikan, dari 18 orang responden, 17 orang menjawab pelayanan pelanggan PLN Area Marunda sudah baik, sedangkan 1 orang menjawab masih kurang (dapat dilihat pada kolom nomor 3), kemudian 14 orang responden menilai pelayan PLN Area Marunda sudah sesuai dengan yang mereka harapkan, sedangkan 4 orang yang lainnya menilai masih belum sesuai dengan yang mereka harapkan (dapat dilihat dari kolom nomor 4). Sedangkan yang terakhir, berdasarkan respon dari pelayanan pelanggan PLN Area Marunda 18 orang responden rata-rata menjawab memuaskan dan sangat baik (dapat dilihat pada kolom nomor 7). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan

pada PT. PLN (Persero) Area Marunda sudah sangat baik, hanya saja ada beberapa saran dari responden untuk dapat meningkatkan lagi kualitas pelayan pelanggan pada PLN Area Marunda seperti misalnya, kalau bisa ada tempat pembayaran listrik, jam kerja diperpanjang hingga pukul 16.00 WIB, ruang antri/tunggu diperbesar, dan lain sebagainya.

## **2. Menawarkan produk PT. PLN (Persero)**

### **a. Menawarkan layanan promo pasang baru**

Dalam hal ini, praktikan berkesempatan untuk melakukan program yang bernama sarling (Pemasaran Keliling) program ini merupakan suatu bentuk upaya dari PLN agar masyarakat yang melakukan pelanggaran tahu akan adanya layanan terbaru dari PLN yaitu berupa diskon untuk biaya pasang baru dan juga pemotongan denda yang bisa dicicil selama 12 bulan. Layanan ini bertujuan agar masyarakat yang tadinya melakukan pelanggaran yaitu mengambil aliran listrik langsung dari tiangnya tanpa menggunakan meteran listrik agar dapat terhindar dari bayar listrik bisa menggunakan listrik yang resmi dengan harga yang lebih murah dari harga yang sebenarnya.



**Gambar III.4**  
**Brosur Program Sarling**

*Sumber: data internal perusahaan*

Sebelum melakukan program pemasaran keliling, praktikan melakukan survei terlebih dahulu bersama tim dari Divisi Niaga dan Divisi Transaksi Energi ke tempat/daerah yang masyarakatnya masih banyak melakukan pelanggaran. Setelah menemukan tempat yang akan dituju, praktikan bersama tim mempersiapkan media-media terkait yang akan digunakan untuk promosi. Setelah itu, praktikan bersama tim menuju ke lokasi terkait untuk melakukan sosialisasi tentang promo yang sedang berlangsung di PT. PLN (Persero) agar masyarakat dapat tertarik untuk menggunakan promo tersebut.



**Gambar III.5**  
**Sosialisasi di Desa Pantaimakmur**

*Sumber: diolah oleh Praktikan*

Setelah melakukan sosialisasi kepada pelanggan, dalam layanan ini pelanggan harus melengkapi beberapa persyaratan terlebih dahulu, antara lain:

- 1) *Fotocopy* KTP
- 2) Surat pernyataan hutang (dari PLN)
- 3) Surat permohonan pasang baru (dari PLN)
- 4) DP sebesar Rp 500.000 (DP PB 250.000 & SLO Rp 250.000)

Apabila telah melengkapi persyaratan tersebut, maka pihak penyambungan dari PLN langsung menuju ke alamat yang sudah tertera untuk dapat melakukan pemasangan meteran listrik yang resmi. Setelah dipasang, maka pelanggan sudah dapat menikmati listrik yang resmi dengan harga murah dan juga mendapatkan keringanan pemotongan denda yang dapat dicicil selama 12 bulan.

Layanan ini hanya berlaku sampai 31 Agustus 2018. Maka, jika ada masyarakat yang melakukan pelanggaran dan tidak memakai layanan tersebut sampai jangka waktu yang telah ditentukan pihak PLN akan melakukan pemutusan dan langsung menagih denda yang jumlahnya lebih besar dan juga tidak dapat dicicil. Berikut

