

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL) PADA DIVISI PEMASARAN SUB BAGIAN LAYANAN PRIORITAS DI PT PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3) AREA CEMPAKA PUTIH

MAYANG SARI

1707617025



*Building
Future
Leaders*

Laporan Praktik Kerja Lapangan Ini Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2020

LEMBAR EKSEKUTIF

Mayang Sari, 1707617025. Laporan Praktik Kerja Lapangan pada divisi Pemasaran di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih. Jakarta: Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Januari – Februari 2020.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dibuat sebagai bukti dan gambaran hasil bahwa Praktikan telah menjalankan kegiatan Praktik Kerja Lapangan dengan tujuan memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih beralamat di Jalan Jend. Ahmad Yani No. 15 RT 15/ RW 03, Cempaka Putih, Jakarta Pusat, 10640. PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih merupakan perusahaan yang bergerak di bidang bisnis penyediaan listrik. Praktikan melaksanakan PKL selama 1 (satu) bulan yang dimulai sejak 20 Januari hingga 20 Februari 2020 dengan 5 hari kerja, Senin – Jumat pada pukul 07.30 s.d 16.00.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini berisi manfaat serta tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang secara keseluruhan bertujuan untuk meningkatkan kualitas baik dari pihak mahasiswa sebagai pelaksana, instansi sebagai tempat praktik, maupun kampus sebagai lembaga pendidikan.

Tujuan dilaksanakan PKL adalah untuk meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan mahasiswa. Selama melaksanakan PKL, Praktikan mengalami kendala pada saat awal memulai PKL, namun kendala tersebut dapat diatasi dengan mengamati cara kerja karyawan lain serta bertanya kepada mereka.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) Pada Divisi
Pemasaran Sub Bagian Layanan Prioritas di PT PLN
(Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3)
Area Cempaka Putih

Nama Praktikan : Mayang Sari

Nomor Registrasi : 1707617025

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Menyetujui,

Koordinator Program Studi,



Ryna Parlyna, MBA

NIP. 197701112008122003

Pembimbing,



Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd

NIP. 199302202019032022

LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Ryna Parlyna, MBA

NIP. 197701112008122003

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		

Drs. Nurdin Hidayat, M.M, M.Si



.....
24 -11- 2020

NIP. 196610302000121001

Penguji Ahli

Ryna Parlyna, MBA



.....
24 -11- 2020

NIP. 197701112008122003

Dosen Pembimbing

Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd



.....
9 -11- 2020

NIP. 199302202019032022

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kelancaran dan kemudahan kepada Praktikan dalam menyusun laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini. Laporan ini sebagai hasil pertanggungjawaban Praktikan selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih. Laporan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Praktikan khususnya dan juga bagi para pembaca untuk menambah pengetahuan. Dalam kesempatan kali ini, Praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan membimbing Praktikan selama melaksanakan PKL sampai dengan tersusunnya laporan, ini kepada:

1. Nadya Fadillah Fidhyallah, M.Pd selaku Dosen Pembimbing PKL
2. Ryna Parlyna, M.B.A selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta
3. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta atas ilmu yang diberikan
5. Bapak Imam Rosyadi selaku Manajer Divisi Pemasaran PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih
6. Ibu Lia Yulianti selaku Supervisor Divisi Pemasaran PT PLN

(Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih sekaligus menjadi Pembimbing PKL yang senantiasa memberikan arahan selama pelaksanaan PKL berlangsung.

7. Seluruh Pegawai PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih
8. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2017 yang senantiasa memberikan saran dalam penyusunan Laporan PKL ini.

Penulis menyadari masih banyak keterbatasan dan kekurangan dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan PKL ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf atas segala kekurangan yang ada. Penulis pun mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun dalam rangka proses perbaikan dan penyempurnaan. Akhir kata, penulis pun berharap semoga laporan PKL ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, serta bagi para pembaca pada umumnya.

Jakarta, 12 September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang PKL	1
B. Maksud dan Tujuan PKL.....	2
C. Kegunaan PKL.....	4
D. Tempat PKL.....	5
E. Jadwal Waktu PKL	6
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL.....	1
A. Sejarah Perusahaan	1
B. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih	15
C. Visi, Misi, Moto dan Tata Nilai PT PLN (Persero)	18
D. Kegiatan Umum Perusahaan.....	20
BAB III PELAKSANAAN PKL	11
A. Bidang Kerja	11
B. Pelaksanaan Kerja.....	24
C. Kendala yang Dihadapi.....	25
D. Cara Mengatasi Kendala.....	26
BAB IV KESIMPULAN	28
A. Kesimpulan	28
B. Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Identitas Perusahaan.....	6
Tabel I.2 Jadwal kerja praktikan di PT PLN UP3 Area Cempaka Putih	8
Tabel I.3 Alur kegiatan PKL.....	9

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Logo PT PLN.....	13
Gambar II. 2 Persegi panjang elemen logo	13
Gambar II. 5 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih..	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.....	32
Lampiran 2. Surat Persetujuan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan	34
Lampiran 3. Lembar Absensi Praktik Kerja Lapangan.....	36
Lampiran 4. Lembar Penilaian Praktik Kerja Lapangan.....	38
Lampiran 5. Daftar Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	39
Lampiran 6. Lembar Kegiatan Harian Praktik Kerja Lapangan	40
Lampiran 7. Dokumentasi Kegiatan	44

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang PKL

Dunia industri kini tengah memasuki era industri baru yang sedang ramai diperbincangkan atau disebut era Industri 4.0. Artinya, persaingan perekonomian akan semakin ketat. Oleh karena itu, tiap negara dituntut untuk memproduksi produk berkualitas dan menyiapkan sumber daya manusia yang berkualitas, profesional, dan terampil dalam berbagai keahlian pekerjaan. Perlu adanya pengembangan diri agar lebih kompeten pada bidangnya masing-masing. Mahasiswa memiliki peran di bidang pendidikan sehingga dituntut untuk memiliki kemampuan di bidangnya, guna memenangkan persaingan di dunia kerja yang semakin ketat. Semua itu dapat dikembangkan oleh mahasiswa melalui proses pembelajaran saat perkuliahan ataupun melalui buku-buku dan sumber lainnya. Namun, masih banyak yang mengalami kesulitan saat memasuki dunia kerja, meskipun berasal dari latar belakang pendidikan yang tinggi. Dilansir dalam berita elektronik kompas.com, Gewati (2016) menjelaskan bahwa lulusan dengan latar belakang perguruan tinggi tidak menjamin diterima dalam dunia kerja, jika tidak diimbangi dengan kemampuan yang dibutuhkan perusahaan. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya menguasai keahlian di bidangnya atau disebut kurang kompeten.

