

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA DIVISI
PEMASARAN SUB DIVISI ACCOUNT EXCECUTIVE DI PT
PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN
PELANGGAN (UP3) LENTENG AGUNG**

ASRI RAHAYU MURDIANNINGSIH

1707617048



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**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

Asri Rahayu Murdianningsih. (1707617048). Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Divisi Pemasaran Sub Divisi Account Excecutive di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Lenteng Agung. Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Februari 2020.

Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Lenteng Agung yang beralamat di Jalan Duren Tiga Raya No.100, RT.08/RW.01, Duren Tiga, Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12760 dan berlangsung pada tanggal 20 Januari sampai dengan 20 Februari 2020. Praktikan ditempatkan pada divisi Pemasaran sub divisi Account Excecutive. Tugas yang dikerjakan yaitu melayani pelanggan dan melakukan pemasaran produk PLN tarif premium.

Penulisan Laporan ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan Universitas Negeri Jakarta jurusan ekonomi dan administrasi. Pelaksanaan kerja yang dilakukan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL).

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan menambah pengalaman baru bagi Praktikan mengenai ruang lingkup dunia kerja secara nyata di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Lenteng Agung khususnya pada bagian Pemasaran sub divisi Account Excecutive. Praktikan dapat mengaplikasikan teori yang telah didapatkan di perkuliahan, dan mempraktikannya secara lebih dalam dan langsung.

LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan Di PT PLN
(PERSERO) Distribusi Jakarta Raya Pada Divisi
Pemasaran Sub Divisi *Account Excecutive* Unit
Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Lenteng
Agung

Nama praktikan : Asri Rahayu Murdianningsih

Nomor registrasi : 1707617048

Program studi : Pendidikan Bisnis

Menyetujui,
Koordinator Program Studi

Pembimbing,



Ryna Parlyna, MBA

NIP. 197701112008122003



Rahmi, S.E., M.S.M

NIP. 98305012018032001

LEMBAR PENGESAHAN

**Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**



Ryna Parlyna, MBA

NIP. 197701112008122003

Nama

Tanda Tangan

Tanggal

Ketua Penguji



19 November 2020

Ryna Parlyna, MBA

.....

.....

NIP. 197701112008122003

Penguji Ahli

26 November 2020

Terrylina Arvinta M, SE., MM



.....

NIDK. 8854660018

Dosen Pembimbing



19 November 2020

Rahmi, S.E., M.S.M.

.....

.....

NIP. 198305012018032001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur praktikan panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) UP3 Lenteng Agung.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini adalah untuk memenuhi tugas mata kuliah Praktik Kerja Lapangan. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini disusun berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan yang telah dilaksanakan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Lenteng Agung pada tanggal 20 Januari 2020 sampai dengan tanggal 20 Februari 2020.

Dalam kesempatan kali ini, Praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan membimbing praktikan selama pelaksanaan PKL sampai dengan penyusunan laporan ini. Dengan segala rasa syukur penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rahmi, S.E., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing, dan memberikan arahan kepada praktikan dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan.
2. Ryna Parlyna, MBA. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Dhanang Citra Shoma selaku Kepala Bagian Pemasaran PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan UP3 Lenteng Agung sekaligus

pembimbing praktikan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung.

5. Seluruh karyawan di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung khususnya di Bagian Pemasaran.
6. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa, dukungan baik moril maupun materil.
7. Teman-teman Pendidikan Bisnis 2017 juga sahabat saya di luar Universitas Negeri Jakarta yang selalu mendukung dan memotivasi saya hingga selesainya laporan ini.

Praktikan menyadari banyaknya kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Untuk itu, saran dan kritik terhadap penulis sangat membangun laporan ini menjadi sempurna. Semoga laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi praktikan dan bagi pembaca pada umumnya.

Jakarta, 8 November 2020

Penyusun

DAFTAR ISI

LEMBAR EKSEKUTIF	ii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan.....	1
B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan	2
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan.....	3
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan.....	5
E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan	5
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN	9
A. Sejarah Perusahaan.....	9
B. Struktur Organisasi.....	14
C. Kegiatan Umum Perusahaan	22
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	33
A. Bidang Kerja	33
B. Pelaksanaan Kerja	34
C. Kendala Yang Dihadapi	41
D. Cara Mengatasi Kendala	42
BAB IV KESIMPULAN.....	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel I. 1	Jadwal Kerja	7
Tabel I. 2	Jadwal Kegiatan PKL	8
Tabel II. 1	Golongan tarif.....	26
Tabel II. 2	Daftar Tarif Listrik	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar:	Judul	Halaman
Gambar II. 1	Logo PT PLN (Persero).....	12
Gambar II. 2	Bidang Persegi Panjang Vertikal Pada Logo PT PLN (Persero). 12	12
Gambar II. 3	Logo Petir atau Kilat PT PLN (Persero).....	13
Gambar II. 4	Logo Tiga Gelombang PT PLN (Persero)	13
Gambar II. 5	Struktur Organisasi PT.PLN UP3 Lenteng Agung.....	15
Gambar III. 1	Formulir Pasang Baru dan Perubahan Daya.....	36
Gambar III. 2	Formulir permohonan Pergantian Nama Pelanggan	36
Gambar III. 3	Formulir Pengaduan Pelanggan	37
Gambar III. 4	Formulir Permohonan Restitusi	37
Gambar III. 5	Katalog Produk Layanan Premium	39
Gambar III. 6	Data Closing Pelanggan Premium.....	40
Gambar III. 7	Surat Penyesuaian Tarif Listrik.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:	Judul	Halaman
Lampiran 1.	Surat Permohonan PKL	54
Lampiran 2.	Surat Keterangan Diterima PKL.....	56
Lampiran 3.	Daftar Hadir PKL	57
Lampiran 4.	Lembar Penilaian PKL	59
Lampiran 5.	Log Harian PKL	60
Lampiran 6.	Matrik Layanan Khusus Premium Tegangan Tinggi dan Tegangan Menengah.....	66
Lampiran 7.	Surat Penyesuaian Tarif Lisrik	67
Lampiran 8.	Foto Ruang Kerja Praktikan	68
Lampiran 9.	Foto Praktikan sedang melayani pengaduan pelanggan	68
Lampiran 10.	Foto Praktikan bersama karyawan divisi pemasaran PT PLN (Persero) UP3 Lenteng Agung sedang bertemu calon pelanggan PLN Premium	69
Lampiran 11.	Foto Praktikan sedang melakukan survei lapangan.....	69
Lampiran 12.	Foto Praktikan bersama karyawan Divisi Pemasaran PT PLN (Persero) UP3 Lenteng Agung.....	70
Lampiran 13.	Buku Katalog untuk Pelanggan PLN Premium.....	71
Lampiran 14.	Kartu Konsultasi Pembimbingan PKL	73
Lampiran 15.	Surat Keterangan Telah Menyelesaikan PKL	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktik Kerja Lapangan

Dunia teknologi informasi yang terus berkembang membuat dunia bisnis juga turut berubah. Tidak hanya dalam bentuk perubahan model bisnis tetapi dalam hal tenaga kerja. Pesatnya perkembangan zaman hingga kini memasuki era industri 4.0 memungkinkan bahwa pekerjaan di masa depan akan lebih banyak mengombinasikan peran antara digital dan faktor manusia. Era industri 4.0 yang ditandai digitalisasi memudahkan hubungan antar manusia, efisien dan produktivitas tinggi dalam segala aspek kehidupan.

Era industri 4.0 menuntut pekerja di masa kini untuk mampu berpikir kritis serta mampu menyelesaikan masalah yang kompleks. Oleh karena itu, Perguruan Tinggi sebagai institusi pendidikan memiliki peran besar dalam mencetak sumber daya manusia yang unggul, kompeten, berkualitas dan berintegritas sehingga dapat meningkatkan daya saing lulusan Perguruan Tinggi.

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan bertujuan untuk mempersiapkan diri mahasiswa sehingga dapat menambah pengetahuan baik *soft skill* maupun *hard skill* sehingga dapat memberikan bekal pengalaman, membentuk karakter dan kepribadian, meningkatkan kompetensi keahlian profesional, sehingga dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan di dunia pekerjaan.

Diharapkan dengan adanya program PKL ini mahasiswa dapat mengimplementasikan ilmu dan teori yang telah dipelajari di Perguruan Tinggi di masyarakat, serta mempunyai pengalaman yang berguna sebagai bekal untuk mempersiapkan diri memasuki dunia pekerjaan. Selain itu program PKL juga dapat mengeratkan hubungan antara pihak Perguruan Tinggi dengan Instansi terkait.

B. Maksud dan Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Program Praktik Kerja Lapangan ini dimaksudkan sebagai upaya Program Studi mempersiapkan diri mahasiswa Pendidikan Bisnis dalam memasuki dunia kerja. Adapun maksud Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yaitu:

1. Menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang didapatkan dari Universitas Negeri Jakarta pada tempat Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan.
2. Mempelajari secara langsung bidang pemasaran dan pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung.
3. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan Praktikan dalam bidang pemasaran.

Sedangkan, tujuan Program Praktik Kerja Lapangan (PKL) Pendidikan Bisnis, yaitu:

1. Untuk menerapkan teori yang didapatkan dari Universitas Negeri Jakarta secara langsung pada tempat Praktikan melakukan Praktik Kerja Lapangan.
2. Untuk memperoleh pengalaman nyata dalam bidang pemasaran di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung.
3. Untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan maupun keterampilan Praktikan dalam bidang pemasaran.

C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan

Program Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait, diantaranya sebagai berikut:

1. Kegunaan PKL bagi Praktikan adalah sebagai berikut:
 - a. Meningkatkan wawasan, ilmu dan pengetahuan Praktikan dalam bidang pemasaran.
 - b. Melatih dan mengembangkan keterampilan Praktikan dalam bidang pemasaran sesuai dengan pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi.
 - c. Melatih sikap wirausaha dalam dunia kerja, seperti sikap tanggung jawab, berani, disiplin dan jujur.
 - d. Belajar memahami dinamika dan kondisi nyata dunia kerja pada bagian pemasaran di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung.

- e. Belajar beradaptasi antara bagian lain dan seluruh pihak yang terkait di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung.
2. Kegunaan PKL bagi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta adalah sebagai berikut:
- a. Meningkatkan kerjasama antar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dengan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung.
 - b. Mendapatkan citra positif Universitas Negeri Jakarta dimata instansi/perusahaan tempat Praktikan melaksanakan praktik kerja.
 - c. Pengabdian kepada masyarakat sebagai wujud Tridharma Perguruan Tinggi.
3. Kegunaan PKL bagi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung adalah sebagai berikut:
- 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 Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung dengan Universitas Negeri Jakarta.
 - c. Mendidik Praktikan sebagai sarana mendapatkan sumber daya manusia yang terampil.

D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung. Berikut adalah data lembaga tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan :

Nama Instansi : PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung

Alamat : Jalan Duren Tiga Raya No.100, RT.08/RW.01, Duren Tiga, Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12760.