a



*flowchart* untuk mendapatkan listrik resmi dari program sarling

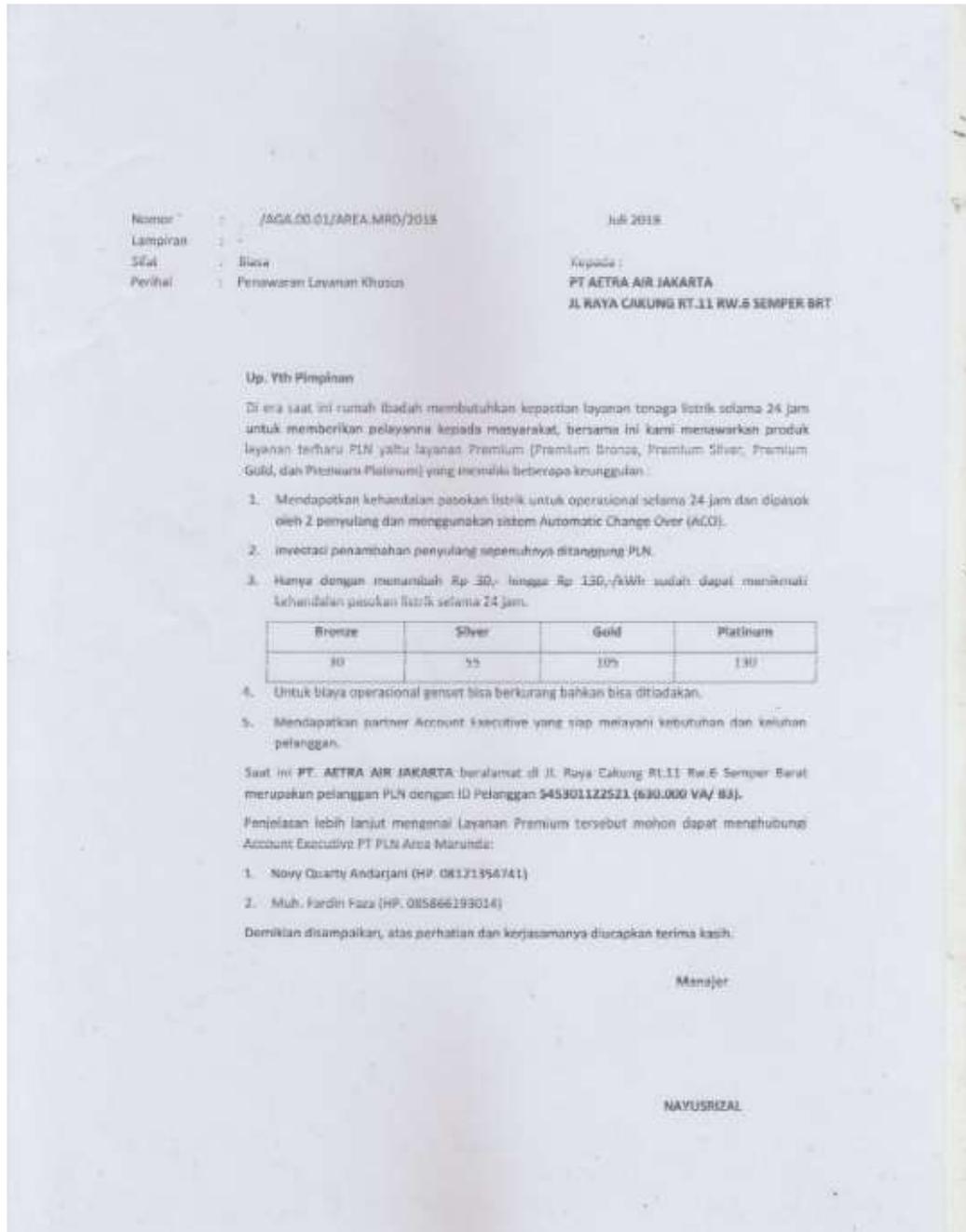
**Gambar III.6**

*Flowchart* untuk mendapatkan listrik resmi dari program sarling

*Sumber: diolah oleh Praktikan*

**b. Menawarkan produk layanan premium**

PT. PLN (Persero) mempunyai layanan produk kehandalan baru yang dinamakan “layanan premium” layanan premium merupakan produk kehandalan yang menjanjikan tidak akan terjadinya padam karena akan disuplai oleh dua penyulang dan juga alat yang bernama ACO (*Automatic Change Over*) yaitu alat yang akan berfungsi apabila terjadi padam di penyulang yang satu akan langsung berpindah otomatis ke penyulang yang lainnya. Sebagai bagian pemasaran, praktikan diberi tugas untuk ikut menawarkan layanan premium kepada perusahaan dan juga instansi pemerintahan. Sebelum menawarkan produk layanan premium ada beberapa tugas yang harus praktikan kerjakan seperti praktikan diberi tugas untuk mencari data pelanggan potensial terlebih dahulu yang mempunyai jam nyala diatas 100 dan memiliki daya diatas 50.000 (VA). Setelah menemukan pelanggan potensial, praktikan mencetak *invoice* pelanggan tersebut dan membuat simulasi untuk perubahan biaya yang akan terjadi apabila pelanggan tersebut menjadi pelanggan premium. Setelah selesai, praktikan langsung membuat surat penawaran layanan premium yang ditujukan kepada pelanggan potensial tersebut.