Dalam rangka peningkatan dan pengembangan kompetensi mahasiswa di masyarakat, diperlukan adanya suatu kegiatan yang bertujuan untuk melatih dan mendidik mahasiswa, diantaranya kegiatan yang akan membangun kemampuan dan keahlian mahasiswa. Sebagai mahasiswa Program Studi Pendidikan Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, maka salah satu program yang harus dilaksanakan adalah Praktik Kerja Lapangan. Program ini dilaksanakan agar dapat membantu mahasiswa untuk menyesuaikan teori atau pembelajaran yang diterapkan pada proses perkuliahan dengan keadaan yang sebenarnya pada dunia kerja. Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan suatu kegiatan kerja mahasiswa yang ditempatkan pada suatu tempat yang berkaitan dengan bidang ilmu yang ditempuhnya dalam waktu tertentu. PKL dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan program studi atau konsentrasi setiap mahasiswa. Dengan mengikuti program PKL ini, mahasiswa diharapkan dapat mengembangkan potensi diri, keterampilan, keahlian, tambahan wawasan, pengetahuan, dan disiplin kerja yang tinggi sehingga menjadi tenaga kerja yang terampil. Selain itu, PKL ini juga diharapkan agar dapat menghasilkan kerjasama antara Universitas Negeri Jakarta (UNJ) dengan instansi pemerintah ataupun swasta yang ada, sehingga ketika etos kerja dari para praktikan akan menimbulkan citra positif terhadap UNJ. Diharapkan juga dengan Praktik Kerja Lapangan, para lulusan UNJ nantinya dapat dipekerjakan di instansi tersebut.

B. Maksud dan Tujuan PKL

Maksud dilakukannya kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang diterapkan oleh Universitas Negeri Jakarta adalah:

1. Mengaplikasikan, menerapkan, dan membandingkan pengetahuan akademis yang telah didapatkan selama perkuliahan pada praktik di dunia kerja secara nyata
2. Menambah pengetahuan dan wawasan berpikir dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam dunia kerja.
3. Melatih praktikan untuk bersikap dewasa, mandiri, jujur dan bertanggung jawab serta dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja.
4. Mempelajari suatu bidang pekerjaan tertentu, khususnya divisi praktikan saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, yaitu pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih.

Tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, adalah:

1. Memenuhi kewajiban PKL yang merupakan mata kuliah prasyarat wajib bagi mahasiswa Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
2. Memperoleh pengalaman dan wawasan mengenai suatu bidang pekerjaan yang berada pada kondisi nyata dalam perusahaan yang sesuai dengan teori yang telah diperoleh dari bangku perkuliahan
3. Menyiapkan diri untuk menjadi sumber daya manusia berkualitas yang memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan yang sesuai dengan perkembangan zaman.
4. Melatih kedisiplinan, kejujuran, dan tanggung jawab praktikan dalam melaksanakan tugas sehingga diharapkan dapat menjadi lulusan yang siap

terjun di dunia kerja.

5. Memperoleh data dan informasi PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih yang berguna sebagai bahan pembuatan laporan PKL.

C. Kegunaan PKL

Dengan dilakukannya Praktik Kerja Lapangan (PKL), berikut adalah manfaat yang dapat diperoleh masing-masing pihak yang terkait dalam program tersebut:

1. Bagi Mahasiswa

- a. Mengetahui dunia kerja yang sesungguhnya serta dapat bersosialisasi dengan karyawan yang telah berpengalaman di dunia kerja nyata.
- b. Mengaplikasikan ilmu yang telah didapat di bangku kuliah dengan dunia kerja nyata.
- c. Meningkatkan rasa tanggung jawab dan kedisiplinan bagi praktikan dalam melakukan setiap pekerjaan.

2. Bagi Fakultas Ekonomi

- a. Menjalin kerja sama dan mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi atau perusahaan dan tuntutan pembangunan pada umumnya.
- b. Sebagai masukan untuk Program Studi Pendidikan Tata Niaga dalam rangka pengembangan program studi.
- c. Mengukur seberapa besar peran tenaga pengajar dalam

memberikan materi perkuliahan untuk mahasiswa sesuai dengan perkembangan yang terjadi di dunia kerja.

3. Bagi PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih

- a. Realisasi dan adanya misi sebagai fungsi dan tanggung jawab sosial kelembagaan.
- b. Kemungkinan menjalin hubungan yang teratur, sehat dan dinamis antara PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih dengan Lembaga Perguruan Tinggi.
- c. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat bagi pihak – pihak yang terlibat.
- d. Membina dan mendidik tenaga kerja yang terampil dan kompeten sehingga membantu perusahaan dalam mendapatkan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhannya.
- e. Instansi dapat merekrut mahasiswa apabila instansi memerlukan tenaga kerja, karena instansi telah melihat kinerja mahasiswa selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) tersebut.

D. Tempat PKL

Praktikan melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di salah satu BUMN, yaitu PT PLN (Persero). Praktikan ditempatkan pada kantor PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih. Berikut merupakan identitas lembaga tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan dilakukan.

Tabel 1.1 Identitas Perusahaan

Nama Perusahaan	: PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih
Alamat	: Jalan Jend. Ahmad Yani No. 15 RT 15/ RW 03, Cempaka Putih, Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10640
Telepon	: (021) 425-5050
Faksimili	: (021) 425-8152
Website	: www.pln.co.id

Sumber: www.pln.co.id

Adapun yang menjadi bahan pertimbangan praktikan dalam melaksanakan program Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT PLN (Persero), yakni sebagai langkah implementasi ilmu yang didapat selama di perkuliahan, terutama ilmu manajemen strategik yang berhubungan dengan perencanaan kebijakan suatu perusahaan, dan ilmu manajemen pemasaran, yang berkaitan dengan bagaimana memasarkan suatu produk. Praktikan memilih PT PLN (Persero) sebagai tempat melaksanakan kegiatan PKL dikarenakan PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang penyediaan sumber daya listrik. Praktikan tertarik untuk mengetahui kegiatan niaga pada PT PLN (Persero).

E. Jadwal Waktu PKL

Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan selama satu bulan, terhitung sejak tanggal 20 Januari - 20 Februari 2020. Dalam rangka pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ada beberapa tahap yang harus dilakukan, yaitu:

1. Tahap Observasi Tempat Praktik Kerja Lapangan

Pada tahap ini, Praktikan melakukan observasi awal ke perusahaan yang akan menjadi tempat PKL. Observasi mulai dilakukan dari bulan September 2019. Praktikan memastikan apakah perusahaan tersebut menerima karyawan PKL dan menanyakan syarat-syarat administrasi yang dibutuhkan untuk melamar kerja sebagai karyawan PKL. Pada tahap observasi ini Praktikan menemui seorang karyawan perusahaan yang bekerja di Bidang SDM, yang bernama Pak Dimas.

2. Tahap Persiapan Praktik Kerja Lapangan

Dalam tahapan ini, Praktikan mempersiapkan syarat-syarat pengantar dari Universitas Negeri Jakarta yang akan diberikan kepada perusahaan yang menjadi tempat Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL). Praktikan membuat surat pengantar permohonan izin PKL dari fakultas untuk selanjutnya di serahkan ke BAAK. Praktikan mulai mengurus syarat administrasi yang menjadi persyaratan. Diantaranya yaitu Surat Permohonan Izin PKL dari Universitas Negeri Jakarta dan Proposal PKL. Surat Permohonan PKL yang ditujukan kepada Bidang SDM PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih. Kemudian surat balasan dari SDM PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih, Praktikan simpan sebagai arsip dan tanda bukti bahwa perusahaan tempat Praktikan melamar Praktik Kerja Lapangan (PKL) telah mengizinkan Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di perusahaan tersebut.

3. Tahap Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) terhitung sejak tanggal 20 Januari - 20 Februari 2020. Dengan waktu kerja sebanyak lima hari (Senin-Jumat) dalam seminggu.