Telepon : (021) 12345678

Website : www.pln.co.id

Alasan Praktikan memilih PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung sebagai tempat praktik kerja lapangan karena PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan listrik negara yang berpengalaman sehingga Praktikan tertarik dan ingin mengetahui bagaimana cara kerja dari PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung dalam memberikan pelayanan dan pemasaran kepada pelanggan.

E. Jadwal Waktu Praktik Kerja Lapangan

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung dilaksanakan selama 1 (satu) bulan terhitung sejak tanggal 20 Januari 2020 sampai dengan

20 Februari 2020. Waktu pelaksanaan yang ditentukan oleh pihak perusahaan dimulai dari hari Senin s.d Kamis pukul 08.00 s.d 16.00 WIB, sedangkan hari Jum'at pukul 08.00 s.d 16.30 WIB. Adapun rincian tahapan kegiatan sebagai berikut:

1. Tahap Observasi Tempat Praktik Kerja Lapangan

Pada tahap ini, Praktikan melakukan observasi awal ke perusahaan yang akan menjadi tempat PKL. Observasi mulai dilakukan pada bulan Oktober 2019. Praktikan memastikan perusahaan tersebut terkait penerimaan mahasiswa PKL dan persyaratan administrasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan. Pada tahap observasi ini Praktikan menemui seorang karyawan perusahaan yang bekerja di Bidang SDM, yang bernama Pak Suparyono.

2. Tahap Persiapan PKL

Pada tahap ini, Praktikan mempersiapkan berkas – berkas administrasi seperti surat pengantar dari Universitas Negeri Jakarta yang akan diberikan kepada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung. Praktikan mengurus surat permohonan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat (BAKHUM) yang diajukan ke PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung. Setelah itu praktikan mendapatkan surat balasan dari perusahaan dan mulai melaksanakan

Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada tanggal 20 Januari sampai dengan 20 Februari 2020.

3. Tahap Pelaksanaan PKL

Pada tahap ini, Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan yang berlangsung selama satu bulan atau dua puluh empat hari terhitung sejak tanggal 20 Januari sampai dengan 20 Februari 2020. Dengan waktu kerja sebanyak lima hari (Senin-Jumat) dalam seminggu. Ketentuan jam operasional kerja di PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung adalah sebagai berikut :

Tabel I. 1 Jadwal Kerja

Masuk Kantor	Jam Kerja	Istirahat
Senin – Kamis	07.30-16.00	12.00 – 13.00
Jumat	07.30-16.30	12.00 – 13.00
Sabtu dan Minggu	Libur	
Tanggal merah (Hari Libur Nasional)	Libur	

Sumber: data diolah oleh praktikan

4. Tahap Penulisan Laporan PKL

Pada tahap ini, Praktikan mengumpulkan beberapa data maupun dokumentasi sebagai bukti bahwa Praktikan telah menyelesaikan Praktik Kerja Lapangan. Dalam proses penyusunan penulisan laporan, Praktikan melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing Praktik Kerja lapangan yang telah ditentukan. Selain itu, Praktikan juga melakukan studi kepustakaan dengan cara

mengumpulkan berkas yang didapat dari tempat pelaksanaan PKL, melakukan *browsing* di website PT PLN (Persero), juga buku dari perpustakaan dan internet sebagai referensi dalam penulisan laporan.

Tabel I. 2 Jadwal Kegiatan PKL

No	Tahapan Kegiatan PKL	Okt 2019	Nov 2019	Des 2019	Jan 2020	Feb 2020	Okt 2020	Nov 2020
1.	Observasi PKL							
2.	Persiapan PKL							
3.	Pelaksanaan PKL							
4.	Penulisan Laporan PKL							

Sumber: data diolah oleh praktikan

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT PRAKTIK KERJA LAPANGAN

A. Sejarah Perusahaan

Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

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

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu

Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

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

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

Visi Perusahaan:

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

a. Unggul :

Perusahaan menjadi terbaik, terkemuka dan mutakhir dalam bisnis kelistrikan, fokus dalam usaha memaksimalkan potensi insani, serta peningkata kualitas input, proses, dan output produk dan jasa pelayanan secara berkesinambungan.

b. Terpercaya :

Perusahaan mampu memegang teguh etika bisnis, konsisten memenuhi standar layanan yang dijanjikan, serta menjadi perusahaan favorit para pihak yang berkepentingan.

c. Potensi Insani :

Perusahaan mampu mengembangkan insan yang kompeten, profesional, dan berpengalaman serta memenuhi standar etika dan kualitas

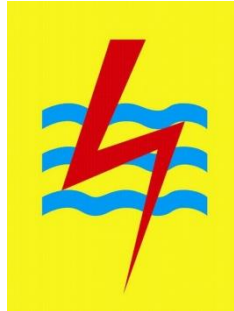
Misi Perusahaan:

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.

Moto Perusahaan:

“Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik.”

Logo PT PLN (Persero)

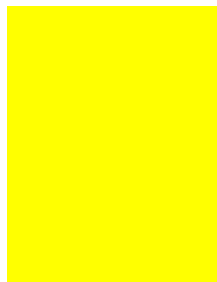


Gambar II. 1 Logo PT PLN (Persero)

Sumber: www.iconpln.co.id

Element-element Dasar Lambang/Logo Perusahaan Listrik Negara

1. Bidang Persegi Panjang Vertikal



Gambar II. 2 Bidang Persegi Panjang Vertikal Pada Logo PT PLN (Persero)

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

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.

2. Petir atau Kilat



Gambar II. 3 Logo Petir atau Kilat PT PLN (Persero)

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

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

3. Tiga Gelombang



Gambar II. 4 Logo Tiga Gelombang PT PLN (Persero)

Sumber : Data diolah oleh Praktikan

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. Di beri warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

B. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya, Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Lenteng Agung adalah sebagai berikut:

Sumber: data diolah Praktikan

1. Menyusun Rencana Umum Pengembangan Tenaga Listrik (RUPTL) dan Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) bersama dengan fungsi terkait.
2. Memberikan masukan kepada Pemda dalam rangka penyusunan Rencana Umum Kelistrikan Daerah (RKUD).
3. Menyusun perkiraan kebutuhan tenaga listrik.
4. Menyusun rencana pengembangan dan pembenahan Sistem kelistrikan (JTM, JTR, dan gardu distribusi termasuk Gardu Induk).

5. Melaksanakan koordinasi dengan Kantor Induk atas penanganan masalah pola rencana sistem JTL yang terkait dengan pihak eksternal/Pemda dan Instalasi lainnya.
6. Mengkoordinasi fungsi terkait (niaga dan pemasaran, distribusi) dalam data PDPJ.
7. Menyusun Load Forecasting (peramalan beban) trafo Gardu Distribusi, penyulang 20 kV dan rencana kebutuhan tenaga listrik APJ.
8. Menyusun Kajian Kelayakan Operasi (KKO) dan Kajian Kelayakan Finansial (KKF) dan Analisa Manajemen Resiko (Bila Diperlukan), pengembangan sistem kelistrikan dan dampak lingkungannya.
9. Mengevaluasi dan mengusulkan perubahan standar / desain konstruksi sesuai perkembangan teknologi dan kondisi lapangan berdasarkan masukan dari fungsi terkait.
10. Mengelola dan mengevaluasi kinerja operasi jaringan distribusi.
11. Mengkoordinir dengan fungsi terkait dalam merencanakan pengembangan aplikasi sistem teknologi Informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
12. Mengelola dan Mengevaluasi pemakaian aplikasi system teknologi informasi untuk menyusun rencana pengembangan sistem teknologi informasi.

13. Memelihara sistem teknologi informasi untuk pengendalian manajemen dan pengambilan keputusan.
14. Mengelola, memonitor dan mengevaluasi perbaikan, upgrading infrastruktur untuk mengoptimalkan pengoperasian aplikasi sistem teknologi informasi.
15. Mengelola dan mengevaluasi sarana perangkat keras, jaringan untuk efisiensi dan efektivitas penggunaannya.
16. Menyusun rencana pengembangan data base untuk memenuhi kebutuhan sistem teknologi informasi.
17. Memonitor dan mengevaluasi dan memelihara unjuk kerja database.
18. Membuat laporan rutin dan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.

b. Bidang Jaringan

1. Melakukan koordinasi dengan seluruh manager bidang dan manager 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 niaga dan pemasaran yang meliputi strategi pemasaran, peningkatan pelayanan serta Tata Usaha Pelanggan.
5. Mengelola fungsi perencanaan yang meliputi perencanaan sistem dan konstruksi serta sistem teknologi informasi.

6. Mengelola fungsi distribusi yang meliputi operasi distribusi dan penertiban, Pemeliharaan Jaringan, pengendalian pengukuran, serta Logistik.
7. Mengelola fungsi keuangan yang meliputi pengendalian anggaran dan keuangan, pengawasan pendapatan serta akuntansi.
8. Mengelola SDM dan administrasi yang meliputi SDM dan kesekretariatan.
9. Mengevaluasi dan menganalisis semua laporan, baik yang bersifat rutin maupun berkala.
10. Melakukan pembinaan terhadap UPJ.
11. Mengelola hubungan dengan mitra kerja, Lembaga pemerintahan, swasta, tokoh masyarakat serta media.

c. 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.

d. Bidang Niaga dan Pemasaran

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran strategi pemasaran, peningkatan pelayanan, dan tata usaha langganan.
2. Melakukan riset dan segmentasi pasar.
3. Melaksanakan analisa dan evaluasi kinerja pemasaran, pelayanan pelanggan serta tata usaha langganan.
4. Membuat Surat Ijin Penyambungan (SIP), mengelola dan mengevaluasi Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) pelanggan besar agar tercapai tertib administrasi.
5. Mengkoordinir pemasaran kreatif, promosi produk / penjualan dan sosialisasi produk, perubahan harga jual listrik.
6. Melaksanakan proses penyambungan baru untuk pelanggan diatas 197 kVA.
7. Mengusulkan kuota PB dan target penjualan untuk UPJ.
8. Memonitor dan mengevaluasi proses pelaksanaan penyambungan baru, perubahan daya (PB/PD), dan penyambungan sementara.
9. Mengelola dan memutakhirkan Data Induk Pelanggan (DIL).
10. Mengelola sistem baca meter.
11. Mengelola pembukuan langganan.
12. Melaksanakan fungsi pengelolaan data termasuk proses billing.
13. Mengendalikan sistem administrasi Data Induk Saldo (DIS).
14. Mengendalikan sistem administrasi pelanggan sesuai dengan TUL.