Gambar III.7

## Surat Penawaran Layanan Premium

Sumber: data internal perusahaan

Setelah membuat surat tersebut, praktikan langsung menuju ke perusahaan/instansi yang akan dituju untuk langsung menawarkan layanan premium. Apabila pelanggan tersebut setuju untuk menjadi pelanggan premium, maka mereka harus membuat surat permohonan kepada PLN dan setelah itu akan langsung dibuatkan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) oleh PLN.



**Gambar III.8**

***Flowchart* untuk menjadi pelanggan layanan premium**

*Sumber: diolah oleh Praktikan*

NO	IDPEL	NAMA	ALAMAT	TARIF	DAYA (VA)	LAYANAN
1	545101745404	PT.BINA SINAR AMITY	JL RAYA CAKUNG KM 3	LI3	970,000	SILVER
2	545302263857	MC DONALD JGC	JL RAYA JGC	LB2	105,000	SILVER
3	545100205869	PUSKESMAS CILINCING	PUSKESMAS CILINCING	LS2	197,000	SILVER
4	545100477935	RSP FIRDAUS	JL. KOMP BEA CUKAI KAV J5/8	LS2	105,000	SILVER
5	545301705463	JAKARTA ISLAMIC CENTER 2	JALAN KRAMAT JAYA KOJA	S2	197,000	SILVER
6	545100976014	PT KBN SBU CAKUNG (KAHO 5)	JL MADURA 2 BLOK D NO 21 KBN CAKUNG	I3	53,000	PD & SILVER
7	545100893697	RSU KECAMATAN KOJA	JL WALANG PERMAI NO 39	L	131,000	PD & SILVER
8	545302317835	MASJID & HALL JGC	JAKARTA GARDEN CITY	S2	66,000	PB & SILVER
9	545101716711	PT KAHOINDAH CITRA GARMEN (KAHO 1)	JL KBN BLOK I NO 28	I3	1,065,000	SILVER
10	545300187987	PT KAHOINDAH CITRA GARMEN (KAHO 6)	JL. KBN CAKUNG	I3	1,110,000	PD & SILVER
11	545200733288	CLUB HOUSE JGC	JL RAYA JGC	B3	630,000	SILVER
12	545302263865	RSU KECAMATAN CILINCING	JL. MADYA KEBANTENAN NO.4	L	345,000	PD & SILVER

**Tabel III.1**

**Pelanggan premium PLN Area Marunda tahun 2018**

*Sumber: data internal perusahaan*

**C. Kendala yang dihadapi**

Dalam melaksanakan kegiatan PKL di PT PLN (Persero) Area Marunda, praktikan menghadapi beberapa kendala yang menghambat praktikan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan ataupun pelaksanaan PKL secara umum, yaitu:

- 1) Praktikan tidak disediakan fasilitas seperti meja ataupun komputer dikarenakan kondisi ruangan yang terbatas.
- 2) Praktikan harus menunggu karyawan lain selesai terlebih dahulu jika ingin mengerjakan tugas di komputer.

- 3) Praktikan jarang mendapatkan tugas dari mentor ataupun karyawan PT. PLN (Persero) lainnya.
- 4) Tidak mempunyai user untuk bisa mengakses AP2T ketika ingin mencetak *invoice* untuk membuat simulasi penambahan biaya dalam layanan premium.
- 5) Tidak mengerti bagaimana cara untuk menentukan pelanggan potensial yang bisa dijadikan pelanggan premium.

