BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3. 1. Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek di Bagian Niaga

Pelaksanaan kerja praktek ini, penulis ditempatkan di bagian niaga. Kerja praktek ini dilaksanakan kurang lebih dari 30 hari.

Pelaksanaan kerja praktek ini dimaksudkan untuk mengetahui aktivitas yang dilakukan di bagian niaga PT. PLN (Persero) APJ Bandung. Dimana perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan milik BUMN yang bergerak dibidang jasa pelayanan masyarakat khususnya dalam bidang penyaluran aliran listrik.

Tugas pokok dari Asisten Manajer Pemasaran dan Niaga yaitu:

a. Bertanggung jawab atas pelaksanaan strategi pemasaran
b. Peningkatan pelayanan pelanggan, tata usaha langganan serta pembinaan terhadap UPJ sesuai fungsi pekerjaannya.

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana tersebut diatas, Asisten Manajer Pemasaran dan Niaga mempunyai fungsi :

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 (SP JBTL) pelanggan besar agar tercapai tertib administrasi
5. Mengkoordinir pemasaran kreatif, promosi produk / penjualan dan sosialisasi produk, perubahan harga jual listrik
6. Mengusulkan kuota PB dan target penjualan untuk UPJ
7. Memonitor dan mengevaluasi proses pelaksanaan penyambungan baru, perubahan daya (PB/PD) dan penyambungan sementara
8. Mengelola sistem baca meter
9. Mengelola pembukuan langganan
10. Mengelola dan memonitor Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) sesuai dengan standar pelayanan yang berkaitan dengan kecepatan penyambungan baru dan perubahan daya serta pembacaan meter
11. Membuat Laporan rutin dan berkala sesuai dengan bidang tugasnya
12. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasannya

3. 2. Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Sebelum pelaksanaaan kerja praktek, penulis mendapat pengarahan dan penjelasan mengenai ruang lingkup PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung serta tugas apa saja yang harus dikerjakan. Selanjutnya penulis dapat melaksanakan kerja prakteknya dimana penulis lebih banyak membantu dan mengolah data yang telah ada mengenai data survei kepuasan pelanggan.

Adapun kegiatan yang dilakukan selama kerja praktek di PT. PLN (Persero) APJ Bandung, adalah sebagai berikut:

1. Melakukan survei kepuasan pelanggan dan tambah daya gratis kepada konsumen PT PLN (Persero) di daerah Bandung Selatan, Bandung Utara, Bandung Timur, Bandung Barat, Ujung Berung, Cijawura, dan Kopo.
2. Mengolah data hasil survei kepuasan pelanggan dan tambah daya gratis PT. PLN (Persero).

3.3. Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

PT. PLN (Persero) APJ Bandung yang penulis tempati untuk melakukan kerka praktek adalah Bagian Niaga atau Pemasaran. Dalam bab ini, penulis akan menjelaskan mengenai syarat-syarat calon pelanggan migrasi untuk penambahan daya tenaga listrik, monitoring migrasi tambah daya listrik gratis dengan akumulasi, dan proses pelayanan tambah daya gratis pada bagian niaga pada PT. PLN (Persero) APJ Bandung.

3.3.1 Syarat-syarat calon pelanggan migrasi untuk penambahan daya tenaga listrik pada bagian niaga di PT. PLN (persero) APJ Bandung

Adapun beberapa syarat yang harus dilakukan oleh calon pelanggan migrasi tambah daya yaitu sebagai berikut :