Tabel II.2 Jadwal kerja praktikan di PT PLN UP3 Area Cempaka Putih

Hari	Jam Kerja (WIB)	Keterangan
Senin - Kamis	07.30 – 12.00	
	12.00 – 13.00	Istirahat
	13.00 – 16.00	
Jum'at	07.30 – 11.30	
	11.30 – 13.00	Istirahat
	13.00 – 16.30	

Sumber: Data diolah oleh Praktikan

4. Tahap Penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan

Penulisan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) mulai dilakukan oleh Praktikan menjelang pelaksanaan PKL selesai. Data-data untuk penyusunan laporan PKL, Praktikan kumpulkan melalui komunikasi yang Praktikan lakukan dengan instruktur lapangan dan karyawan di tempat PKL, baik melalui wawancara maupun dokumentasi berupa foto dan gambar. Selain itu, praktikan juga melakukan studi kepustakaan dan pencarian data dengan melakukan *browsing* di internet. Setelah semua data dan informasi yang dibutuhkan terkumpul, Praktikan segera membuat laporan PKL.

Praktikan memiliki suatu kewajiban kepada Fakultas Ekonomi untuk memberikan laporan mengenai kegiatan yang dilaksanakan di tempat praktikan melaksanakan PKL. Penulisan laporan PKL dimulai dari tanggal 1 - 30 September 2020. Hal pertama yang dilakukan praktikan adalah mencari data-data

yang dibutuhkan dalam penulisan laporan PKL. Kemudian, data tersebut diolah dan akhirnya diserahkan sebagai tugas akhir praktik kerja lapangan.

Tabel III.3 Alur kegiatan PKL

TAHAPAN PKL	September 2019				Oktober 2020					Januari 2020				Februari 2020				September 2020			
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Observasi																					
Persiapan																					
Pelaksanaan																					
Pelaporan																					

Sumber: Data diolah oleh Praktikan

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL

A. Sejarah Perusahaan

Perusahaan milik Belanda bernama NV NIGM mulai bergerak dalam bidang gas pada tahun 1984. Pabriknya terletak di Gang Ketapang (saat ini Jl. K.H Zainul Arifin), Jakarta. NV NIGM mulai menggarap bidang kelistrikan pada tahun 1987, dengan pusat pembangkitan listriknya berlokasi di Gambir yaitu Pusat Listrik Tenaga Uap (PLTU). Pada tahun 1924, terdapat tambahan tenaga listrik dari Pusat Listrik Tenaga Air (PLTA) Ubrug, Sukabumi, yang diperoleh oleh wilayah Jakarta melalui suatu transmisi dengan sistem tegangan 70 kV.

Pada tahun 1942 – 1945 (masa pendudukan Jepang) NV NIGM diambil alih oleh Pemerintahan Jepang yang bernama *Seibu Djawa Djigio Kasha Djakarta Shisha*, kemudian dialihkan ke perusahaan lain bernama *Djawa Denki Jogyasha Djakarta Shisha*.

Pada tanggal 17 Agustus 1945, tepatnya hari kemerdekaan Republik Indonesia, Pemerintahan Jepang tersebut berakhir dan terbentuklah *Djawatan Listrik dan Gas Tjabang Djakarta*. Dimana perusahaan tersebut sempat dikembalikan kepada pemilik asal yaitu NV NIGM yang berubah nama menjadi NV OGEM (*Overzeesche Gas en Electriciteits Maatschappij*) pada tahun 1947.

Setelah berakhirnya masa konsesi NV OGEM cabang Jakarta, hasil

perundingan antara Pemerintah Indonesia dan NV Ogem, seluruh milik NV OGEM diganti-rugi (dinasionalisasi) oleh Pemerintah Indonesia sesuai Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Nomor U 16/19/I tanggal 30 Desember 1953. Serah terima dilakukan pada tanggal 1 Januari 1954, artinya keberadaan NV OGEN pun berakhir dan terbentuklah Perusahaan Listrik Jakarta dan wilayah kerja daerah Jakarta Raya serta memiliki Ranting Kebayoran dan Tangerang.

Dalam Undang-undang Nomor 19 Tahun 1960 dengan Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1961 dibentuklah Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU PLN).

Perusahaan Listrik Negara (PLN) terus mengalami perubahan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1972, status Perusahaan Listrik Negara diubah menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara.¹ Pada tanggal 16 Juni 1994 Perusahaan Umum Listrik Negara telah berubah statusnya menjadi PT. PLN (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 23 Tahun 1994. PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang diberi kuasa usaha ketenagalistrikan oleh pemerintah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang ketenagalistrikan yaitu BUMN disertai tugas semata-mata untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum (*Informasi Kelistrikan & Panduan Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) 1995-1996, 1995*).²

¹ “Informasi Kelistrikan & Panduan Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) 1995-1996”, (Jakarta: Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jaya & Tangerang, 1995), hal. 28-30.

² *Ibid.* hal. 56.

a) Prestasi PLN

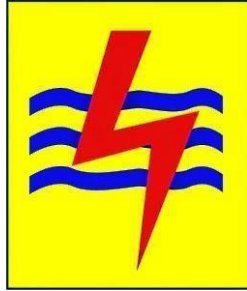
Berikut merupakan beberapa Inovasi dan Penghargaan - PT PLN (Persero) yang pernah diraih oleh PT PLN (Persero).

1. Meraih Booth terbaik III Indonesia Business Development Expo 2017 (Kementerian BUMN)
2. Meraih Grand Platinum Award pada penghargaan Indonesian CSR Award 2017 (Badan Standardisasi Nasional) yang mencakup bidang lingkungan, bidang konsumen kategori kepuasan pelanggan, dan pelibatan dan pengembangan Masyarakat
3. PLN sebagai Top 5 Environmental SOE Kategori Pengadaan Gas, Uap dan Udara Dingin pada penghargaan Apresiasi Indonesia untuk BUMN 2017 (Warta Ekonomi)
4. Meraih penghargaan Bidang SMK3 & K3 (Kementerian Ketenagakerjaan) pada tahun 2018
5. Meraih penghargaan The 7th SPS Indonesia Inhouse Magazine Award (InMA) 2018

b) Logo PT PLN

Menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

Gambar II. 1 Logo PT PLN



Sumber: <http://www.pln.co.id/>

c) Elemen – Elemen dalam Logo

- 1) Bidang Persegi Panjang Vertikal

Gambar II. 2 Persegi panjang elemen logo



Sumber: Data diolah oleh Praktikan

Bidang persegi panjang pada lambang logo PT PLN (Persero) menjadi dasar bagi elemen lambang lainnya, memiliki arti bahwa elemen ini merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Warna kuning menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PT PLN (Persero) bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Selain itu, melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki setiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