#### **D. Cara Mengatasi Kendala**

Walaupun terdapat kendala yang dihadapi selama PKL, tetapi praktikan dapat menyelesaikan PKL dengan baik, adapun cara praktikan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi selama melaksanakan PKL adalah sebagai berikut:

- 1) Praktikan harus membawa laptop pribadi untuk bisa mengerjakan tugas yang diberikan selama PKL.
- 2) Praktikan membawa *flashdisk* untuk bisa memindahkan data yang dikerjakan di komputer yang berbeda-beda.
- 3) Praktikan melakukan inisiatif untuk bertanya kepada karyawan ataupun mentor untuk meminta tugas atau membantu karyawan PT PLN (Persero) lain dalam menyelesaikan tugasnya.
- 4) Praktikan meminta user AP2T kepada karyawan PT. PLN (Pesero) agar bisa membuka AP2T.
- 5) Praktikan bertanya kepada bagian Transaksi Energi agar dapat mengetahui bagaimana cara menentukan pelanggan potensial layanan premium.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT. PLN (Persero) Area Marunda selama 2 (dua) bulan di bidang Niaga, praktikan mendapatkan beberapa kesimpulan yaitu:

1. Praktikan dapat memperoleh pengetahuan mengenai mekanisme kerja pada bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) dan juga mendapatkan pengalaman bekerja menjadi bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero). Praktikan mendapatkan kesempatan untuk bisa melakukan kegiatan kerja yang dilakukan oleh bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan, seperti melakukan survei kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) Area Marunda dengan cara membuat kuesioner, menyebarkan kuesioner kepada pelanggan, dan juga merekap hasil kuesioner untuk mengetahui nilai kepuasan pelanggan dari PLN Area Marunda dan juga praktikan menawarkan berbagai layanan dari PLN, seperti layanan promo pasang baru dan juga produk kehandalan terbaru yaitu layanan premium.

2. Selama melakukan PKL praktikan sudah terbiasa untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan maupun calon pelanggan, sehingga praktikan dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan untuk berkomunikasi dari sebelumnya, karena menurut praktikan keterampilan berkomunikasi adalah hal yang sangat penting dalam melakukan kegiatan pemasaran.

## **B. Saran**

Berdasarkan pengalaman praktikan dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), praktikan memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk pihak-pihak yang bersangkutan yaitu:

### **Untuk PT. PLN (Persero)**

- a. Diharapkan PT. PLN (Persero) Area Marunda untuk melakukan orientasi terlebih dahulu tentang kegiatan PKL, seperti *job description*, kontrak kerja Praktik Kerja Lapangan (PKL) secara jelas, maupun program khusus sehingga mahasiswa tidak merasa bingung ketika sedang melakukan kegiatan PKL.
- b. Diharapkan PT. PLN (Persero) Area Marunda dapat menyediakan tempat khusus untuk mahasiswa yang sedang melakukan PKL, seperti meja ataupun komputer. Sehingga selama kegiatan PKL berlangsung tidak mengganggu kegiatan produktivitas dari para karyawan lainnya.
- c. Peran mentor perlu ditingkatkan lagi dalam membimbing mahasiswa yang sedang melakukan kegiatan PKL.

**Untuk Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

- a. Diharapkan FE UNJ dapat melakukan kerja sama dengan suatu perusahaan atau instansi pemerintah dalam hal menempatkan mahasiswa untuk melakukan kegiatan PKL. Sehingga mahasiswa tidak mengalami kesulitan dalam mencari tempat untuk PKL.
- b. Diharapkan Universitas Negeri Jakarta dapat melakukan koordinasi yang jelas terhadap Fakultas Ekonomi khususnya Program Studi D3 Manajemen Pemasaran terkait masalah jadwal untuk melaksanakan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan, sehingga mahasiswa dapat melakukan persiapan yang matang untuk mencari tempat untuk PKL.
- c. Diharapkan Universitas Negeri Jakarta, khususnya Fakultas Ekonomi Program Studi D3 Manajemen Pemasaran agar dapat memberikan teori tentang cara melakukan kegiatan pemasaran di lapangan, seperti misalnya cara berinteraksi dengan pelanggan, cara melakukan negosiasi dengan pelanggan, dan lain-lain. Sebagai persiapan untuk mahasiswa yang akan melakukan kegiatan PKL.