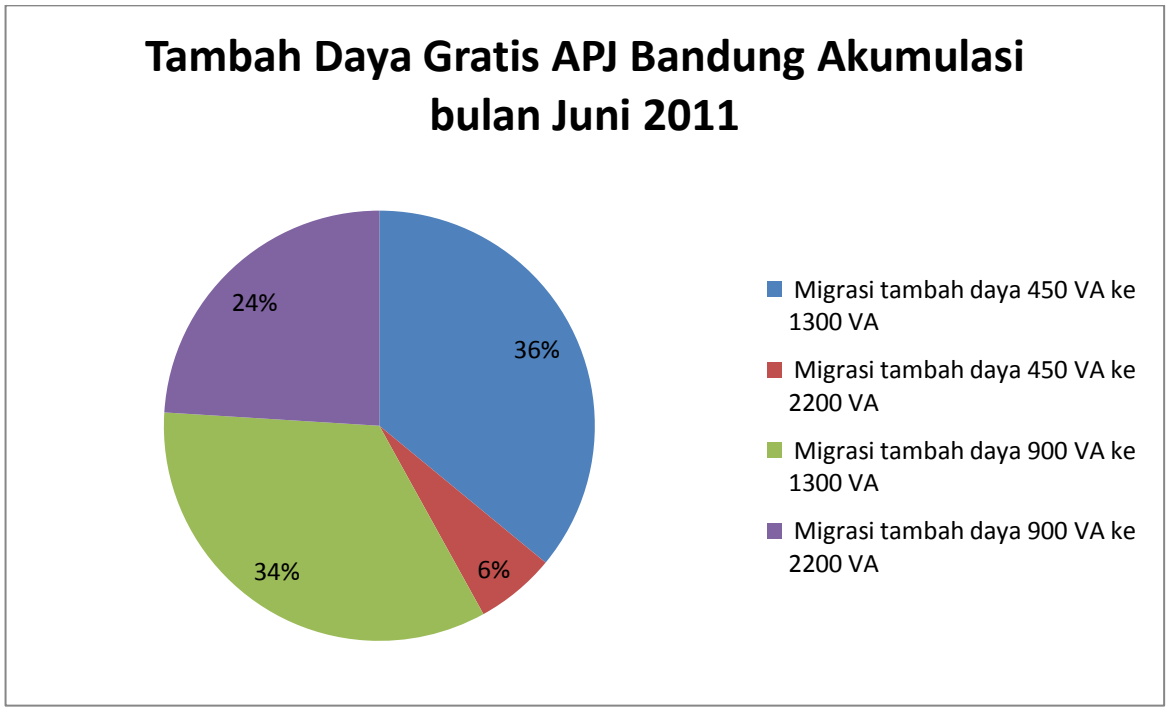
1. Mendatangi kantor pelayanan terdekat dan mengajukan permohonan tambah daya.

2. Membawa kelengkapan yang diperlukan seperti Copy Kartu Identitas dan Rekening listrik terakhir yang sudah dilunasi.
3. Petugas melakukan survey lapangan.

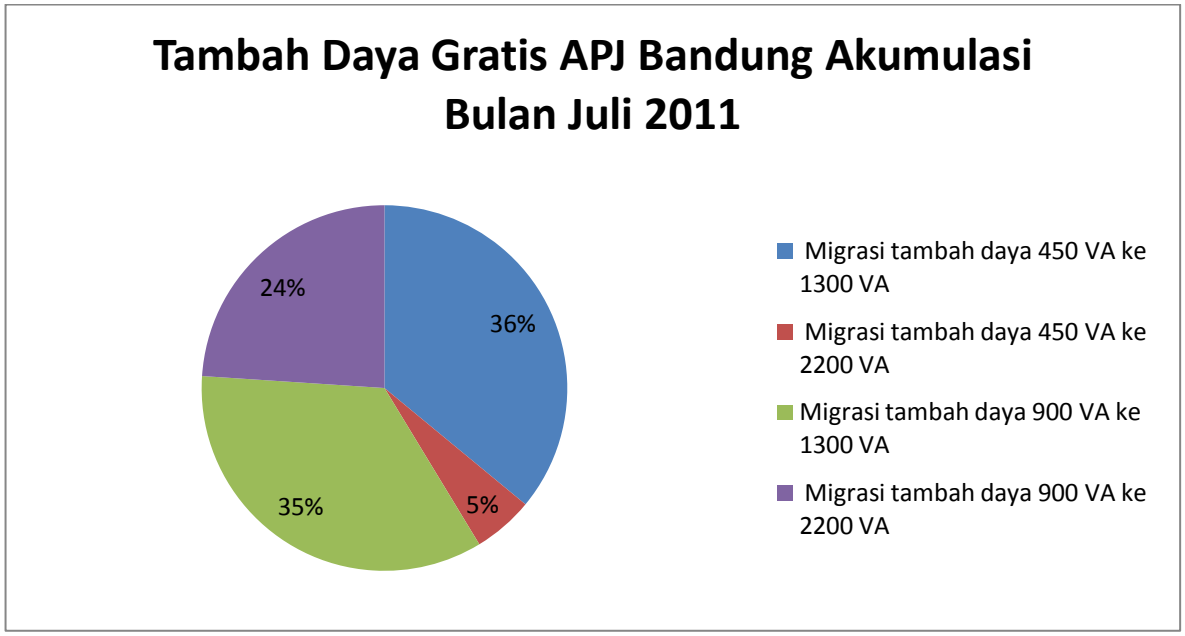
   Untuk menghindari calo atau pungutan liar yang dapat merugikan kedua belah pihak, PT. PLN berharap partisipasi calon pelanggan untuk mendatangi kantor pelayanan langsung. (http://www.pln.co.id/)