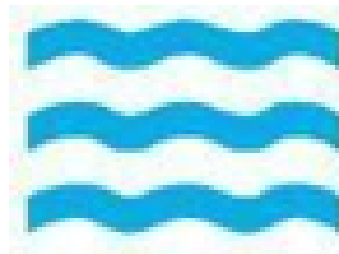
2) Petir atau Kilat

Gambar II. 3 Petir elemen logo

Sumber: Data diolah oleh Praktikan

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

3) Tiga Gelombang

Gambar II. 4 Tiga gelombang elemen logo

Sumber: Data diolah oleh Praktikan

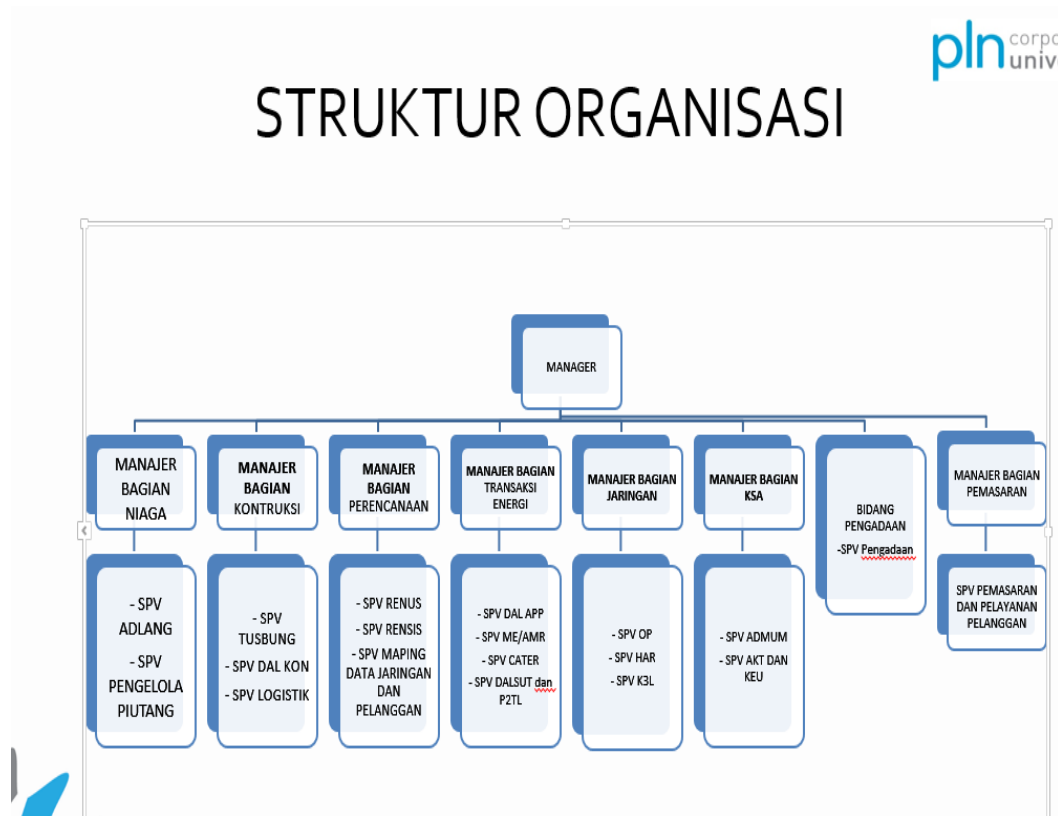
Tiga gelombang dalam elemen PT PLN (Persero) memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran, dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para tenaga kerja di PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya. Warna biru berarti menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Selain itu, melambangkan keandalan yang dimiliki para tenaga kerja di perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para pelanggannya.

B. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih

Menurut Zainuddin Mustapa (2018), struktur organisasi didefinisikan sebagai tugas-tugas yang secara formal dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan.³ Dalam menjalankan usahanya, PT. PLN (Persero) UP3 Area Cempaka putih memiliki struktur jabatan yang memiliki fungsi dan penjelasan tugas masing – masing dalam rangka terciptanya cabang yang tersistem secara baik. PT. PLN (Persero) UP3 Area Cempaka putih menganut struktur organisasi garis lurus staf yang sesuai dengan kondisi perusahaan karena pembagian tugas secara jelas dapat dibedakan dan manajer area langsung memerintah dan memberikan petunjuk – petunjuk kepada kepala bagian untuk diteruskan kepada bawahannya yang sudah ditentukan. Berikut merupakan gambaran struktur organisasi yang berada di PT. PLN (Persero) UP3 Area Cempaka putih.

³ Zaihuudin Mustapa, “Perilaku Organisasi Dalam Perspektif Manajemen Organisasi”, (Makassar: Celebes Media Perkasa, 2018), hlm. 314.

Gambar III. 5 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih



Sumber: www.pln.co.id

Tugas pokok serta uraian tugas dan jabatan struktural dari setiap masing-masing bagian pada PT. PLN UP3 Cempaka Putih, susunan tugas dan fungsi berdasarkan struktur organisasi adalah sebagai berikut:

1. Manager

Manajer bertanggung jawab atas pengolahan kegiatan proyek dan pembangunan Pembangkit dan Jaringan Tenaga Listrik sesuai yang tercantum dalam Petunjuk Operasional (PO), dan Anggaran Investasi (AI) serta bertanggung jawab terhadap biaya jadwal dan mutu sesuai target kinerja proyek induk yang tersedia.

2. Manajer Bagian Niaga

Manajer bagian Niaga bertanggung jawab atas pelaksanaan tata usaha langganan, pengendalian piutang dan mengelola Data Induk Pelanggan (DIP).

3. Manajer Bagian Konstruksi

Manajer bagian Konstruksi bertanggung jawab atas pengelolaan proyek jaringan sesuai kontrak dengan menggaunakan jasa manajemen konstruksi sebagai bagian pencapaian target kinerja proyek.

4. Manajer Bagian Perencanaan

Manajer bagian Perencanaan bertanggung jawab atas tersedianya perencanaan kerja atas pelaksanaan kegiatan perencanaan konstruksi pembangunan proyek pembangkit dan jaringan, penetapan kebijakan manajemen yang strategis dalam rangka pencapaian target kinerja proyek induk.

5. Manajer Bagian Transaksi Energi (TE)

Manajer bagian Transaksi Energi (TE) bertanggung jawab atas pengelolaan kegiatan proyek pembangkit sesuai kontrak dengan menggunakan jasa manajemen konstruksi sebagai bagian pencapaian target kinerja proyek yang ditetapkan oleh perusahaan.

6. Manajer Bagian Distribusi Jaringan

Manajer bagian Distribusi Jaringan bertanggung jawab atas pelaksanaan rencana kerja konstruksi, pembuatan SOP, merencanakan operasi dan pemeliharaan distribusi, dan mengelola data set jaringan (TM, TR, Trafo Distribusi).

7. Manajer Bagian Keuangan, Administrasi, dan SDM (KSA)

Manajer bagian Keuangan, Administrasi, dan SDM (KSA) bertanggung jawab atas pengelolaan SDM, Administrasi, dan Keuangan untuk mendukung pelaksanaan pekerja kegiatan proyek induk dalam mencapai kinerja target proyek induk sesuai penetapan direksi.

8. Manajer Bagian Pemasaran

Manajer bagian Pemasaran bertanggung jawab atas pelaksanaan strategi pemasaran, peningkatan pelayanan pelanggan, evaluasi harga jual energi listrik, serta pengelolaan interaksi antar unit pelaksana. Manajer pemasaran bersama supervisi pemasaran dan *account executive* nya juga bertanggung jawab atas layanan prioritas yang merupakan salah satu produk unggulan yang terbagi menjadi empat kelas yaitu Bronze , Silver , Gold dan Platinum.

C. Visi, Misi, Moto dan Tata Nilai PT PLN (Persero)

PT. PLN (Persero) memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatan operasinya. Visi, Misi, dan Motto PT PLN (Persero) digunakan perusahaan untuk menggerakkan seluruh elemen agar bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan. Visi dan misi dibuat juga untuk menyamakan semangat bekerja seluruh pegawai perusahaan. Berikut visi dan misi PT. PLN (Persero):

1. Visi

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

2. 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.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya PT PLN (Persero) juga memiliki motto dan nilai perusahaan. Motto dan nilai perusahaan digunakan sebagai landasan kerja perusahaan. Dengan motto dan nilai perusahaan, pegawai jadi memiliki arah gerak.

1. Motto

“Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik.”