## DAFTAR PUSTAKA

- Admin. 2011 “Profil Perusahaan PT. PLN (Persero)”,  
<http://www.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>. (Diakses pada 23 September 2018)
- Admin. 2011 “Tariff Adjustment PT. PLN (Persero)”,  
<http://www.pln.co.id/pelanggan/tarif-tenaga-listrik/tariff-adjustment>.  
(Diakses pada 26 September 2018)
- Admin. 2016 “Sistem Pendistribusian Listrik PLN Dari Sumber Awal Sampai Pengguna Akhir”, <https://www.kelistrikanku.com/2016/12/sistem-pendistribusian-listrik-pln.html?m=1> (Diakses pada 14 Januari 2019)
- Agustiyana, Dendy. 2018 “PLN Sederhanakan Golongan Listrik Tanpa Ubah Tarif Dasar Listrik 2018”,<https://www.finansialku.com/tarif-dasar-listrik-2018/>.  
(Diakses pada 26 September 2018)
- Efendi, Jasmil. 2016 “Marketing Mix/Bauran pemasaran”,  
<https://campusto.blogspot.com/2016/12/marketing-mixbauran-pemasaran.html?m=1>. (Diakses pada 27 Oktober 2018)
- Hajat, Nurahma, dkk. Pedoman Praktik Kerja Lapangan. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta, 2012.
- Mas’Uddin, Ali. 2017 “Macam-Macam Bentuk Promosi”  
<http://sakura-advertising.com/macam-macam-bentuk-promosi/>.  
(Diakses pada 27 Oktober 2018)

## Lampiran 1: Surat Permohonan PKL

  
*Building Future Leaders*

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**  
Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon/Faksimile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982  
BUK : 4750930, BAKHUM : 4759081, BK : 4752180  
Bagian UHT : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian Humas : 4898486  
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 15802/UN39.12/KM/2018  
Lamp. : -  
Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Mandiri

24 Oktober 2018

Kepada Yth.  
Manajer Bidang SDMO PT. PLN (Persero)  
Jl. Jl. M.L. Ridwan Rais No.1, RT.7/RW.1, Gambir, Kota Jakarta  
Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10110

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Naufal Syady Ramzy  
Nomor Registrasi : 8223163417  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Fakultas : Ekonomi  
Jenjang : D3  
No. Telp/Hp : 081290782020

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah "PKL" pada tanggal **02 Juli 2018** sampai dengan tanggal **31 Agustus 2018**.  
Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.

  
Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat  
Woro Susmoyo, SH.  
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Program Studi Manajemen Pemasaran

## Lampiran 2: Surat Penerimaan PKL

 **PT PLN (Persero)**  
**UNIT INDUK DISTRIBUSI JAKARTA RAYA**

Jalan Mohammad Ikhwan Ridwan Rais No. 1 - Jakarta Pusat 10110  
Telp. : (021) 3454000 - 3458000      Kotak Pos : 1141      Call Center : (kode area) 123      Facebook : pln123  
Facsimile: (021) 3456694      Website : www.pln.co.id/tdjaya      E-mail : pln123@pln.co.id      Twitter : @pln\_123

Nomor : 0553 /SDM.04.06/UID JAYA/2018      27 November 2018  
Surat Sdr.No. : 15802/UN39.12/KM/2018  
Perihal : Jawaban Permohonan  
Praktik Kerja Lapangan

Kepada Yth,  
Kepala Biro Akademik,  
Kemahasiswaan dan Hubungan  
Masyarakat  
Universitas Negeri Jakarta  
Di Tempat

Sehubungan dengan surat dari Universitas Negeri Jakarta Nomor : 15049/UN39.12/KM/2018, perihal Permohonan Praktik Kerja Lapangan, maka dengan ini disampaikan bahwa kami dapat menerima mahasiswa/i tersebut, yaitu:

NO.	NAMA	NIM	Jurusan
1.	Naufal Syady Ramzy	8223163417	Manajemen Pemasaran

Untuk melaksanakan magang pada perusahaan kami mulai tanggal 02 Juli s.d 31 Agustus 2018 dalam rangka memberi kesempatan kepada siswa/i 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 magang agar menggunakan atribut/jaket almamater
- Menjaga kerahasiaan data perusahaan

Sebagai narasumber dari PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya adalah :

Unit Kerja: Manager UP3 Marunda  
PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya

Demikian untuk menjadi maklum dan dipergunakan seperfunya.

SENIOR MANAGER  
SUMBER DAYA MANUSIA

  
UNIT INDUK DISTRIBUSI  
JAKARTA RAYA  
TRIS YANUARSYAH H

Tembusan :  
- Mahasiswa Ybs.