3.3.2 Monitoring migrasi tambah daya listrik gratis dengan akumulasi pada bagian niaga di PT. PLN (persero) APJ Bandung.

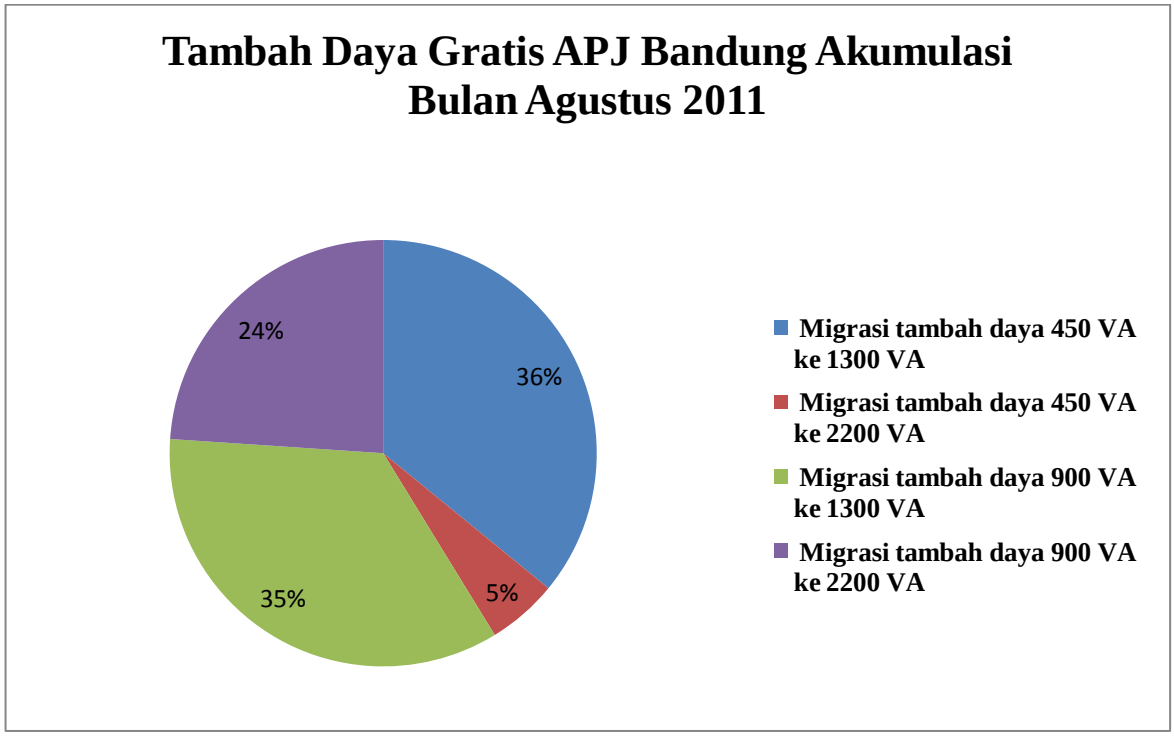
PT. PLN memonitoring migrasi tambah daya tiap bulannya dengan akumulasi sebagai berikut :



Gambar 3.1



Gambar 3.2



Gambar 3.3

Dapat dilihat dari 3 grafik diatas , bahwa perbandingan migrasi tiap Voltase berbeda sangat jauh. Dimana migrasi 450 VA ke 1300 VA lebih diminati dari pada voltase yang lain. Hal ini disebabkan oleh pemakaian listrik yang tinggi tidak terlepas dari semakin banyaknya peralatan listrik rumah tangga yang harganya relatif murah. Sebagai contoh, saat ini di pasaran sudah ada penyejuk ruangan AC yang kebutuhan daya listriknya rendah, harganya terjangkau. Maka dari itu PT. PLN memfasilitasi para pelanggannya dengan mengadakan tambah daya gratis agar kebutuhan listriknya terpenuhi.