2. Tata Nilai

Nilai-nilai perusahaan yang terkandung dalam pedoman perilaku PT PLN (Persero) yaitu tumbuh kembang, unggul, terpercaya, dan potensi insani. Secara garis besar makna yang terkandung dari Nilai-nilai Perusahaan tersebut ialah sebagai berikut :

- 1) Tumbuh Kembang, yaitu mampu mengantisipasi berbagai peluang dan tantangan usaha serta konsisten dalam pengembangan standar kinerja
- 2) Unggul, yaitu terbaik, terkemuka dan mutakhir dalam bisnis kelistrikan, fokus dalam usaha memaksimalkan potensi insani, serta meningkatkan kualitas input, proses, dan output produk dan jasa pelayanan secara berkesinambungan

- 3) Terpercaya, yaitu memegang teguh etika bisnis, konsisten memenuhi standar layanan yang dijanjikan, dan menjadi perusahaan favorit para pihak yang berkepentingan.

D. Kegiatan Umum Perusahaan

Kegiatan umum PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan penyedia layanan jasa listrik untuk kepentingan umum (masyarakat). Hal ini dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah No. 17 tanggal 28 Mei 1990 pasal 5 ayat 1 dan 2 bahwa sifat usaha PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) adalah menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum dan sekaligus meningkatkan keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan. Diperkuat dengan Undang-undang RI no. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan serta berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, rangkaian kegiatan perusahaan adalah :

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang mencakup:
 - 1) Pembangkitan tenaga listrik
 - 2) Penyaluran tenaga listrik
 - 3) Distribusi tenaga listrik
 - 4) Perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik
 - 5) Pengembangan penyediaan tenaga listrik
 - 6) Penjualan tenaga listrik
2. Menjalankan usaha penunjang listrik yang mencakup:
 - 1) Konsultasi ketenagalistrikan
 - 2) Pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrik.
 - 3) Pemeriksaan dan pengujian peralatan ketenagalistrikan

- 4) Pengoperasian dan pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan
 - 5) Laboratorium pengujian peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik
 - 6) Sertifikasi peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik
3. Kegiatan-kegiatan lainnya mencakup:
- 1) Pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk tenaga listrik
 - 2) Jasa operasi dan pengaturan (*dispatcher*) pada pembangkitan, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik.

BAB III

PELAKSANAAN PKL

A. Bidang Kerja

Selama satu bulan menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL), Praktikan ditempatkan di Divisi Pemasaran. Pada pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), Praktikan dibantu oleh Bu Lia. Praktikan diberikan kesempatan untuk mengetahui seluruh seluk beluk tentang pemasaran dan pelayanan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih kepada masyarakat. PT PLN (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa tenaga listrik.

Dalam buku yang berjudul *Principles of Service Marketing and Management* yang diterjemahkan oleh Agus Widyantoro dalam Manajemen Pemasaran Jasa, Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright (2005) mengatakan “Jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Jasa adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri – atau atas nama – penerima jasa tersebut.”⁴

Masih dalam buku yang sama, pemasaran didefinisikan sebagai berikut.

“Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan

⁴ C. Lovelock & L. Wright, “Manajemen Pemasaran Jasa”, terj. A. Widyantoro (Jakarta: Indeks, 2005), hal. 5.

kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain.”⁵

Hal ini di dukung oleh Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2009) dalam bukunya yang berjudul *Marketing Management* yang diterjemahkan oleh Benyamin Molan dalam Manajemen Pemasaran, Kotler dan Keller mengatakan bahwa pemasaran berhubungan dengan mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan masyarakat secara menguntungkan. ⁶ Asosiasi Pemasaran Amerika menawarkan definisi formal tentang pemasaran, yaitu pemasaran adalah satu fungsi organisasi dan seperangkat proses menciptakan, mengomunikasikan, dan menyerahkan nilai kepada pelanggan dan mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan para pemiliknya.⁷

Jadi dapat disimpulkan bahwa, pemasaran adalah proses mengidentifikasi kebutuhan, mengomunikasikan, dan menyerahkan nilai kepada pelanggan guna mendapatkan keuntungan dari produk atau jasa yang dipasarkan.

Berbeda dengan pemasaran, berikut merupakan pengertian pelayanan dari beberapa ahli.

Dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum*, Munir (1992) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung.⁸ Pada dasarnya manusia memerlukan pelayanan yang baik, baik dari diri sendiri maupun orang lain. S. Tangkilisan (2005) mengatakan, “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas

⁵ *Ibid.* hal. 7.

⁶ P. Kotler & K.L Keller, “Manajemen Pemasaran”, terj. B. Molan (Jakarta: Indeks, 2009), hal. 6.

⁷ *Ibid.*

⁸ Munir, “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hal.16-17.

orang lain secara langsung.”⁹ Lebih lanjut, Rangkuti (2016) mengatakan, “Pelayanan bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya. Pelayanan pelanggan adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.”¹⁰

B. Pelaksanaan Kerja

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. PLN UP3 Area Cempaka Putih dilakukan mulai Senin, 20 Januari 2020 dan berakhir pada Kamis, 20 Februari 2020. Praktikan dikenalkan oleh pembimbing untuk diberikan pengarahan dan ditempatkan di Divisi Pemasaran. Praktikan dibimbing terlebih dahulu sebelum melakukan tugas-tugas yang diberikan oleh pembimbing. Selama menjalani PKL, Praktikan mendapat bimbingan teknis dari Ibu Lia dan Bapak Imam selaku mentor yang bertanggung pada bidang pemasaran. Selama satu bulan Praktikan melaksanakan PKL, tugas-tugas yang diberikan kepada Praktikan adalah sebagai berikut :

1. Memonitor daftar tunggu pelayanan pelanggan untuk program *sameday service* percepatan layanan PB dan PD di PT. PLN UP3.
2. Menyiapkan form dan dokumen dan cetak perintah kerja (PK) pelanggan pasang baru dan tambah daya (PB PD).

⁹ Tangkilisan, “Manajemen Publik”, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), hal. 208.

¹⁰ Rangkuti, “*Customer Care Excellence* Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja”, (Jakarta: PT Gramedia, 2016), hal. 253.

3. Membuat desain poster sekaligus mensosialisasikan kepada masyarakat tentang PLN Mobile baik kepada pelanggan yang datang ke kantor PLN, maupun ketika mengikuti suatu *event*
4. Memonitor pelayanan PT PLN UP3 Area Cempaka Putih saat berkunjung ke tempat pelanggan prioritas
5. Mendesain *powerpoint* evaluasi pemasaran sekaligus mencatat data pelanggan prioritas dan potensi pasar prioritas
6. Mendokumentasikan kegiatan yang dilakukan oleh Divisi Pemasaran, seperti GOWES (*Growth to Win Energy Sales*).

C. Kendala yang Dihadapi

Kendala dan hambatan pasti akan ditemui dalam setiap hal. Begitu demikian pada kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan oleh Praktikan karena PKL merupakan hal yang baru dilakukan oleh Praktikan, maka Praktikan berusaha menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Adapun kendala yang dihadapi oleh praktikan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) adalah:

1. PT PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih melakukan pelayanan yang sangat baik kepada pelanggan. Pada awal pelaksanaan PKL, Praktikan merasa canggung dan bingung terhadap tugas yang dikerjakan. Sebab, Pelayanan di PT PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih hanya boleh dilakukan secara profesional oleh pegawai. Jadi, Praktikan tidak diperkenankan melayani pelanggan secara langsung. Sehingga Praktikan tidak bisa melakukan komunikasi secara langsung kepada pelanggan terutama dalam hal pelayanan.
2. Fasilitas di PT. PLN (Persero) UP3 Area Cempaka Putih sangat baik. Akan

tetapi, fasilitas wifi tidak bisa diakses secara bebas, melainkan terdapat ID dan *Password* yang hanya dimiliki masing-masing pegawai dan disetiap ruangan tidak menemukan wifi disetiap sudut. Selain itu, Praktikan diharuskan untuk membawa laptop sendiri, karena PT PLN UP3 hanya memiliki komputer yang terbatas untuk karyawannya. Hal ini menjadi praktikan sedikit sulit untuk mencari informasi mengenai data yang akan dikerjakan.