### Lampiran 3: Daftar Hadir PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

**FAKULTAS EKONOMI**

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung B, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13228  
Telp: (021) 47212234/478285, Fax: (021) 478283  
Laman: www.unj.ac.id



**DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
3 SKS**

Nama : Noufari Syah/ Ramzy  
No. Registrasi : 0225163417  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran  
Tempat Praktik : PT. PLN Asean Marunda  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Semper Barat, Sunan Kemuning I  
Cibinong, Kabupaten Bogor 14720 / (021) 4410627-28-29

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	<u>Senin, 2-Juli-2018</u>	<u>1. [Signature]</u>	
2.	<u>Selasa, 3-Juli-2018</u>	<u>2. [Signature]</u>	
3.	<u>Rabu, 4-Juli-2018</u>	<u>3. [Signature]</u>	
4.	<u>Kamis, 5-Juli-2018</u>	<u>4. [Signature]</u>	
5.	<u>Jum'at, 6-Juli-2018</u>	<u>5. [Signature]</u>	
6.	<u>Senin, 9-Juli-2018</u>	<u>6. [Signature]</u>	
7.	<u>Selasa, 10-Juli-2018</u>	<u>7. [Signature]</u>	
8.	<u>Rabu, 11-Juli-2018</u>	<u>8. [Signature]</u>	
9.	<u>Kamis, 12-Juli-2018</u>	<u>9. [Signature]</u>	
10.	<u>Jum'at, 13-Juli-2018</u>	<u>10. [Signature]</u>	
11.	<u>Senin, 16-Juli-2018</u>	<u>11. [Signature]</u>	
12.	<u>Selasa, 17-Juli-2018</u>	<u>12. [Signature]</u>	
13.	<u>Rabu, 18-Juli-2018</u>	<u>13. [Signature]</u>	
14.	<u>Kamis, 19-Juli-2018</u>	<u>14. [Signature]</u>	
15.	<u>Jum'at, 20-Juli-2018</u>	<u>15. [Signature]</u>	



**Catatan:**  
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legittas dengan menstempel cap Instansi/Perwakilan



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

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Puncasari Muka, Jakarta 12220  
Telp: (021) 4721274706281, Fax: (021) 4706281  
Laman: www.unj.ac.id



DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
3 SKS

Nama : Naufal Syakly Ramzy  
No. Registrasi : 0223163417  
Program Studi : DS Manajemen Pemasaran  
Tempat Praktik : PT. PLN Ateco Marunda  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Jember Barat Soreh Gunung I  
Cilemer, Jakarta Utara 14170 / (021) 4410627-28-29

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	<u>Senin, 13 Agustus 2018</u>	<u>1. Naufal</u>	
2.	<u>Selasa, 14 Agustus 2018</u>	<u>2. Naufal</u>	
3.	<u>Rabu, 15 Agustus 2018</u>	<u>3. Naufal</u>	
4.	<u>Kamis, 16 Agustus 2018</u>	<u>4. Naufal</u>	
5.	<u>Jumat, 17 Agustus 2018</u>	<u>5. Naufal</u>	
6.	<u>Senin, 20 Agustus 2018</u>	<u>6. Naufal</u>	
7.	<u>Selasa, 21 Agustus 2018</u>	<u>7. Naufal</u>	
8.	<u>Rabu, 22 Agustus 2018</u>	<u>8. Naufal</u>	
9.	<u>Kamis, 23 Agustus 2018</u>	<u>9. Naufal</u>	
10.	<u>Jumat, 24 Agustus 2018</u>	<u>10. Naufal</u>	
11.	<u>Senin, 27 Agustus 2018</u>	<u>11. Naufal</u>	
12.	<u>Selasa, 28 Agustus 2018</u>	<u>12. Naufal</u>	
13.	<u>Rabu, 29 Agustus 2018</u>	<u>13. Naufal</u>	
14.	<u>Kamis, 30 Agustus 2018</u>	<u>14. Naufal</u>	
15.	<u>Jumat, 31 Agustus 2018</u>	<u>15. Naufal</u>	

Catatan:  
Formulir ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan menandatangani cap tangan/Perwakilan





Building  
Future  
Leading

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

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung B, Jalan Puncaksepatu Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 47212274/078283, Fax: (021) 4789283  
Email: www.unj.ac.id



DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
3 SKS

Nama : Naufan Syady Ramzy  
No. Registrasi : 8223163417  
Program Studi : D3 Manajemen Perhotelan  
Tempat Praktik : PT. PIA Aneka Bangsa  
Alamat Praktik/Telp : Jl. Semper Bumi Survei Bimbas 1  
Cikuning Jemberre/Lebak 19170/021) 441627-28-29