15. Memantau dan mengelola proses billing.
16. Bekerja sama dengan fungsi terkait untuk melakukan rekonsiliasi.
17. Mengendalikan susut non teknis.
18. Mengelola dan memonitor Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) sesuai dengan standar pelayanan yang berkaitan dengan kecepatan penyambungan baru dan perubahan daya serta pembacaan meter.
19. Melaksanakan pemutusan sementara dan bongkar rampung pelanggan Tegangan Menengah (TM).
20. Membuat laporan rutin dan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.
21. Melaksanakan pembinaan terhadap UPJ sesuai dengan bidang tugasnya.
22. Melaksanakan hubungan dengan mitra kerja, Lembaga pemerintahan, swasta, tokoh masyarakat serta mass media sesuai dengan bidang tugasnya.

e. Bidang SDM dan Administrasi

1. Menyusun program kerja dan anggaran fungsi SDM dan Administrasi sebagai pedoman kerja.
2. Mengelola, memonitor, dan mengevaluasi proses dan biaya pegawai, administrasi, kesekretariatan dan pencapaian target HOP untuk mendapatkan efisiensi biaya perusahaan.
3. Mengevaluasi kinerja dan mengusulkan peningkatan kompetensi staf untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

4. Menyusun usulan formasi tenaga kerja (FTK) termasuk tenaga *Outsourcing*.
5. Mengelola, memonitor, dan mengevaluasi usulan peningkatan kompetensi SDM dan merencanakan usulan diklat/kursus untuk meningkatkan kompetensi staf untuk meningkatkan kompetensi SDM.
6. Memverifikasi perhitungan pajak penghasilan (PPh Ps.21) pegawai dan pensiunan serta rekonsiliasi tagihan dana pensiun PLN.
7. Melaksanakan administrasi perkantoran sesuai dengan ketentuan.
8. Mengelola gedung, kebutuhan sarana kerja serta peralatan kantor.
9. Melaksanakan kegiatan rumah tangga kantor.
10. Mengelola, memonitor, dan mengevaluasi pelaksanaan keamanan, keselamatan kerja, dan kesehatan lingkungan kerja.
11. Membuat laporan rutin dan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.
12. Melaksanakan pembinaan terhadap UPJ sesuai dengan bidang tugasnya.
13. Melaksanakan hubungan dengan mitra kerja, Lembaga pemerintah, swasta, tokoh masyarakat serta mass media sesuai dengan bidang tugasnya.

C. Kegiatan Umum Perusahaan

PT PLN (Persero) adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa Pelayanan Listrik Negara. Kegiatan umum PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan penyedia layanan jasa tenaga listrik kepada masyarakat. Itu dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah No. 17 tanggal 28 Mei 1990 pasal 5 ayat 1 dan 2 dijelaskan bahwa sifat usaha PT. PLN (persero) adalah menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum dan sekaligus meningkatkan keuntungan berdasarkan prinsip akuntansi. Sesuai Undang-undang RI no. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, rangkaian kegiatan perusahaan adalah :

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang mencakup:
 - a. Pembangkitan tenaga listrik
 - b. Penyaluran tenaga listrik
 - c. Distribusi tenaga listrik
 - d. Perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik
 - e. Pengembangan penyediaan tenaga listrik
 - f. Penjualan tenaga listrik
2. Menjalankan usaha penunjang listrik yang mencakup:
 - a. Konsultasi ketenagalistrikan
 - b. Pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan
 - c. Pemeriksaan dan pengujian peralatan ketenagalistrikan
 - d. Pengoperasian juga pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan
 - e. Laboratorium pengujian peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik

- f. Sertifikasi peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik
 - g. Sertifikasi kompetensi tenaga teknik ketenagalistrikan
3. Kegiatan-kegiatan lainnya mencakup:
- a. Pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk tenaga listrik
 - b. Jasa operasi dan pengaturan (*dispatcher*) pada pembangkitan, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik
 - c. Industri perangkat keras, lunak dan lainnya di bidang ketenagalistrikan
 - d. Kerja sama dengan pihak lain atau badan penyelenggara bidang ketenagalistrikan di bidang pembangunan, operasional, telekomunikasi dan informasi terkait dengan ketenagalistrikan usaha jasa ketenagalistrikan.

Adapun bentuk pemasaran PT PLN (Persero) dilihat dari bauran pemasaran (*Marketing Mix*) adalah sebagai berikut:

1. **Product (Produk)**

Berikut ini merupakan 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

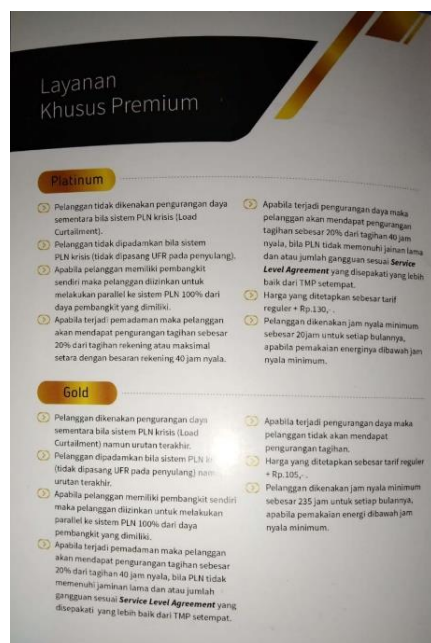
Layanan premium menjamin kepada pelanggan tidak akan terjadinya padam. Karena di layanan ini pelanggan akan di *supply* dengan dua penyulang dan juga ditambah dengan menggunakan alat yang dinamakan *Automatic Change Over* (ACO). Produk

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 :

- a. Pasokan Ganda
- b. Saklar Otomatis (ACO)
- c. Kehandalan pasokan listrik tanpa padam
- d. Invetasi ditanggung oleh PLN
- e. *Account Executive*

Produk layanan premium ini terbagi menjadi 4 jenis layanan, yaitu Bronze, Silver, Gold, dan Platinum.



Gambar II. 6 Produk Layanan Khusus Premium

2. *Price (Harga)*

PLN memiliki Tarif Dasar Listrik (TDL) dan membaginya menjadi 6 golongan tarif untuk Tarif Dasar Listrik (TDL) tersebut, yaitu:

Tabel II. 1 Golongan tarif

Jenis	Keterangan
Rumah Tangga (R)	Keperluan untuk rumah tangga
Bisnis (B)	Keperluan kegiatan yang menghasilkan pendapatan (komersial)
Industri (I)	Keperluan untuk kegiatan mengolah bahan baku, barang setengah jadi menjadi bahan jadi/setengah jadi
Sosial (S)	Tempat ibadah, sekolah, rumah sakit non-komersial
Pemerintah (P)	Kantor instansi pemerintahan, lampu PJU (penerangan jalan umum)
Layana Khusus (L)	Proyek, SPLU, bunga kopi, (pasang baru tanah garapan)

Sumber: Data diperoleh dari PT PLN 2020

Sesuai dengan Peraturan Menteri Energi Sumber Daya Mineral (ESDM) No. 31 Tahun 2014 dan No. 9 Tahun 2015, telah ditetapkan bahwa ada 12 golongan yang besaran tarifnya disesuaikan setiap bulan. Di bawah ini merupakan tabel daftar tarif dasar listrik terbaru 2020 beserta 12 golongan konsumen yang mendapatkan penyesuaian menurut peraturan Kementerian ESDM.

Tabel II. 2 Daftar Tarif Listrik

Golongan Tarif Listrik	Batas Daya	Biaya Pemakaian	Konsumen
R-1/TR	1.300 VA	Rp 1467,28/kWh	Rumah tangga kecil
R-1/TR	2.220 VA	Rp 1467,28/kWh	Rumah tangga kecil
R-2/TR	3.500 VA – 5.500 VA	Rp 1467,28/kWh	Rumah tangga menengah
R-3/TR	>6.600 VA	Rp 1467,28/kWh	Rumah tangga besar
B-2/TR	5.501 VA – 200 kVA	Rp 1467,28/kWh	Bisnis sedang
B-3/TM	>200 kVA	Rp 1.114,74/kWh	Bisnis besar
I-3/TM	>200 kVA	Rp 1.115/kWh	Industri skala menengah
I-4/TT	>30.000 kVA	Rp 996,74/kWh	Industri kecil
P-1/TR	5.501 VA – 200 kVA	Rp 1.467/kWh	Kantor pemerintah kecil
P-2/TM	>200 kVA	Rp 1.114,74/kWh	Kantor pemerintah besar
P-3/TR		Rp 1.467,28/kWh	Penerangan jalan umum
L/TR, TM, TT		Rp 1.644,53/kWh	Layanan khusus

Sumber: www.cekaja.com/info/daftar-tarif-dasar-listrik-terbaru-2020

Berikut ini merupakan daftar tarif layanan khusus premium:

Matriks Layanan

Layanan Premium	Platinum	Gold	Silver	Bronze
Tingkat prioritas	★★★★	★★★	★★	★
Pengiriman daya sementara bila sistem PLN terganggu	Tidak	Urutan terendah	Tidak	Urutan terendah
Kemungkinan Pemadaman sementara bila sistem PLN terganggu	Tidak	Urutan terendah	Tidak	Urutan terendah
Biaya layanan khusus	Rp. 130,-	Rp. 100,-	Rp. 75,-	Rp. 50,-
Kapasitas pindah pemadaman (maksud)	300 ms	500 ms	1.000 ms	> 1.200 ms
Keuntungan / kerugian	per tahun, dengan Tim Khusus dan Account Executive	per 2 bulan, dengan Tim Khusus dan Account Executive	per 6 bulan, dengan Tim Khusus dan Account Executive	per tahun, dengan Tim Khusus dan Account Executive
Komunikasi	Dapat langsung dengan General Manager	Dapat langsung dengan Manager Sales & Marketing area	Account Manager	Account Manager
Respon	diikuti / email / 24 jam	diikuti / email / 24 jam	diikuti / email / 24 jam	diikuti / email / 24 jam
Pengiriman tenaga jika terjadi pemadaman	20% x 40 jam reguler	20% x 40 jam reguler	20% x 40 jam reguler	20% x 40 jam reguler
Pengiriman tenaga jika terjadi pemadaman	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
Perbaikan pemadaman	100%	100%	Tidak	Tidak
Jam reguler normal	200	100	100	100

Daftar Tarif Layanan Khusus Premium

Tarif	Layanan Premium	Rp. Tarif Reguler	Rp. Tarif Khusus	Rp. Tarif Khusus
VIP	WSP	1511,75	130	1041,75
	WSP	1007,83	130	1137,83
	WSP	1004,06	0	1004,06
	WSP	1511,75	100	1411,75
Gold	WSP	1007,83	100	1107,83
	WSP	1004,06	0	1004,06
	WSP	1511,75	100	1411,75
	WSP	1007,83	100	1107,83
Silver	WSP	1007,83	100	1107,83
	WSP	1004,06	0	1004,06
	WSP	1511,75	100	1411,75
	WSP	1007,83	100	1107,83
Bronze	WSP	1007,83	100	1107,83
	WSP	1004,06	0	1004,06
	WSP	1511,75	100	1411,75
	WSP	1007,83	100	1107,83

Gambar II. 7 Daftar Tarif Layanan Khusus Premium

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 produknya 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 konstruksi 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.

