BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Perkembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan keinginan masyarakat modern akan suatu layanan yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan dan kepraktisan dalam bertransaksi. Masyarakat modern menuntut segala sesuatu yang terbaik, mulai dari segi pelayanan, kualitas produk sampai dengan tingkat kepuasan dari pemakaian produk tersebut.

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang sudah dikenal luas oleh masyarakat banyak. Dalam melaksanakan kegiatannya, PT. PLN (Persero) menyediakan layanan berupa listrik. Listrik merupakan suatu hal yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat luas, karena listrik merupakan sumber energi yang banyak manfaatnya digunakan oleh masyarakat. Dalam kegiatan perusahaannya PT. PLN (Persero) harus mengutamakan kepuasan pelanggan karena termasuk dalam tujuan perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya, sehingga bentuk pelayanan yang akan diberikan terlebih dahulu telah diprogram sedemikian rupa agar dapat memberikan layanan yang terbaik.

Salah satu langkah yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) untuk memberikan layanan terbaik bagi pelanggan adalah dengan mengeluarkan dan memasarkan produk baru, demi tercapainya tujuan perusahaan. Produk tersebut

adalah Listrik Prabayar (LPB). Listrik prabayar dibuat agar pelayanan bagi pelanggan lebih efektif dan efisien, pelanggan juga merasakan kenyaman, kemudahan, dan menciptakan cara baru dalam berlangganan listrik yang sangat menguntungkan.

Listrik prabayar merupakan salah satu produk PT. PLN (Persero) yang memiliki banyak keuntungan diantaranya, pelanggan lebih mudah mengendalikan pemakaian listrik, pemakaian listrik dapat disesuaikan dengan anggaran belanja, tidak akan terkena biaya keterlambatan, privasi lebih terjaga, jaringan luas pembelian listrik isi ulang, juga pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik. Dengan sistem prabayar, pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter yang biasanya dilakukan setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan.

Sistem prabayar lebih memudahkan masyarakat dalam pengendalian pemakaian listrik maupun dalam sistem pembayarannya dibandingkan dengan sistem pascabayar, selain itu sistem prabayar juga memiliki banyak kelebihan. Pemasaran listrik prabayar merupakan salah satu cara peningkatan pelayanan terhadap pelanggan PT. PLN (Persero).

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PROGRAM PEMASARAN LISTRIK PRABAYAR SEBAGAI PENINGKATAN PELAYANAN PADA PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN APJ BANDUNG”.**

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan penulis melakukan kerja praktek di PT. PLN (Persero) adalah :

1. Untuk mengetahui program pemasaran listrik prabayar pada PT. PLN (Persero)
2. Untuk mengetahui hambatan dalam pemasaran listrik prabayar pada PT. PLN (Persero)
3. Untuk mengetahui upaya penanggulangan hambatan pada PT. PLN (Persero)

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Hasil Kerja Praktek ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

   Kerja praktek ini merupakan suatu kesempatan yang berharga bagi penulis untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis di bidang pemasaran, khususnya tentang program pemasaran listrik prabayar

2. Bagi Perusahaan

   Hasil kerja praktek ini semoga dapat menjadi umpan balik *(feedback)* bagi PT. PLN (Persero)

3. Bagi Akademis

   Diharapkan hasil laporan kerja praktek ini dapat menambah pengetahuan terapan khususnya tentang program pemasaran listrik prabayar, bagi

akademi dan rekan-rekan mahasiswa manajemen pemasaran Universitas Komputer Indonesia.

4. Bagi Pihak Lain

   Diharapkan dapat bermanfaat sebagai informasi dan referensi bagi para peneliti di bidang manajemen pemasaran dan rekan-rekan mahasiswa yang akan melaksanakan kerja praktek.

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Penulis melakukan Kerja Praktek di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Bandung, Jl. Soekarno Hatta No. 436 Bandung 40255. Adapun waktu yang digunakan untuk pelaksanaan kerja praktek ini adalah selama 1 bulan, dimulai dari tanggal 11 Juli 2011 sampai dengan 9 Agustus 2011, dengan jam kerja hari Senin sampai dengan hari Jum’at pukul 08.00 – 17.00 WIB.