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 23-Jul-2018	1. Paraf	
2.	Selasa, 24-Jul-2018	2. Paraf	
3.	Rabu, 25-Jul-2018	3. Paraf	
4.	Kamis, 26-Jul-2018	4. Paraf	
5.	Jumat, 27-Jul-2018	5. Paraf	
6.	Senin, 30-Jul-2018	6. Paraf	
7.	Selasa, 31-Jul-2018	7. Paraf	
8.	Rabu, 1-Jul-2018	8. Paraf	
9.	Kamis, 2-Jul-2018	9. Paraf	
10.	Jumat, 3-Jul-2018	10. Paraf	
11.	Senin, 6-Jul-2018	11. Paraf	
12.	Selasa, 7-Jul-2018	12. Paraf	
13.	Rabu, 8-Jul-2018	13. Paraf	
14.	Kamis, 9-Jul-2018	14. Paraf	
15.	Jumat, 10-Jul-2018	15. Paraf	

Penyelia  
Lely Triana  
Jakarta, 10 Juli 2018

Catatan :  
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Melasa legalitas dengan menandatangani cap Instansi/Perusahaan

## Lampiran 4: Penilaian PKL



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

Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung E, Jalan Puncakduren Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4711227/4746283, Fax (021) 4746283  
Laman: www.fekon.unj.ac.id



---

**PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PROGRAM DIPLOMA III  
3... SKS**

Nama : Nurfa Syady Ramzy  
 No.Registrasi : 823363417  
 Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran  
 Tempat Praktik : PT. PLSI Area Makasar  
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Jember Batare Sragen Bronco 1,  
 Cilincing Jakarta Utara 14120 / (021) 4410617-28-29

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN				
1	Kehadiran	95	1. Keterangan Penilaian :  Skor    Nilai    Bobot 86-100    A        4 81-85     A-        3,7 76-80     B+        3,3 71-75     B         3,0 66-70     B-        2,7 61-65     C+        2,3 56-60     C         2,0 51-55     C-        1,7 46-50     D         1				
2	Kedisiplinan	85					
3	Sikap dan Kepribadian	95					
4	Kemampuan Dasar	80					
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	85					
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	85					
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	80					
8	Aktivitas dan Kreativitas	90					
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	95					
10	Hasil Pekerjaan	90					
Jumlah		883	2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 80-160 jam kerja efektif (2 Minggu s.d 1 bulan)  Nilai Rata-rata : <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <math display="block">\frac{883}{10 \text{ (sepuluh)}} = 88,3</math> </div> Nilai Akhir : <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center; width: 50px;">88</td> <td style="text-align: center; width: 50px;">A</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: small;">Angka bulat</td> <td style="text-align: center; font-size: small;">huruf</td> </tr> </table>	88	A	Angka bulat	huruf
88	A						
Angka bulat	huruf						

Jakarta, 31 Agustus 2018

Penilai



Catatan :  
Mohon legalitas dengan menandatangani cap Instansi/Perusahaan

### Lampiran 5: Tabel Kegiatan PKL

Tanggal Pelaksanaan	Kegiatan
Senin, 2 Juli 2018	Membuat kuesioner pelayanan pelanggan PLN Area Marunda, dan menyebarnya ke pelanggan
Selasa, 3 Juli 2018	Melakukan koordinasi pasang baru kolektif Royal Orchard
Rabu, 4 Juli 2018	Menawarkan produk layanan premium ke instansi pemerintahan (imigrasi Tanjung Priuk dan KPP Pratama Jakarta Koja)
Kamis, 5 Juli 2018	Menawarkan produk layanan premium ke PT. Kahoindah Citragarment 6, dan melakukan survey ke Jakarta Garden City
Jum'at, 6 Juli 2018	Menawarkan produk layanan premium ke pemadam kebakaran dan puskesmas Koja
Senin, 9 Juli 2018	Memberikan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) ke RSUD Koja
Selasa, 10 Juli 2018	Ke Kantor Distribusi PLN Jakarta Raya
Rabu, 11 Juli 2018	Menawarkan produk layanan premium ke Sedayu City
Kamis, 12 Juli 2018	Membuat surat penawaran layanan premium untuk PT. Aetra Air Jakarta, dan proyek air minum PDAM
Jum'at, 13 Juli 2018	Menawarkan produk layanan premium ke PT Aetra Air Jakarta, dan proyek air minum PDAM
Senin, 16 Juli 2018	Izin karena ada UAS mata kuliah Pemasaran Asuransi
Selasa, 17 Juli 2018	Membuat surat penawaran layanan premium untuk PT. Gerbang Sarana Baja, dan menyebar kuesioner kepada pelanggan
Rabu, 18 Juli 2018	Melakukan survey ke Jakarta Garden City untuk memfollow-up pembangunan gardu listrik Pizza Hut
Kamis, 19 Juli 2018	Membuat surat penawaran layanan premium untuk PT. Paramasuka Gupita
Jum,at 20 Juli 2018	Izin karena ada uas mata kuliah Bisnis Ritel
Senin, 23 Juli 2018	Menawarkan produk layanan premium ke PT Paramasuka Gupita, dan PT Gerbang Sarana Baja
Selasa, 24 Juli 2018	Mengolah data pelanggan untuk menentukan pelanggan potensial layanan premium
Rabu, 25 Juli 2018	Membuat surat penawaran produk premium untuk PT. Neckermann Utama (PT. Matahari Graha Fantasi)
Kamis, 26 Juli 2018	Menawarkan produk layanan premium ke PT.Gramedia, dan PT. Neckermann Utama (PT. Matahari Graha Fantasi)
Jum'at, 27 Juli 2018	Membuat Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) untuk pemadam kebakaran