Untuk mempermudah mendistribusikan produknya kepada pelanggan, PT PLN (Persero) sendiri mempunyai kantor yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya adalah kantor PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung yang beralamat di Jalan Duren Tiga Raya No.100, RT.08/RW.01, Duren Tiga, Pancoran, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. 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* 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 (Promosi)

Metode promosi atau elemen bauran promosi yang digunakan oleh PT PLN (persero) adalah *Personal Selling* dan *Sales Promotion*. *Personal Selling* (Penjualan Personal) Divisi Pemasaran dan Niaga mempunyai tugas yang diberikan oleh PT PLN (persero) yaitu bertemu langsung dengan para pelanggan ataupun calon konsumen untuk menawarkan dan menjual produk-produk mereka seperti

pasang baru, tambah daya, penyambungan sementara dan Stasiun Pengisian Listrik Umum (SPLU). Target konsumen dari PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung adalah masyarakat luas, industri-industri, restoran, perkantoran, rumah sakit dan lain-lain.

Sales Promotion (Promosi Penjualan) adalah sebuah kegiatan pemasaran yang memberikan nilai tambah atau insentif kepada tenaga penjualan, distributor atau konsumen yang diharapkan dapat meningkatkan penjualan. PLN menggunakan promosi penjualan yang berorientasi kepada konsumen (*Consumer-Oriented Sales Promotion*). Promosi penjualan yang berorientasi kepada konsumen mencakup kegiatan seperti pemberian kupon, sampel produk, potongan harga (diskon), kontes, undian dan lain-lain.

5. **People (Orang)**

Pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung terdapat 69 orang pegawai yang berkompeten di bidangnya. Dalam menjalankan tugasnya, PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung dipimpin oleh seorang Manajer yang dibantu oleh 7 orang Asisten Manajer, 13 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. *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

Bukti fisik yang dimiliki oleh PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung yaitu memiliki gedung yang letaknya strategis yaitu berada di pinggir jalan besar dan sering dilalui oleh kendaraan umum juga dekat dengan akses transportasi umum lainnya seperti halte Trans Jakartadan Stasiun *commuterline* sehingga memudahkan akses karyawan yang bekerja ataupun pelanggan ke PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area Lenteng Agung.

7. *Process* (Proses)

Proses yang dilakukan dalam bidang pemasaran 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:

- a. Calon pelanggan menghubungi call center, mobile PLN, website ataupun datang langsung ke kantor pelayanan terdekat.
- b. Menyiapkan berkas fotokopi KTP dan materai 6000.
- c. Memenuhi persyaratan surat IMB dan lainnya.

- d. Petugas melakukan survei tempat yang akan memasang baru.
- e. Petugas melakukan pemasangan selambatnya 5 hari kerja.
- f. Melakukan penandatanganan Surat Jual Beli Tenaga Listrik oleh konsumen.
- g. Penyalaan dapat dilaksanakan setelah pelanggan mendapatkan Surat Layak Operasi (SLO).

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Bidang Kerja

Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan Praktikan mulai tanggal 20 Januari hingga 20 Februari 2020 berada dalam tanggung jawab Manajemen Pemasaran yaitu Bapak Dhanang Chitra Shoma. Jika ada pertanyaan maupun hambatan yang serius, Praktikan diharapkan lapor kepada Bapak Dhanang Chitra Shoma. Namun sebelum lapor ke Beliau, tentunya harus didiskusikan terlebih dahulu kepada karyawan dalam sub divisi Pemasaran dimana Praktikan ditempatkan.

Dalam melaksanakan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan, ada beberapa peraturan yang harus dipatuhi oleh Praktikan, yaitu:

1. Mematuhi tata tertib dan peraturan perusahaan yang berlaku.
2. Menjaga keselamatan dan kesehatan kerja diri sendiri selama bekerja.
3. Menjaga kerahasiaan data perusahaan.
4. Bersikap sopan santun terhadap semua karyawan dan bisa menyesuaikan diri.
5. Bertanggung jawab terhadap tugas/pekerjaan.
6. Selama melaksanakan Penelitian / Pengumpulan Data dan Praktik Kerja Lapangan agar menggunakan atribut/jaket almamater.

7. Menjaga nama baik diri sendiri, Universitas Negeri Jakarta, dan PT PLN (Persero) UP3 Lenteng Agung.

Adapun bidang kerja atau tugas yang praktikan lakukan selama Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut :

1. Melayani pelanggan terkait permohonan penyambungan baru dan perubahan daya dari pelanggan.
2. Memeriksa berkas-berkas terkait permohonan penyambungan baru dan perubahan daya dari pelanggan.
3. Memeriksa dan mencetak tagihan pelanggan.
4. Membantu pengarsipan dokumen-dokumen Pemasaran.
5. Melakukan survei lapangan dan promosi pemasaran kepada calon pelanggan PLN layanan premium.
6. Melakukan survei lapangan untuk melakukan menjustifikasi pelayanan pemasangan baru kolektif.

B. Pelaksanaan Kerja

Kegiatan Praktik Kerja Lapangan pada tanggal 20 Januari hingga 20 Februari 2020 dilaksanakan di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya Unit Pelaksana Pelanggan (UP3) Lenteng Agung pada divisi Pemasaran sub divisi *Account Executive*. Waktu pelaksanaan yang ditentukan oleh pihak perusahaan dimulai dari hari Senin s.d. Kamis pukul 07.30 s.d. 16.00 WIB, sedangkan hari Jum'at pukul 07.30 s.d 16.30 WIB.

Pada hari pertama, Praktikan diperkenalkan pada karyawan yang berada di divisi pemasaran dan dijelaskan tugas-tugas divisi pemasaran.

Berikut ini adalah pelaksanaan kerja yang Praktikan lakukan selama menjalani PKL di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya Unit Pelaksana Pelanggan (UP3) Lenteng Agung:

1. Melayani kebutuhan dan keluhan pelanggan di bagian *front-liner*.

Praktikan ditempatkan di bagian *front-liner* untuk melakukan melayani pelanggan. Adapun tugas yang dikerjakan oleh Praktikan melayani kebutuhan permohonan pelanggan yaitu:

- a. Pemasangan listrik baru
- b. Perubahan daya listrik
- c. Permohonan balik nama
- d. Migrasi tarif listrik pascabayar ke prabayar
- e. Migrasi tarif listrik prabayar ke pascabayar
- f. Geser tiang listrik
- g. Geser meter
- h. Restitusi

Praktikan membantu pelanggan untuk melengkapi data dokumen dan mengisi formulir permohonan dan memastikan bahwa data yang ditulis sudah benar dan sesuai. Kemudian, Praktikan mengantarkan berkas pelanggan ke karyawan Divisi Pemasaran untuk selanjutnya di proses ke bagian terkait.



Unit Induk Distribusi Jakarta

FORMULIR PERMOHONAN PASANG BARU DAN PERUBAHAN DAYA

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Alamat :

No. Telp :

No. KTP :

No. NPWP :

Mengajukan permintaan pasang baru / tambah daya / turun daya*) untuk data sebagai berikut :

Nama :

Alamat :

IDPEL :

No. Telp :

No. KTP :

Daya Awal :

Daya yang Dibutuhkan :

Alamat E-mail :

Hubungan dengan Pelanggan : Jakarta,

PETUGAS PLN PEMOHON

.....

☐ FC KTP ☐ SURAT KUASA (jika diperlukan)

☐ DENAH LOKASI

*) Khusus Turun Daya Dilarat juga dengan

☐ FORM PERNYATAAN TURUN DAYA

☐ KONTRAK PENYAMBUNGAN

☐ AKTA JUAL BELI / SERTIFIKAT ATAS NAMA (BUKTI KEPEMILIKAN)

☐ FOTOCOPY PEMBAYARAN REKENING LISTRIK TERKAHIR

Gambar III. 1 Formulir Pasang Baru dan Perubahan Daya



Unit Induk Distribusi Jakarta

FORMULIR PERMOHONAN PENGANTIAN NAMA PELANGGAN

Dengan ini kami mengajukan permintaan Pelanggan atas:

Nama : IDPEL :

Alamat : Telp / Daya : VA

No Telp :

Mohon untuk dapat diubah menjadi atas nama : dengan alasan bahwa : *)

☐ Rumah dialamat tersebut diatas telah kami beli sesuai dengan Akta Jual beli No Tanggal

☐ Yang bersangkutan sudah tidak tinggal dialamat tersebut dan tidak ada sangkut pautnya dengan pemilikan rumah tersebut sesuai dengan Surat Keterangan RT/RW/Lurah (Kepala Desa) yang disahkan oleh Camat seperti yang terlampir.

☐ Yang bersangkutan telah menyutujui sesuai dengan Surat Persetujuan terlampir yang diketahui oleh RT/RW/Lurah (Kepala Desa) dan disahkan oleh Camat

☐ Penghuni lain yang tinggal di alamat tersebut tidak keberatan sesuai dengan surat terlampir yang diketahui oleh RT/RW/Lurah (Kepala Desa) dan disahkan oleh Camat

☐ Hanya kami sendiri/kekeluarga yang bertempat tinggal di alamat tersebut diatas sesuai dengan Surat Ijin Penempatan dari No tanggal 20.... dan surat Keterangan RT/RW/Lurah (Kepala Desa) serta disahkan oleh Camat seperti terlampir.

Kartu Tanda Penduduk nomor tanggal Kecamatan/Desa Kecamatan

Terhadap **SEGALA PERATURAN PLN** terutama : Syarat-syarat Penyambungan Listrik Pasal 13 ayat 2, kami menyatakan tunduk sepenuhnya dan dengan adanya rencana Pemerintah PLN untuk mengubah legangan distribusi menjadi legangan yang lebih tinggi (220/380V), maka pada saat rencana tersebut atas biaya kami seluruhnya.

Apabila dikemudian hari ada gugatan dari Pihak Ketiga mengenai sambungan listrik atas nama kami ini dan atau keterangan-keterangan ini tidak sesuai dengan kenyataan , kami **BETUJU UNTUK DICABUT SAMBUNGAN LISTRIKNYA DAN ATAU DIKEMBALIKAN KENAMA SEMULA.**

..... Jakarta,

MENGETAHUI, PEMOHON

MANAJER UP3

.....

☐ FC KTP ☐ SURAT KUASA (jika diperlukan)

☐ BUKTI KEPEMILIKAN ☐ DENAH LOKASI

Gambar III. 2 Formulir permohonan Pergantian Nama Pelanggan



Unit Induk Distribusi Jakarta

FORMULIR PENGADUAN PELANGGAN

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

IDPEL :

No. Meter :

Alamat :

No. Telp :

No. KTP :

Alasan Turun Daya :

Jenis Pengaduan:

☐ GANTI KWH METER	☐ PRABAYAR
☐ GESER KWH METER	☐ GANTI GESER KABEL UDARA
☐ GESER KWH METER KABEL TANAH	☐ GANTI GESER KABEL TANAH
☐ KWH METER HILANG	☐ TAMBAH TIANG
☐ GANTI BOX OK	☐ LAIN-LAIN

Keterangan tambahan :

.....