D. Cara Mengatasi Kendala

Dengan berbagai kendala yang dihadapi, Praktikan berinisiatif melakukan beberapa hal untuk meminimalisir kendala tersebut dengan cara-cara sebagai berikut:

Pada masa awal melaksanakan PKL, Praktikan merasa canggung dan bingung akan tugas yang akan dikerjakan dikarenakan Praktikan hanya diperbolehkan untuk memonitor daftar tunggu pelanggan. Oleh karena itu, agar praktikan mengurangi rasa canggung dan tetap bisa merasakan berkomunikasi secara langsung kepada pelanggan, maka Praktikan memiliki inisiatif mencari pegawai dan menanyakan yang belum Praktikan ketahui seperti perbedaan pelanggan umum dengan prioritas, dan menawarkan diri untuk mensosialisasikan PLN *Mobile* kepada pelanggan yang berkunjung ke kantor karena Praktikan memperhatikan masih banyak pelanggan yang belum mengetahui adanya Aplikasi PLN *Mobile*.

Agar tercipta suasana kerja kondusif dan nyaman, hal yang dilakukan oleh Praktikan yaitu dengan membangun komunikasi dengan pegawai yang ada di lingkungan kerja Divisi Pemasaran dengan cara berkenalan, saling tegur, dan *sharing*.

Menurut Barelson dan Steiner dalam Teori Komunikasi yang ditulis oleh Daryanto (2014), komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain, melalui penggunaan simbol-simbol, seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka, dan lain-lain.¹¹ Komunikasi merupakan kegiatan manusia untuk saling memahami atau mengerti suatu pesan antara komunikator dan komunikan (Caropeboka, 2017).¹²

Fasilitas wifi tidak bisa diakses secara bebas, melainkan terdapat ID dan *Password* yang hanya dimiliki masing-masing pegawai PT. PLN dan disetiap ruangan tidak menemukan wifi disetiap sudut hal ini menjadi praktikan sedikit sulit untuk mencari informasi mengenai data yang akan dikerjakan. Misalnya, ketika Praktikan mensosialisasikan PLN Mobile dengan membantu pelanggan untuk *mendownload* Aplikasi PLN Mobile, dimana di ruang tunggu tidak terakses sinyal wifi yang cepat. Selain itu, ketersediaan komputer yang terbatas membuat Praktikan harus membawa laptop sendiri. Hal ini yang menjadikan Praktikan sempat merasakan stres diawal PKL, karena masih harus menyesuaikan diri dengan lingkungan yang ada. Stres kerja yang terjadi diakibatkan oleh tekanan yang dirasakan karena kurangnya penyesuaian diri pada lingkungan kerja. Dalam hal ini, Praktikan bekerja sama dengan Praktikan lainnya agar tugas cepat terselesaikan dengan cara berinisiatif menanyakan akses internet (wifi) yang dibutuhkan sehingga pegawai PLN memberikan ID dan Password Wifi nya untuk memudahkan praktikan. Praktikan juga berinisiatif membawa laptop selama pelaksanaan PKL.

¹¹ Daryanto, "Teori Komunikasi", (Malang: Gunung Samudera, 2014), hal. 16.

¹² Caropeboka, "Konsep dan Aplikasi Ilmu Komunikasi", (Yogyakarta: Andi, 2017), hal. 1.

Djaali & Mulyono (2008) mendefinisikan stres kerja adalah “Suatu kondisi dimana terdapat kekuatan dan tanggapan sebagai interaksi dalam diri seseorang (individu), akibat dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala, atau tuntutan di tempat kerja, yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan hasilnya dipersepsikan sebagai sesuatu yang tidak pasti atau penting.”¹³

¹³ Djaali & Mulyono, “Pengukuran dalam Bidang Pendidikan”, (Jakarta: PT Grasindo, 2008), hal. 120.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan wadah bagi mahasiswa untuk dapat mengaplikasikan ilmu yang pernah didapatkan selama masa perkuliahan ke dunia kerja dan menjadi kesempatan bagi mahasiswa untuk mengasah kemampuannya baik *softskill* maupun *hardskill* yang dimiliki. Dengan pengalaman Praktik Kerja Lapangan (PKL) di sebuah instansi, mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan wawasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan keterampilan sesuai dengan latar belakang bidang studi.

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Cempaka Putih. Perusahaan ini bergerak di bidang ketenagalistrikan. Selama Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero), Praktikan ditempatkan di Divisi Pemasaran. Praktikan memperoleh banyak pengetahuan dan pengalaman yang berkaitan dengan Pemasaran sehingga Praktikan dapat menyimpulkan bahwa:

1. Praktikan mendapatkan informasi dan pengalaman mengenai dunia kerja yang sesungguhnya;
2. Praktikan telah mengetahui kegiatan operasi dari perusahaan; dan

3. Praktikan mengetahui pelanggaran-pelanggaran apa saja yang biasanya dilakukan oleh para pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut ini adalah saran yang dapat praktikan berikan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan :

Bagi Mahasiswa

- a) Mahasiswa perlu mempersiapkan perencanaan yang baik sebelum melaksanakan PKL seperti menentukan pilihan tempat pelaksanaan PKL dan mempersiapkan kebutuhan administrasi secara lengkap.
- b) Mahasiswa perlu memperhatikan bagian penempatan PKL yang sesuai dengan bidang kuliah agar memudahkan dalam melaksanakan PKL dan pelaporannya.
- c) Mahasiswa harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk memudahkan beradaptasi serta bersosialisasi dengan pegawai serta dapat memahami pekerjaan yang diberikan.

Bagi Universitas

Pihak Fakultas Ekonomi dan Universitas Negeri Jakarta (UNJ) perlu meningkatkan kualitas pelayanan akademik dalam menunjang kebutuhan persiapan PKL mahasiswa, yaitu dari segi administrasi dan informasi. Sebaiknya, pihak Universitas Negeri Jakarta (UNJ) menjalin kerjasama dengan beberapa pihak perusahaan. Hal tersebut agar memudahkan mahasiswa pada saat akan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di perusahaan, khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi. Dengan begitu, akan sangat mempermudah mahasiswa dalam mendapatkan perusahaan yang tepat untuk melaksanakan PKL.