Senin, 30 Juli 2018	Melakukan survey ke PT. Dalim Fideta Kornesia untuk melihat pembangunan gardu listrik
Selasa, 31 Juli 2018	Menawarkan produk layanan premium ke PT. Plastiform Indonesia
Rabu, 01 Agustus 2018	Melakukan pemasaran keliling ke Desa Pantai Makmur
Kamis, 02 Agustus 2018	Melakukan pemasaran keliling ke Desa Pusaka Rakyat
Jum'at, 03 Agustus 2018	Membuat surat penawaran layanan premium untuk Grand Emerald, dan merekap hasil kuesioner
Senin, 06 Agustus 2018	Melakukan pemasaran keliling ke Desa Segara Makmur
Selasa, 07 Agustus 2018	Membuat surat penawaran layanan premium untuk PT. Cipta Kiranti
Rabu, 08 Agustus 2018	Membuat surat penawaran layanan premium untuk PT. Dong Kwang Printing, dan PT. Jakarta Intiland
Kamis, 09 Agustus 2018	Melakukan pemasaran keliling ke Rorotan
Jum'at, 10 Agustus 2018	Membuat surat penawaran layanan premium untuk PT. Trimitra BAT PRK
Senin, 13 Agustus 2018	Membuat surat penawaran layanan premium ke PT. Favorit UNG LTD
Selasa, 14 Agustus 2018	Melakukan survey ke PT. Kahoiindah Citragarment 6 untuk melihat pemasangan dan ujicoba alat Automatic Change Over (ACO)
Rabu, 15 Agustus 2018	Memberikan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) ke Imigrasi Tanjung Priuk
Kamis, 16 Agustus 2018	Membuat surat penawaran layanan premium untuk PT. Nelly Zuyu INT IND, dan PT. Nelly Zuyu 2
Jum'at, 17 Agustus 2018	Memberikan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) ke puskesmas Koja, dan pemadam kebakaran
Senin, 20 Agustus 2018	Membuat surat penawaran premium untuk PT. Dayup Indo II, dan PT. Inti Gandaperdana
Selasa, 21 Agustus 2018	Membuat surat penawaran layanan premium ke PT. Wahana Garuda L2
Rabu, 22 Agustus 2018	Membuat surat penawaran layanan premium untuk PT. Alas Bumi Indah
Kamis, 23 Agustus 2018	Membuat surat penawaran premium untuk PT. Astra Honda Motor
Jum'at, 24 Agustus 2018	Memberikan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) ke kantor pusat PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi
Senin, 27 Agustus 2018	Menawarkan layanan premium ke PT. Indotruck Utama
Selasa, 28 Agustus 2018	Menyebarkan brosur promo "Gebyar Kemerdekaan"

	2018” kepada pelanggan
Rabu, 29 Agustus 2018	Menyebarkan brosur promo “Gebyar Kemerdekaan 2018” kepada pelanggan
Kamis, 30 Agustus 2018	Menyebarkan brosur promo “Gebyar Kemerdekaan 2018” kepada pelanggan
Jum’at, 31 Agustus 2018	Menyebarkan brosur promo “Gebyar Kemerdekaan 2018” kepada pelanggan