.....

.....

.....

Jakarta,

PETUGAS PLN **PEMOHON**

.....

☐ FC KTP ☐ SURAT KUASA (jika diperlukan)

☐ DENAH LOKASI ☐ SURAT KEHILANGAN DARI KEPOLISIAN (jika terdapat)

Gambar III. 3 Formulir Pengaduan Pelanggan



Unit Induk Distribusi Jakarta

FORMULIR PERMOHONAN RESTITUSI

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

No KTP/SIM/Pasport :

Mengajukan permohonan Restitusi biaya Pemasangan Baru/ Perubahan Daya/Rekening Token/UUL *) dengan data sebagai berikut :

Atas Nama :

Alamat :

Rekening Bulan*) :

IDPEL/No. Register :

Jumlah :

Mengajukan restitusi biaya penyambungan dengan alasan : :

.....

.....

Selanjutnya agar pengembalian biaya yang telah kami bayarkan diproses ke nomor rekening :

Bank :

Cabang :

No. Rekening Bank :

Nama Rekening Bank :

Jika dikemudian hari ada pihak lain yang mengugat permintaan dan pengambilan restitusi biaya penyambungan tersebut diatas, saya bersedia untuk ke pengadilan sesuai dengan ketentuan Hukum dan Undang-Undang yang berlaku.

Demikian mohon maklum, atas perhatian dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Jakarta,

PEMOHON

☐ FC KTP ☐ SURAT KUASA (jika diperlukan)

☐ DENAH LOKASI ☐ FC BUKTI PEMBAYARAN

☐ FC HALAMAN DEPAN BUKU TABUNGAN

☐ BERKAS PENDUKUNG SEPerti AJB/ DOKUMEN PENDUKUNG (.....)

Materai 6000

.....

*) Diisi hanya untuk Restitusi Rekening

Gambar III. 4 Formulir Permohonan Restitusi

2. Membantu pengarsipan dokumen-dokumen Divisi Pemasaran.

Praktikan melakukan pengarsipan dokumen seperti:

- a. Menyatukan dokumen surat piutang dan tagihan pelanggan.
- b. Menstempel dokumen dan *invoice* pelanggan.
- c. Menduplikasi formulir permohonan pelanggan.

3. Melakukan survei lapangan dan bertemu dengan calon pelanggan PLN Premium.

Praktikan melakukan survei lapangan dan bernegosiasi untuk bertemu dengan calon pelanggan yang berpotensi menggunakan tarif PLN Premium di sekitar area UP3 Lenteng Agung. Adapun pelanggan yang menjadi target pemasaran yaitu: Gedung Serba Guna, Perumahan, Proyek Pembangunan Gedung Baru, Perkantoran, Restoran, Kementerian dll.

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 :

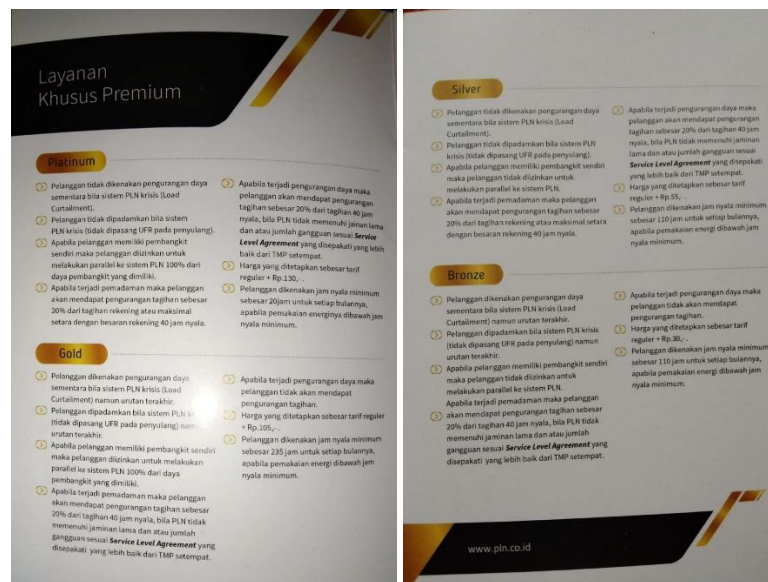
- a. Pasokan Ganda
- b. Saklar Otomatis (ACO)

c. Kehandalan pasokan listrik tanpa padam

d. Investasi ditanggung oleh PLN

e. *Account Executive*

Produk layanan premium ini terbagi menjadi 4 jenis layanan, yaitu: Bronze, Silver, Gold, dan Platinum.



Gambar III. 5 Katalog Produk Layanan Premium

4. Melakukan survei lapangan untuk melakukan menjustifikasi pelayanan pemasangan baru kolektif.

Praktikan melakukan survei lapangan untuk melakukan sisir tarif pelanggan, bertujuan untuk mengubah tarif pelanggan menjadi “L” selama masa pembangunan atau konstruksi. Selanjutnya PT PLN (Persero) UP3 Lenteng Agung akan memberikan surat himbauan kepada pelanggan untuk melakukan penyesuaian tarif listrik sesuai peruntukan dan menyegel meteran listrik pelanggan dengan stiker.



Gambar III. 7 Surat Penyesuaian Tarif Listrik

C. Kendala Yang Dihadapi

Dalam pelaksanaan proses Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) UP3 Lenteng Agung, Praktikan mengalami beberapa kendala dalam menjalankan tugas-tugas baik dari diri sendiri maupun pihak lain. Adapun kendala yang dihadapi oleh Praktikan, antara lain:

1. Praktikan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan berbagai macam keluhan dari pelanggan. Tidak jarang Praktikan menemui pelanggan yang tidak sabar dalam menunggu antrian dan menghadapi emosi pelanggan apabila keluhannya tidak ditangani dengan cepat dan baik.
2. Fasilitas kantor Divisi Pemasaran yang terbatas. Seperti jumlah meja kerja, dan komputer yang terbatas sehingga untuk pemakaiannya digunakan bergantian dan dapat menghambat waktu pelayanan kepada pelanggan.
3. Sulitnya untuk bernegosiasi hingga mencapai kesepakatan dengan calon pelanggan PLN tarif premium. Pelanggan cenderung lebih memilih untuk menggunakan genset sebagai cadangan listrik sewaktu-waktu apabila listrik padam.

D. Cara Mengatasi Kendala

Berdasarkan kendala yang telah disebutkan Praktikan sebelumnya, Praktikan selalu berusaha menyelesaikan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan untuk dikerjakan dengan sebaik-baiknya. Adapun cara yang Praktikan lakukan untuk mengatasi kendala dalam PKL adalah yaitu:

1. Praktikan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan berbagai macam keluhan dari pelanggan. Tidak jarang Praktikan menemui pelanggan yang tidak sabar dalam menunggu antrian dan menghadapi emosi pelanggan apabila keluhannya tidak ditangani

dengan cepat dan baik. Oleh sebab itu, langkah yang dilakukan Praktikan untuk mengatasi kendala ini yaitu:

Keluhan pelanggan menurut Rusadi dalam (Oktaviani, 2011) merupakan ungkapan dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen. Keluhan pelanggan adalah hal yang tidak dapat diabaikan karena dengan mengabaikan hal tersebut akan membuat konsumen merasa tidak diperhatikan dan pada akhirnya enggan perusahaan akan ditinggalkan oleh konsumen.

Menurut Rangkuti dalam (Oktaviani, 2011) macam-macam keluhan terbagi menjadi dua yaitu:

1. Keluhan yang telah disampaikan secara lisan atau telpon, dan komunikasi secara langsung.
2. Keluhan yang dilakukan secara tertulis melalui *guest complaint form*.

Menurut Rangkuti dalam (Oktaviani, 2011), keluhan yang disampaikan konsumen pasti memiliki alasan akan ketidakpuasan atas suatu barang atau jasa yang digunakannya. Hal tersebut menyebabkan sebaiknya perusahaan harus memperhatikan langkah-langkah penting untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut, seperti:

1. Mendengarkan keluhan yang datang dari konsumen.
2. Mengerti masalah dan mengkroscek dengan pihak yang bersangkutan.

3. Meminta maaf atas nama perusahaan dan berterima kasih atas keluhan yang disampaikan.
4. Menjelaskan proses yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk memecahkan masalah tersebut.
5. Berikan informasi secara detail kapan keluhan tersebut dapat terselesaikan, dan dengan siapa konsumen dapat menghubungi.

Berdasarkan uraian diatas, Praktikan menyadari kepuasan pelanggan (*customer statifications*) memiliki arti penting terhadap perkembangan perusahaan, karena perannya sebagai ujung tombak perusahaan yang bertanggung jawab terhadap peningkatan mutu pelayanan terhadap pelanggan. Untuk itu, para *front-liners* ataupun mereka yang berperan sebagai ujung tombak yang berinteraksi langsung dengan pelanggan memerlukan keterampilan dalam menerapkan tehnik-tehnik interaksi dan komunikasi efektif dalam proses memberi pelayanan kepada pelanggan, termasuk tehnik menangani keluhan (*customer complaint*).

Selain itu, untuk mencegah pelanggan yang menyerobot antrean dapat dilakukan dengan memberikan nomor antrian sesuai dengan kedatangannya. Fasilitas pelengkap lainnya yang sudah disediakan oleh PT PLN (Persero) UP3 Lenteng Agung seperti disediakan televisi, majalah, permen, dan pendingin ruangan juga cukup

membantu untuk membuat pelanggan merasa nyaman dalam menunggu waktu panggil antrean.

2. Untuk mencapai tujuan perusahaan yang ada banyak faktor yang mendukung, salah satu diantaranya adalah fasilitas kerja karyawan merupakan faktor pendukung bagi kelancaran tugas yang mereka kerjakan, sehingga pekerjaan dapat dikerjakan sesuai dengan yang diharapkan. Oleh sebab itu, langkah yang dilakukan Praktikan untuk mengatasi kendala ini yaitu: Menurut Sofyan dalam (Ibrahim & Dahlius, 2016) jenis-jenis fasilitas kerja terdiri dari:

- a. Mesin dan peralatannya yang merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada di perusahaan.
- b. Prasarana, yaitu fasilitas pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas perusahaan, diantaranya adalah jembatan, jalan, pagar dan lainnya.
- c. Perlengkapan kantor, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di perkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, lemari, dan lainnya. Peralatan laboratorium dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer, dan alat hitung lainnya).
- d. Peralatan inventaris, yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat – alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris

- kendaraan. Inventaris kantor, inventaris pabrik, inventaris laboratorium, inventaris gudang dan lainnya.
- e. Tanah, yaitu asset yang terhampar luas baik yang digunakan ditempat bangunan, maupun yang merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan.
 - f. Bangunan, yaitu fasilitas yang mendukung aktivitas sentral kegiatan perusahaan utama seperti perkantoran dan pergudangan.
 - g. Alat transportasi, yaitu semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksananya aktivitas perusahaan seperti kendaraan (truk, traktor, mobil, motor, dan lainnya).