Bagi Instansi

- a) Instansi memiliki sikap terbuka dan loyal dengan praktikan-praktikan, sebaiknya dipertahankan agar semakin tercipta hubungan yang baik antara pegawai dengan praktikan;
- b) Memasukan calon mahasiswa kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) sesuai dengan jurusan agar memudahkan calon praktikan dalam hal pengerjaan; dan
- c) Memberikan kesempatan Praktikan untuk memberikan pelayanan dan berkomunikasi kepada pelanggan secara langsung dalam sewaktu-waktu. Agar baik dari pihak perusahaan maupun Praktikan dapat saling memberikan masukan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S, M. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Caroeboka, R. M. (2017). *Konsep dan Aplikasi Ilmu Komunikasi*. Andi.
- Daryanto. (2014). *Teori Komunikasi*. Gunung Samudera.
- Djaali, H., & Muljono, P. (2008). *Pengukuran dalam Bidang Pendidikan* (Y. B. Sudarmanto (Ed.)). PT Grasindo.
- Gewati, M. (2016, April 23). Kenapa Lulusan Perguruan Tinggi Makin Susah Mendapat Pekerjaan? *kompas.com*.
<https://edukasi.kompas.com/read/2016/04/23/17424071/Kenapa.Lulusan.Perguruan.Tinggi.Makin.Susah.Mendapat.Pekerjaan.?page=all>
- Informasi Kelistrikan & Panduan Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) 1995-1996*. (1995). Humas PT PLN (Persero) Distribusi Jaya & Tangerang.
- Inovasi dan Penghargaan - PT PLN (Persero)*. (n.d.). Diambil 1 September 2020, dari <https://web.pln.co.id/stakeholder/inovasi-dan-penghargaan>
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Indeks.
- Lovelock, C., & K. Wrighr, L. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa* (A. Widyantoro (Ed.)). Indeks.
- Rangkuti, F. (2016). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. PT Gramedia.
- S. Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik* (Y. Hardiwati (Ed.)). PT Grasindo.
- Visi, Misi, dan Motto PT PLN (Persero)*. (n.d.). Diambil 1 September 2020, dari <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan



*Building
Future
Leaders*

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

BIRO AKADEMIK KEMAHASISWAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

Kampus Universitas Negeri Jakarta

Jl. Rawamangun Muka, Gedung Administrasi Lt. 1, Jakarta 13220

Telp: (021) 4759081, (021) 4893668, email: bakhum.akademik@unj.ac.id



Nomor : 13229/UN39.12/KM/2019

01 Oktober 2019

Lamp. : 1 lembar

Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Kelompok

Kepada Yth.
Senior Manajer SDM PT PLN Unit Induk Distribusi Jakarta Raya
Jl. MIR Rais No.1 Jakarta Pusat

Sehubungan dengan adanya tugas salah satu mata kuliah, dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat menerima mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Program Studi : Pendidikan Bisnis
Fakultas : Ekonomi
Jenjang : S1
Sebanyak : 2 mahasiswa (Mayang Sari, dkk) Daftar nama terlampir
Dalam Rangka : Memenuhi Tugas Mata Kuliah "PKL" pada tanggal 20 Januari 2020 sampai dengan tanggal 20 Februari 2020.
No. Telp/Hp : 085692140294

Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.

Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan
dan Hubungan Masyarakat

Moro Sasmyo, SH.
NIP. 19630403 198510 2 001

Tembusan :

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis

Lamp. : 1 lembar
Nomor : 13229/UN39.12/KM/2019

DAFTAR NAMA MAHASISWA PESERTA PKL KELOMPOK

No.	Nama	Noreg	No. Telp/HP
1.	Mayang Sari	1707617025	085692140294
2.	Rizqi Nur Afifah	1707617041	081299667045
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Ketua Kelompok



Mayang Sari
NOREG. 1707617025

☒

Lampiran 2. Surat Persetujuan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan



UID JAKARTA RAYA

Nomor : 0731 /SDM.04.06/060000/2019
 Surat Sdr.No. : 13229/UN39.12/KM/2019
 Perihal : Jawaban Permohonan
 Praktek Kerja Lapangan

16 Oktober 2019

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

Sehubungan dengan surat dari Universitas Negeri Jakarta nomor :
 13229/UN39.12/KM/2019 perihal Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Kelompok,
 maka dengan ini disampaikan bahwa kami dapat menerima mahasiswa/i tersebut, yaitu :

No.	Nama	Nim	Jurusan
1.	Mayang Sari	1707617025	Pendidikan Bisnis
2.	Rizqi Nur Afifah	1707617041	

Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada perusahaan kami mulai tanggal
 20 Januari 2020 s.d 20 Februari 2020 dalam rangka memberi kesempatan kepada
 mahasiswa/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 Penelitian dan Pengumpulan Data / Praktek Kerja Lapangan agar menggunakan atribut/jaket almamater
- Menjaga kerahasiaan data perusahaan

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

Jabatan : Manager UP3 Cempaka Putih
 PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya

Demikian untuk menjadi maklum dan dipergunakan seperlunya.



Lamp. : 1 lembar
Nomor : 13229/UN39.12/KM/2019

DAFTAR NAMA MAHASISWA PESERTA PKL KELOMPOK

No.	Nama	Noreg	No. Telp/HP
1.	Mayang Sari	1707617025	085692140294
2.	Rizqi Nur Afifah	1707617041	081299667045
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			


Ketua Kelompok




Mayang Sari
NOREG. 1707617025

☒

Lampiran 3. Lembar Absensi Praktik Kerja Lapangan


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.fe.unj.ac.id


AN ISO 9001:2015 CERTIFIED COMPANY

*Building
Future
Leaders*

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
...2... SKS

Nama : Mayang Sari
 No. Registrasi : 1707617025
 Program Studi : Pendidikan Bisnis
 Tempat Praktik : PT PLN (Persero) UP3 Cempaka Putih
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Jend. Ahmad Yani No.15 RT15/
 RW 3, Cempaka Putih, Jakarta Pusat

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin / 20 Januari 2020	1. <i>Myge</i>	
2.	Selasa / 21 Januari 2020	2. <i>Myge</i>	
3.	Rabu / 22 Januari 2020	3. <i>Myge</i>	
4.	Kamis / 23 Januari 2020	4. <i>Myge</i>	
5.	Jumat / 24 Januari 2020	5. <i>Myge</i>	
6.	Senin / 27 Januari 2020	6. <i>Myge</i>	
7.	Selasa / 28 Januari 2020	7. <i>Myge</i>	
8.	Rabu / 29 Januari 2020	8. <i>Myge</i>	
9.	Kamis / 30 Januari 2020	9. <i>Myge</i>	
10.	Jumat / 31 Januari 2020	10. <i>Myge</i>	
11.	Senin / 3 Februari 2020	11. <i>Myge</i>	
12.	Selasa / 4 Februari 2020	12. <i>Myge</i>	
13.	Rabu / 5 Februari 2020	13. <i>Myge</i>	
14.	Kamis / 6 Februari 2020	14. <i>Myge</i>	
15.	Jumat / 7 Februari 2020	15. <i>Myge</i>	

Jakarta, 28 Feb 2020
 Penilai


 (IMAN ROSYADI)

Catatan :
 Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan



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.fe.unj.ac.id



AN ISO 9001:2015 CERTIFIED COMPANY

DAFTAR HADIR
PRAKTEK KERJA LAPANGAN
..... SKS

Nama : Mayangsari
No. Registrasi : 1707617025
Program Studi : Pendidikan BSMIS
Tempat Praktik : PT PLN (Pemer) UPS Cempaka Putih
Alamat Praktik/Telp : Jl. Jend. Ahmad Yani NO.15 RT.15/
Rw.3, Cempaka Putih, Jakarta Pusat

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin/ 10 Februari 2020	1. Myge	
2.	Selasa/ 11 Februari 2020	2. Myge	
3.	Rabu /12 Februari 2020	3. Myge	
4.	Kamis / 13 Februari 2020	4. Myge	
5.	Jum'at /14 Februari 2020	5. Myge	
6.	Senin / 17 Februari 2020	6. Myge	
7.	Selasa /18 Februari 2020	7. Myge	
8.	Rabu / 19 Februari 2020	8. Myge	
9.	KAMIS / 20 Februari 2020	9. Myge	
10.	10.....	
11.	11.....	
12.	12.....	
13.	13.....	
14.	14.....	
15.	15.....	