Berdasarkan teori tersebut, berarti segala peralatan kantor merupakan sarana yang dipergunakan secara langsung dalam kegiatan. Peralatan kantor yang dipergunakan sangat banyak, diantaranya mesin kantor. Mesin kantor yang digunakan diantaranya komputer dan mesin *print*. Kendala yang dihadapi Praktikan selama PKL adalah perangkat komputer yang terbatas sehingga penggunaannya dilakukan bergantian dengan karyawan lainnya juga kondisi komputer ada yang rusak sehingga menghambat produktivitas, efektivitas, dan efisiensi pekerjaan kantor. Sehingga waktu yang digunakan untuk mengerjakan suatu pekerjaan menjadi tidak efisien dan membuat pelanggan menunggu sedikit lebih lama. Berdasarkan kendala tersebut, untuk mengatasinya Praktikan

menggunakan komputer milik karyawan lain yang sedang tidak dipergunakan dan mengerjakan tugas tersebut secara sungguh-sungguh agar cepat selesai.

3. Sulitnya untuk bernegosiasi hingga mencapai kesepakatan dengan calon pelanggan PLN tarif premium. Pelanggan cenderung lebih memilih untuk menggunakan genset sebagai cadangan listrik sewaktu-waktu apabila listrik padam. Oleh sebab itu, langkah yang dilakukan Praktikan untuk mengatasi kendala ini yaitu:

Menurut Dawson dalam (Hamdan, Ratnasari, & Hirzi, 2014) pengertian negosiasi adalah “proses tawar-menawar dengan jalan berunding untuk memberi dan menerima guna mencapai kesepakatan bersama yang saling menguntungkan”. Sedangkan menurut Cohen dalam (Hamdan, Ratnasari, & Hirzi, 2014) negosiasi adalah menggunakan informasi dan kekuatan untuk mempengaruhi tingkah laku ke dalam suatu “jaringan yang penuh tekanan”.

Menurut Scott dalam (Hamdan, Ratnasari, & Hirzi, 2014) Agar tujuan negosiasi tercapai dengan baik, negosiator selain mempersiapkan pembukaan negosiasi, perlu memperhatikan tahap negosiasi, yaitu :

- a. Eksplorasi, dimana pihak-pihak memahami tuntutan pihak lain.
- b. Penawaran, salah satu atau kedua belah pihak memberikan penawaran lebih dahulu atau menyampaikan permasalahan

yang dihadapinya.

- c. Tawar-menawar, yaitu para pihak berusaha melakukan negosiasi mengarah pada keuntungan terbaik.
- d. Penyelesaian, merupakan proses setelah tawar-menawar di mana pihak-pihak mengakui bahwa persetujuan itu sudah di ambang pintu.
- e. Terakhir, pengesahan, dalam bentuk tertulis dan dalam rincian hukum.

Selain itu, faktor penghambat negosiasi menurut Scott dalam (Hamdan, Ratnasari, & Hirzi, 2014) antara lain:

- a. Pertama, negosiator tidak memperhatikan apa yang telah dikatakan pihak lain dan yang telah didengarnya.
- b. Kedua, apapun yang didengar, dimengerti, dipengaruhi oleh pendidikan, dan pengetahuan teknis mengenai masalahnya.
- c. Ketiga, kesediaan dipengaruhi oleh faktor-faktor psikologis: perasaan, pengalaman, dan sikapnya terhadap pihak lain.

Berdasarkan teori tersebut, berarti Praktikan harus mampu melakukan negosiasi dengan baik dengan calon pelanggan PLN tarif premium. Selain itu, Praktikan dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang bahasa tubuh yang baik agar dapat meyakinkan calon pelanggan. Selain itu, Praktikan juga harus memahami pengetahuan produk apa saja yang ditawarkan oleh PT PLN (Persero) UP3 Lenteng Agung khususnya tarif layanan premium

sehingga dapat dengan mudah mempresentasikannya ke calon pelanggan. Praktikan juga harus sabar dan tidak mudah menyerah ketika melakukan negosiasi dengan calon pelanggan.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya, Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Lenteng Agung dari tanggal 20 Januari sampai dengan 20 Februari 2020, Praktikan memperoleh banyak ilmu dan pengalaman baru mengenai dunia kerja secara nyata khususnya tentang bidang jasa pemasaran sektor kelistrikan. Beberapa kesimpulan yang dapat Praktikan ambil yaitu:

1. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan menambah pengalaman baru bagi Praktikan mengenai ruang lingkup dunia kerja secara nyata di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Lenteng Agung khususnya pada bagian Pemasaran sub divisi *Account Executive*.
2. Praktikan dapat mengaplikasikan teori yang telah didapatkan di perkuliahan, dan mempraktikannya secara lebih dalam dan langsung. Misalnya seperti kegiatan komunikasi, pemasaran jasa, negosiasi, melakukan perencanaan, dan kegiatan-kegiatan lainnya yang dilakukan selama melakukan PKL di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya, Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Lenteng Agung.

3. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan melatih Praktikan untuk dapat bertanggung jawab dan disiplin dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan yang diberikan.

B. Saran

Setelah Praktikan melakukan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan, adapun saran yang dapat Praktikan berikan yaitu:

1. Saran untuk Mahasiswa

- a. Diharapkan Praktikan dapat menjaga sama baik Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Universitas Negeri Jakarta pada saat Praktikan melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
- b. Mempersiapkan dan mengurus pemberkasan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di BAKHUM sejak jauh-jauh hari dan tidak mepet waktu.
- c. Mahasiswa hendaknya bisa menyesuaikan diri dengan aturan-aturan yang berlaku di tempat Praktik Kerja Lapangan dan berani bertanya jika ada kesulitan dalam pekerjaan.

2. Saran Untuk Fakultas Ekonomi UNJ

- a. Mempunyai kerjasama dengan beberapa perusahaan dan membuat hubungan yang baik agar mahasiswa yang akan

melakukan Praktik Kerja Lapangan tidak mengalami kesulitan dalam mencari tempat Praktik Kerja Lapangan.

- b. Diharapkan pihak dari Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta memberikan pembekalan yang cukup terlebih dahulu kepada mahasiswa sebelum mahasiswa melakukan Praktik Kerja Lapangan dalam menghadapi lingkungan kerja yang sebenarnya.

3. Saran Untuk PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Lenteng Agung

- a. Perusahaan terus menjalin kerja sama dengan universitas yang melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL), terkait dengan penerimaan mahasiswa untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
- b. Menjalinkan kerja sama yang baik diantara seluruh karyawan perusahaan agar tercipta budaya kerja yang menyenangkan sehingga karyawan merasa nyaman dan mampu bekerja dengan sungguh-sungguh.

DAFTAR PUSTAKA

Hamdan, Y., Ratnasari, A., & Hirzi, H. A. T. (2014). *Pentingnya Kemampuan Negosiasi Bisnis Dalam Memasarkan Produk Dan Jasa.*

Ibrahim, M., & Dahlius, A. (2016). *Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank RiauKepri Cabang Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.*

Oktaviani, E. (2011). *Strategi Customer Relations Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Balai Karantina Pertanian Semarang.*

<http://bumn.go.id/pln/halaman/41/tentang-perusahaan.html> (Diakses tanggal 23 Maret 2020)

<http://www.iconpln.co.id/about/> (Diakses tanggal 23 Maret 2020)

www.cekaja.com/info/daftar-tarif-dasar-listrik-terbaru-2020 (Diakses tanggal 8 November 2020)

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan PKL



*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 : 13950/UN39.12/KM/2019

14 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. M. I. Ridwan Rais No. 1, RT. 7/RW.1, Gambir, Kecamatan
Gambir, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta
10110

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 (Asri Rahayu Murdianningsih, dkk) Daftar nama terlampir
Dalam Rangka	: Memenuhi Tugas Mata Kuliah " Praktek Kerja Lapangan " pada tanggal 20 Januari 2020 sampai dengan tanggal 20 Februari 2020.
No. Telp/Hp	: 082113122610 / 082113122610

Atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terima kasih.



Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan
dan Hubungan Masyarakat

[Signature]
Woro Sasmoyo, SH
NIP. 19630403-198510 2 001

Tembusan :

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

☒

Lamp. : 1 lembar

Nomor : 13950/UN39.12/KM/2019

DAFTAR NAMA MAHASISWA PESERTA PKL KELOMPOK

No.	Nama	Noreg	No. Telp/HP
1.	Asri Rahayu Murdianningsih	1707617048	082113122610 / 082113122610
2.	Winda Halimah	1707617017	089520310586
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

Ketua Kelompok



Asri Rahayu Murdianningsih
NOREG. 1707617048



Lampiran 2. Surat Keterangan Diterima PKL



UID JAKARTA RAYA

Nomor : 0797 /SDM.04.06/060000/2019
 Surat Sdr.No. : 13950/UN39.12/KM/2019
 Perihal : Jawaban Permohonan
 Praktek Kerja Lapangan

11 November 2019

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

Sehubungan dengan surat dari Universitas Negeri Jakarta nomor :
 13950/UN39.12/KM/2019 perihal Program Kerja Magang, maka dengan ini disampaikan
 bahwa kami dapat menerima mahasiswa/i tersebut, yaitu :

No.	Nama	Nim	Jurusan
1.	Asri Rahayu Murdianningsih	1707617048	Pendidikan Bisnis
2.	Winda Halimah	1707617017	

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 / Pengumpulan Data dan 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 Lenteng Agung
 PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jakarta Raya

Demikian untuk menjadi maklum dan dipergunakan seperlunya.



CS
 Jl. M.J.Ridwan Rais No. 1, Jakarta 10110
 T. (021) 3454000, 3455000 W www.pln.co.id

Paraf

[Handwritten signature]

Lampiran 3. Daftar Hadir PKL



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



DAFTAR HADIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN 2... SKS

Nama : ASRI RAHAYU MURDIANNINGSIH
No. Registrasi : 1703617048
Program Studi : PENDIDIKAN BISNIS
Tempat Praktik : PT. PLN (Persero) UP3 Lenteng Agung
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Duren Tiga No. 100, Jakarta selatan 12760
(021) 79184937 / 79184936

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

Jakarta, 20 Februari 2020
Penilai,



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



Scanned with
CamScanner



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 : ASRI RAHAYU MURPIANNINGSIH
No. Registrasi : 1707619018
Program Studi : PENDIDIKAN BISNIS
Tempat Praktik : PT. PLN (Persero) UP 3 Lenteng Agung
Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Duren Tiga No. 100 Jakarta Selatan 12760
C221) 79184937, 79184956

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

Jakarta, 20 Februari 2020
Penilai,



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



Scanned with
CamScanner

Lampiran 4. Lembar Penilaian PKL



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



UQAS

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

Nama : ASRI RAHAYU MURDIANNINGSIH
 No.Registrasi : 1707819048
 Program Studi : PENDIDIKAN SIPNIT
 Tempat Praktik : PT. PLN (Persero) UP 3 Lenteng Agung
 Alamat Praktik/Telp : Jl. Raya Duren Tiga No.100, Jakarta Selatan 12760
(021) 79184937 79184936

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN																														
1	Kehadiran	100	1. Keterangan Penilaian : <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Skor</td> <td style="width: 20%;">Nilai</td> <td style="width: 20%;">Bobot</td> </tr> <tr> <td>86-100</td> <td>A</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>81-85</td> <td>A-</td> <td>3,7</td> </tr> <tr> <td>76-80</td> <td>B+</td> <td>3,3</td> </tr> <tr> <td>71-75</td> <td>B</td> <td>3,0</td> </tr> <tr> <td>66-70</td> <td>B-</td> <td>2,7</td> </tr> <tr> <td>61-65</td> <td>C+</td> <td>2,3</td> </tr> <tr> <td>56-60</td> <td>C</td> <td>2,0</td> </tr> <tr> <td>51-55</td> <td>C-</td> <td>1,7</td> </tr> <tr> <td>46-50</td> <td>D</td> <td>1</td> </tr> </table>	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
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	95																															
3	Sikap dan Kepribadian	95																															
4	Kemampuan Dasar	93																															
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	92																															
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	96																															
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	96																															
8	Aktivitas dan Kreativitas	90																															
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	95																															
10	Hasil Pekerjaan	93	2. Alokasi Waktu Praktik : 2 sks : 90-120 jam kerja efektif 3 sks : 135-175 jam kerja efektif Nilai Rata-rata : $\frac{945}{10 \text{ (sepuluh)}} = 94,5$																														
Jumlah		94,5	Nilai Akhir : <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center; border: 1px solid black;">94</td> <td style="width: 50%; text-align: center; border: 1px solid black;">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>	94	A	Angka bulat	huruf																										
94	A																																
Angka bulat	huruf																																

Catatan :
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

Jakarta, 20 Februari 2020
 Penilai,



Lampiran 5. Log Harian PKL
LOG HARIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PT PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Area
 Lenteng Agung.**

Nama Praktikan : Asri Rahayu Murdianningsih

NIM : 107617048

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Tanggal Praktik : 20 Januari – 20 Februari 2020

No	Hari dan Tanggal	Kegiatan Praktik Kerja Lapangan	Pembimbing
1.	Senin, 20 Januari 2020	• Perkenalan divisi pemasaran • Penjelasan oleh Pembimbing mengenai tugas – tugas yang akan di laksanakan di divisi Pemasaran	Bapak Danang
2.	Selasa, 21 Januari 2020	• Mempelajari mengenai kelengkapan berkas – berkas dokumen pelanggan PLN	Bapak Danang
3.	Rabu, 22 Januari 2020	• Menstempel dokumen • Membantu data closing pelanggan premium • Mendata pelanggan yang melakukan pasang baru	Bapak Danang

		• Melayani pelanggan di <i>front liner</i>	
4.	Kamis, 23 Januari 2020	• Membuat laporan pelanggan yang menunggak bayar • Merapikan data <i>excel</i>	Bapak Danang
5.	Jum'at, 24 Januari 2020	• Melakukan Jum'at bersih • Merapikan dokumen pelanggan	Bapak Danang
6.	Senin, 27 Januari 2020	• Menduplikasi formulir permohonan/pengaduan pelanggan • Mengunjungi rumah/usaha untuk survei penyesuaian tarif pelanggan • Menemui calon pelanggan untuk melakukan promosi produk pelanggan PLN Platinum	Bapak Demi
7.	Selasa, 28 Januari 2020	• Merapikan formulir permohonan/pengaduan pelanggan yang ingin melakukan tambah daya	Bapak Danang
8.	Rabu, 29 Januari 2020	• Mencetak <i>invoice</i> pelanggan	Bapak Dedi

		• Menyatukan berkas perubahan data pelanggan • Melakukan sisir tarif pelanggan untuk proyek pembangunan gedung baru • Menemui calon pelanggan untuk melakukan promosi produk pelanggan PLN Platinum di Apartemen Soltera Pejaten	
9.	Kamis, 30 Januari 2020	• Melayani pengaduan pelanggan • Mengantarkan berkas surat ke bagian KSA	Bapak Demi
10.	Jum'at, 31 Januari 2020	• Menemui calon pelanggan untuk melakukan promosi produk pelanggan PLN Platinum di Culture Royale Group	Bapak Dedi
11.	Senin, 3 Februari 2020	• Melayani pengaduan pelanggan • Mencetak <i>invoice</i> pelanggan • Menstempel dokumen dan menyatukan	Bapak Danang

		dokumen nota tagihan rekening listrik	
12.	Selasa, 4 Februari 2020	• Menstempel dan menyatukan dokumen pemberitahuan pelaksanaan pemutusan sementara sambungan tenaga listrik	Bapak Danang
13.	Rabu, 5 Februari 2020	• Melayani pengaduan pelanggan terkait tunggakan pembayaran di bulan Januari ke Februari • Mencetak <i>invoice</i> pelanggan • Melayani tagihan tunggakan listrik • Menstempel surat perintah kerja	Bapak Danang
14.	Kamis, 6 Februari 2020	• Mencetak <i>invoice</i> pelanggan • Melayani pelanggan yang ingin menambah dan menurunkan daya	Bapak Danang
15.	Jum'at, 7 Februari 2020	• Mencetak <i>invoice</i> pelanggan • Melayani pelanggan yang ingin balik nama	Bapak Danang
16.	Senin, 10 Februari 2020	• Mencetak <i>invoice</i> pelanggan	Bapak Danang

		• Melayani pelanggan yang ingin melakukan tambah daya, balik nama dan pemasangan baru	
17.	Selasa, 11 Februari 2020	• Mencetak <i>invoice</i> pelanggan • Melayani pelanggan yang ingin mengganti dari tarif prabayar menjadi pascabayar	Bapak Danang
18.	Rabu, 12 Februari 2020	• Mencetak <i>invoice</i> pelanggan • Melayani pelanggan yang ingin melakukan tambah daya	
19.	Kamis, 13 Februari 2020	• Mencetak <i>invoice</i> pelanggan • Melayani pelanggan yang ingin melakukan tambah daya, geser tiang listtik, melakukan pasang kembali, penerangan sementara, dan restitusi pemasangan listrik baru	Bapak Danang
20.	Jum'at, 14 Februari 2020	• Senam pagi • Melayani pelanggan yang ingin menambah daya dan pemasangan baru	Bapak Danang

21.	Senin, 17 Februari 2020	• Mencetak <i>invoice</i> pelanggan • Melayani pelanggan yang ingin menambah daya, menurunkan daya, dan pemasangan baru	Bapak Danang
22.	Selasa, 18 Februari 2020	• Melayani pelanggan yang ingin menambah daya, menurunkan daya, balik nama, pemasangan baru, dan pemasangan kembali karena menunggak • Survei lapangan untuk menjustifikasi pelayanan pemasangan baru kolektif	Bapak Dedi
23.	Rabu, 19 Februari 2020	• Melayani pelanggan yang ingin balik nama, tambah daya, dan pemasangan baru	Bapak Danang
24.	Kamis, 20 Februari 2020	• Mencetak <i>invoice</i> pelanggan • Menstempel <i>invoice</i> • Melayani pelanggan yang ingin melakukan tambah daya	Bapak Demi

Lampiran 6. Matrik Layanan Khusus Premium Tegangan Tinggi dan Tegangan Menengah

Matrik Layanan Khusus Premium Tegangan Tinggi dan Tegangan Menengah					
No	URAIAN	PREMIUM PLATINUM	PREMIUM GOLD	PREMIUM SILVER	PREMIUM BROZONE
1	Load Curtailment (pengurangan daya sementara saat sistem PLN kritis)	Tidak	Urutan Terakhir	Tidak	Urutan Terakhir
2	Pemasangan UFR (kemungkinan padam otomatis saat sistem PLN krisis)	Tidak	Urutan Terakhir	Tidak	Urutan Terakhir
3	Paralel pembangkit milik pelanggan	100%*	100%*	Tidak	Tidak
4	Pengurangan tagihan bila terjadi pemadaman	Ya	Ya	Ya	Ya
5	Pengurangan tagihan bila terjadi pengurangan daya (Load Curtailment)	Ya	Tidak	Ya	Tidak
6	Harga layanan (Rp./KWH) di atas tarif reguler	130	105	55	30
7	Jam nyala minimum (jam)	200	235	110	110

*) : Maksimum kapasitas pembangkit (nameplate) paralel dengan daya tersambung

Lampiran 7. Surat Penyesuaian Tarif Listrik

		
		UID JAKARTA RAYA UP3 LENTENG AGUNG 2020
Nomor	: 0003 /AGA.01.01/061100/2020	
Lampiran	: -	
Sifat	: Segera	
Perihal	: Penyesuaian Tarif Listrik Sesuai Peruntukan	Kepada Pelanggan PLN UP3 Lenteng Agung

Dengan Hormat,

Berdasarkan hasil survey lokasi saudara, setempat saat ini masih dalam tahap pembangunan atau konstruksi, dengan demikian tarif listrik pada lokasi tersebut akan kami sesuaikan dengan peruntukannya menggunakan tarif "L" (Multiguna) sesuai dengan:

1. UU RI No. 30 tahun 2007 Tentang Energi
2. UU RI No. 30 tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan
3. PERMEN ESDM RI No. 28 Th 2016 tentang Tarif Tenaga listrik yang disediakan oleh PLN
4. PERMEN ESDM RI No. 03 P/415/M.PE/1991 Th 1991 tentang Persyaratan penyambungan tenaga listrik

Jika tahap pembangunan atau konstruksi telah selesai mohon dapat dilaporkan melalui contact center PLN (021) 123 atau kantor PLN UP3 Lenteng Agung untuk kami sesuaikan kembali tarif sesuai peruntukannya.