Jakarta, 28 Feb 2020
Penilai

 (..... Posyadi.....)

Catatan :

Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 4. Lembar Penilaian Praktik Kerja Lapangan



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.fe.unj.ac.id



AN ISO 9001:2008 CERTIFIED COMPANY

PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
PROGRAM SARJANA (S1)
2... SKS

Nama : Mauking Sari
No.Registrasi : 1707619025
Program Studi : Pendidikan Bisnis
Tempat Praktik : PT PLN (Persero) UP3 Cempaka Putih
Alamat Praktik/Telp : Jl. JEND. AHMAD YANI No.15 RT15/
Rw03 Cempaka Putih, Jakarta pusat

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR	KETERANGAN				
		46-100					
1	Kehadiran	<u>98</u>	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. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif Nilai Rata-rata : $\frac{950}{10 \text{ (sepuluh)}} = 95$ Nilai Akhir : <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;"><u>95</u></td> <td style="text-align: center;"><u>A</u></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Angka bulat</td> <td style="text-align: center;">huruf</td> </tr> </table>	<u>95</u>	<u>A</u>	Angka bulat	huruf
<u>95</u>	<u>A</u>						
Angka bulat	huruf						
2	Kedisiplinan	<u>92</u>					
3	Sikap dan Kepribadian	<u>95</u>					
4	Kemampuan Dasar	<u>95</u>					
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	<u>95</u>					
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	<u>94</u>					
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	<u>97</u>					
8	Aktivitas dan Kreativitas	<u>93</u>					
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	<u>94</u>					
10	Hasil Pekerjaan	<u>97</u>					
Jumlah		<u>950</u>					

Jakarta, 28 Februari 2020
Penilai,

(INARA PDS-1401)

Catatan :
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Lampiran 5. Daftar Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

JADWAL KEGIATAN PKL
FAKULTAS EKONOMI – UNJ TAHUN AKADEMIK 2020/2021

No	Kegiatan	September 2019	Oktober 2019	Januari 2020	Februari 2020	September 2020	Oktober 2020
1	Pendaftaran PKL						
2	Kontrak dengan perusahaan PKL ke perusahaan						
3	Surat permohonan PKL ke perusahaan						
4	Pelaksanaan PKL						
5	Penulisan Laporan PKL						
6	Penyerahan Laporan PKL						
7	Koreksi Laporan PKL						
8	Penyerahan Koreksi Laporan PKL						
9	Batas akhir penyerahan Laporan PKL						

Lampiran 6. Lembar Kegiatan Harian Praktik Kerja Lapangan

**PRAKTIK KERJA LAPANGAN (PKL)
PT PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN
(UP3) AREA CEMPAKA PUTIH**

Nama Praktikan : Mayang Sari
 Nomor Registrasi : 1707617025
 Program Studi : Pendidikan Bisnis 2017
 Tanggal Praktik : 20 Januari – 20 Februari 2020

No	Hari/Tanggal	Kegiatan yang dilakukan
1.	Senin/20 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Perkenalan dengan para pegawai di divisi pemasaran, kegiatan divisi pemasaran, dan lingkungan perusahaan.
2.	Selasa/21 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Merekap data untuk grafik PUSDIKLAT dari pertumbuhan kumulatif bulan Desember 2019 - Mengarsip data pelanggan dengan <i>men-scan</i>
3.	Rabu/22 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat desain grafik poster tentang aplikasi PLN Mobile - Mengarsip data pelanggan dengan <i>men-scan</i>

4.	Kamis/23 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mengedit <i>powerpoint</i> evaluasi pemasaran - Mengarsip dan me-<i>stampel</i> Surat Perintah Kerja (SPK) prabayar dan pasca bayar
5.	Jum'at/24 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mengarsip dan me-<i>stampel</i> Surat Perintah Kerja (SPK) prabayar dan pasca bayar - Mengedit <i>powerpoint</i> evaluasi pemasaran
6.	Senin/27 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mengedit <i>powerpoint</i> evaluasi pemasaran
7.	Selasa/28 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mencetak perubahan data pelanggan
8.	Rabu/29 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mengarsip data pelanggan dengan men-<i>scan</i>
9.	Kamis/30 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mengarsip data pelanggan dengan men-<i>scan</i>
10.	Jum'at/31 Januari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mengarsip data pelanggan dengan men-<i>scan</i> - Kunjungan ke PT Tiga Berlian Electrics (pelanggan prioritas)
11.	Senin/03 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun <i>powerpoint</i> evaluasi pemasaran - Mengurutkan Surat Perintah Kerja (SPK)
12.	Selasa/04 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mencetak Perubahan Daya Pelanggan - Mengarsip dan me-<i>stampel</i> Surat Perintah Kerja (SPK) prabayar dan pasca bayar
13.	Rabu/05 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mencetak Perubahan Daya Pelanggan
14.	Kamis/06 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Merekap data pelanggan prioritas - Menyusun isi <i>powerpoint</i> evaluasi pemasaran bulan Februari 2020
15.	Jum'at/07 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mengarsip dan me-<i>stampel</i> Surat Perintah Kerja (SPK) prabayar dan pasca bayar - Memonitor ruang tunggu pelayanan

		pelanggan
16.	Senin/10 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mengarsip dan me-<i>stampel</i> Surat Perintah Kerja (SPK) prabayar dan pasca bayar - Mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan PT PLN UP3 Cempaka Putih
17.	Selasa/11 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan PT PLN UP3 Cempaka Putih - Mengarsip dan me-<i>stampel</i> Surat Perintah Kerja (SPK) prabayar dan pasca bayar
18.	Rabu/12 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan PT PLN UP3 Cempaka Putih - Mengarsip dan me-<i>stampel</i> Surat Perintah Kerja (SPK) prabayar dan pasca bayar
19.	Kamis/13 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan PT PLN UP3 Cempaka Putih - Mengarsip dan me-<i>stampel</i> Surat Perintah Kerja (SPK) prabayar dan pasca bayar
20.	Jum'at/14 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan PT PLN UP3 Cempaka Putih - Mengarsip dan me-<i>stampel</i> Surat Perintah Kerja (SPK) prabayar dan pasca bayar
21.	Senin/17 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan PT PLN UP3 Cempaka Putih - Membuat <i>powerpoint</i> pertemuan PLN Distribusi Jakarta Raya dengan JIEP - Membuat notulensi rapat divisi pemasaran
22.	Selasa/18 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none"> - Mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan PT PLN UP3 Cempaka Putih - Mengarsip dan me-<i>stampel</i> Surat Perintah Kerja (SPK) prabayar dan pasca bayar

23.	Rabu/19 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none">- Mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan PT PLN UP3 Cempaka Putih- Mengarsip dan me-<i>stampel</i> Surat Perintah Kerja (SPK) prabayar dan pasca bayar- Mencetak perubahan daya pelanggan
24.	Kamis/20 Februari 2020	<ul style="list-style-type: none">- Mensosialisasikan aplikasi PLN Mobile kepada pelanggan PT PLN UP3 Cempaka Putih- Mengarsip dan me-<i>stampel</i> Surat Perintah Kerja (SPK) prabayar dan pasca bayar

Lampiran 7. Dokumentasi Kegiatan