Untuk informasi lebih lanjut dapat menghubungi kantor PLN Area Lenteng Jl. Raya Duren Tiga No. 100 Tlp : (021) 791 84 937 (ext. 121) / Whatsapp : 085215971416

Demikian disampaikan, atas perhatian serta kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

MANAGER UP3


FAISAL RISA

Lampiran 8. Foto Ruang Kerja Praktikan**Lampiran 9. Foto Praktikan sedang melayani pengaduan pelanggan**

Lampiran 10. Foto Praktikan bersama karyawan divisi pemasaran PT PLN (Persero) UP3 Lenteng Agung sedang bertemu calon pelanggan PLN Premium



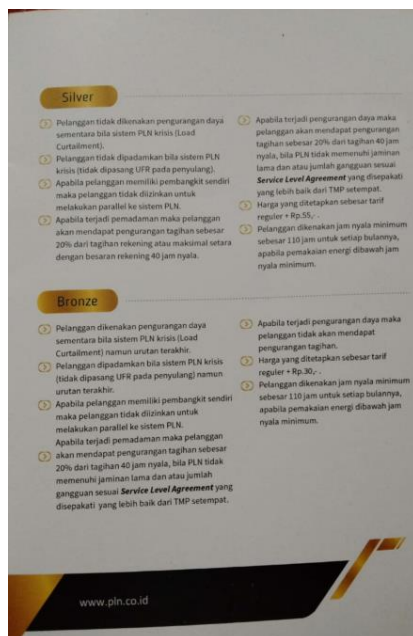
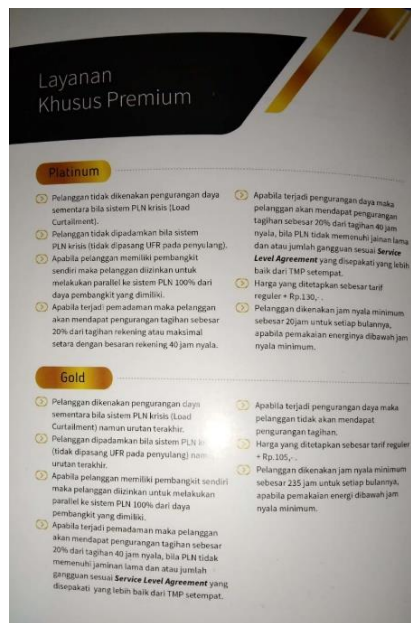
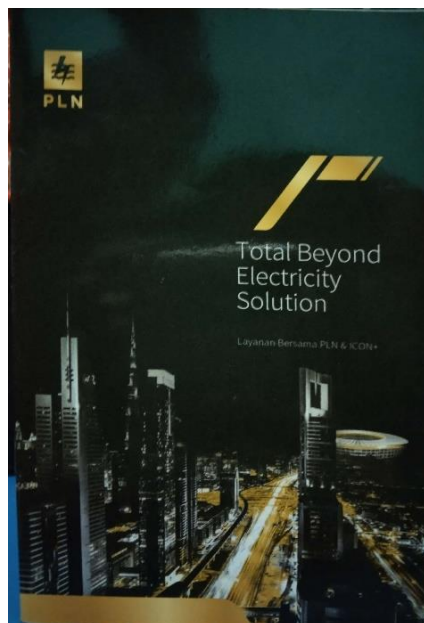
Lampiran 11. Foto Praktikan sedang melakukan survei lapangan



**Lampiran 12. Foto Praktikan bersama karyawan Divisi Pemasaran PT PLN
(Persero) UP3 Lenteng Agung**



Lampiran 13. Buku Katalog untuk Pelanggan PLN Premium



Matrksi Layanan				
Layanan Premium	Platinum	Gold	Silver	Bronze
Tingkat keandalan	★★★★	★★★	★★	★
Pengurangan daya sementara bila sistem PLN krisis (Load Curtailment)	Tidak	Urutan terakhir	Tidak	Urutan terakhir
Kemungkinan Pemadaman sementara bila sistem PLN krisis	Tidak	Urutan terakhir	Tidak	Urutan terakhir
Harga layanan (Rp/Wh) diatas tarif regulir	Rp. 130,-	Rp. 105,-	Rp. 55,-	Rp. 30,-
Kecepatan pindah pasokan (otomatis)	300 ms	500 ms	1.200 ms	> 1.200 ms
Pemeliharaan / kunjungan	per bulan, dengan Tim khusus dan Account Executive	per 3 bulan, dengan Tim khusus dan Account Executive	per 6 bulan, dengan Tim khusus dan Account Executive	per tahun, dengan Tim khusus dan Account Executive
Komunikasi	Dapat langsung dengan General Manager	Dapat langsung dengan Manager bidang & Manager area	Asisten Manager	Asisten Manager
Invoice	dikirim / email / WA	dikirim / email / WA	email	email
Pengurangan tagihan jika terjadi pemad	20% x 40 jam nyata	20% x 40 jam nyata	20% x 40 jam nyata	20% x 40 jam nyata
Pengurangan tagihan jika terjadi pengurangan daya	Ya	Tidak	Ya	Ya
Paralel pembangkit pelanggan	100%	100%	Tidak	Tidak
Jam nyata normal	200	235	110	110

Daftar Tarif Layanan Khusus Premium

Tarif	Layanan Premium	Rp / Tarif Regular Adjusted	Rp / kWh Datan Tarif Regular	Rp / kWh Penetapan
LBS / LIS / LPS	Platinum			
	**** WBP	1511.75	130	1641.75
	LWBP	1007.83	130	1137.83
	kWh/h	1084.66	0	1084.66
	Gold			
	*** WBP	1511.75	105	1616.75
	LWBP	1007.83	105	1112.83
	kWh/h	1084.66	0	1084.66
	Silver			
	** WBP	1511.75	55	1566.75
	LWBP	1007.83	55	1062.83
	kWh/h	1084.66	0	1084.66
	Bronze			
	* WBP	1511.75	30	1541.75
	LWBP	1007.83	30	1037.83
	kWh/h	1084.66	0	1084.66

ICON+
We Speak Beyond Connectivity

ICONect

Solusi Konektivitas dengan Teknologi Terbaik untuk Komunikasi yang Mudah, Cepat dan Andal.

Layanan ini merupakan solusi konektivitas yang memberikan nilai lebih bagi pelanggan. Solusi yang diberikan berupa komunikasi data yang menghubungkan lokasi pelanggan di berbagai wilayah di Indonesia. Jaringan end to end fiber optic akan menjamin kelancaran pertukaran informasi yang cepat dan aman sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Clear Channel Teknologi konktivitas premium yang bersifat private dan dedicated.

Layanan ini sangat tepat bagi perusahaan/operator yang membutuhkan koneksi point to point berkapasitas bandwidth besar dengan tingkat privacy dan keamanan yang tinggi, misalnya menghubungkan MSC ke BSC operator seluler atau menghubungkan DC ke ODC Banking.

Metronet Solusi cerdas untuk jaringan konektivitas berkapasitas besar.

Metronet memberikan solusi komunikasi data berbandwidth teknologi IP MPLS layer 2 untuk menghubungkan lokasi point to point, point to multipoint, maupun multipoint to multipoint. Layanan Metronet memberikan fleksibilitas bagi pelanggan untuk dapat mengaktifkan Wide Area Network (WAN) sendiri.

IPVPN Layanan jaringan yang end to end efisien bagi bisnis anda.

IPVPN memberikan solusi jaringan penghubung bisnis untuk membentuk suatu jaringan Wide Area Network (WAN). Dengan berbasis teknologi IP MPLS yang memungkinkan sharing network untuk multiple user namun tetap bersifat private.

ICONBase

Pengelolaan Efektif Infrastruktur Sistem dan Data Pelanggan dengan Tingkat Keamanan Premium.

Infrastruktur yang andal menjadi kunci di mana keamanan data menjadi hal yang penting saat ini. ICON+ mempersiapkan berbagai macam layanan infrastruktur yang aman dan dapat memberikan nilai lebih bagi efisiensi bisnis pelanggan. Didukung oleh Data Center Tier-3 yang berlokasi di dalam negeri, ICON+ berkomitmen untuk memberikan layanan infrastruktur terbaik dengan tingkat keamanan yang tinggi.

ICONCloud Virtual Data Center Layanan Cloud Computing Infrastructure as a Service dengan jaminan tingkat ketersediaan yang tinggi untuk menunjang keamanan bisnis anda.

ICONCloud Virtual Data Center merupakan solusi layanan infrastruktur Cloud Computing dari ICON+. Teknologi ini memberikan keuntungan besar dalam mendukung kelancaran bisnis pelanggan, otomatisasi proses, dan belanja modal yang lebih rendah.

Paket Produk

1. ICON+ Virtual Machine (Multi-tenant virtual infrastructure)
2. ICON+ Virtual Private Data Center (Enterprise VPDC, manage your own virtual infrastructure)
3. ICON+ Virtual Dedicated Machine (Have your own dedicated server for your virtual infrastructure)

Data Center Colocation Penempatan perangkat server dan network pelanggan dengan jaminan keamanan dan kendali terbaik.

ICON+ menyediakan layanan Colocation yang dipergunakan untuk perusahaan-perusahaan yang belum memiliki Infrastruktur Colocation Data Center sendiri atau yang ingin memiliki penempatan server untuk kebutuhan Data Recovery Center. Dengan data center Tier 3 yang dimiliki, ICON+ menjamin ketersediaan fasilitas sebesar 99,992% setahun.

Paket Produk

1. Caging / Dedicated / Suite / Private Room for Rack Colocation
2. Share Room for Rack Colocation
3. Share Space

Lampiran 14. Kartu Konsultasi Pembimbingan PKL



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Gedung P. Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220

Telp. : (021) 4721227, Faks. : (021) 4706385

www.fk.unj.ac.id

1. Nama Mahasiswa : Asri Rahayu Mardianingsih

2. No Registrasi : 1707617048

3. Program Studi : Pendidikan Bisnis

4. Dosen Pembimbing : Rahmi, S.E., M.S.M

NIP. 98305012018032001

5. Judul PKL : Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Divisi Pemasaran Sub Divisi Account Executive di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Lenteng Agung

NO	TGL/BLN/THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	09/11/2020	Format penulisan dan isi keseluruhan laporan	Penggunaan bahasa asing di tulis asing, penggunaan kata asing di tulis kata aslinya	
2	11/11/2020	Isi keseluruhan laporan	Tambahkan penjelasan produk/jasa dengan AP atau 7P untuk kendala	
3	13/11/2020	Isi dan lembar persetujuan seminar	Hasilkan agar jangan menyering diri sendiri, telah disetujui untuk melakukan seminar	
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
			SETUJU UNTUK UJIAN PKL	

Catatan :

1. Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi

2. Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL, apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

Lampiran 15. Surat Keterangan Telah Menyelesaikan PKL



UID JAKARTA RAYA
UP3 LENTENG AGUNG

SURAT KETERANGAN
 Nomor : 0002 .SKt/SDM.04.03/061100/2020

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: RAHMADIAN SYAFRI HELDA
NIP	: 83064702
Jabatan	: Manager Bagian Keuangan, SDM dan Administrasi
Instansi / Perusahaan	: PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: ASRI RAHAYU MURDIANNINGSIH
NIM	: 1707617048
Program Studi	: S1 Pendidikan Bisnis
Jurusan	: Ekonomi dan Administrasi
Kampus	: Universitas Negeri Jakarta

Adalah benar telah melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (Magang) di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya UP3 Lenteng Agung, periode Magang tanggal 20 Januari s.d 20 Februari 2020.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 20 Februari 2020

**MANAGER BAGIAN
KEUANGAN, SDM, DAN ADMINISTRASI**



RAHMADIAN SYAFRI HELDA