3.3.3 Proses pelayanan tambah daya gratis pada bagian niaga di PT. PLN (persero) APJ Bandung.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PT. PLN (Persero) menyediakan jasa pelayanan baru yaitu tambah daya listrik gratis bagi golongan pelanggan 450 VA ke 1300 VA , 450 VA ke 2200 VA , 900 VA ke 1300 VA dan 900 VA ke 2200 VA. Program tambah daya gratis ini membidik pelanggan 450 VA dan 900 VA, khususnya yang penggunaan listriknya sudah tidak mencukupi lagi dengan daya tersambung sebesar itu sehingga

mengganggu kenyamanan dalam menggunakan listrik. Menurut pemantauan PLN banyak sekali pelanggan 450 VA dan 900 VA dengan kondisi seperti itu. Hal ini merupakan kondisi alamiah, dimana seiring dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat maka kebutuhan listrik juga meningkat. Solusi bagi pelanggan yang mengalami kondisi tersebut adalah tambah daya listrik. Oleh sebab itu, lewat program tambah daya gratis ini PLN memberikan kesempatan terbaik, sekaligus membantu dan memberikan kemudahan untuk tambah daya menjadi 1.300 VA atau 2.200 VA. Dengan demikian kenyamanan dalam menggunakan listrik pun lebih terjamin. Maka promo PT.PLN ini diperpanjang sampai bulan Desember 2011 .

Diharapkan dengan diperpanjangnya program layanan tambah daya gratis hingga akhir tahun ini, pelanggan 450 VA/900 VA memiliki kesempatan dalam kurun waktu yang lebih panjang dan lebih leluasa untuk melakukan migrasi ke 1.300 VA atau 2200 VA (okezone.com).

(http://ayobicara.com/) Lewat program semacam ini, PLN memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk dapat menikmati listrik dengan daya yang lebih besar sehingga bisa lebih bebas dan nyaman dalam menggunakan listrik untuk berbagai kebutuhan. Bila selama ini PLN mendahulukan melayani penyambungan baru bagi daftar tunggu yang sudah lama belum disambung, maka kali ini PLN bergerak lebih jauh lagi untuk memberikan kenyamanan penggunaan listrik bagi pelanggan dengan daya 450 VA dan 900 VA, terutama pelanggan rumah tangga. Berdasarkan data pemakaian listrik pelanggan setiap bulan, terlihat banyak sekali

pelanggan dengan daya 450 VA dan 900 VA yang pemakaian listriknya tinggi sekali.

Pemakaian listrik yang tinggi ini tidak terlepas dari semakin banyaknya peralatan listrik rumah tangga yang harganya relatif murah. Sebagai contoh, saat ini di pasaran sudah ada penyejuk ruangan AC yang kebutuhan daya listriknya rendah, harganya terjangkau.

Karenanya, tidak heran bila pelanggan 900 VA sudah memakai AC di rumah. Akibatnya, apabila daya listrik yang dipergunakan pelanggan melampaui daya tersambungnya, maka listrik pun langsung "jepret". Kondisi yang demikian, selain mengganggu kenyamanan, juga dapat menyebabkan peralatan listrik tidak bekerja optimal. Solusinya adalah memperbesar daya menjadi 1300 VA atau 2200 VA. Sekarang ini permasalahannya, biaya penambahan daya masih dianggap relatif mahal.

Bila dari 900 VA, diperlukan Biaya Penyambungan Rp 300.000,- untuk bisa menjadi 1300 VA. Sedangkan untuk menjadi 2.200 VA di perlukan biaya sekitar Rp 975.000. Besaran biaya tambah daya ini, seringkali dianggap cukup tinggi bagi sebagian pelanggan 450 VA atau 900 VA. menjawab permasalahan besarnya Biaya Penyambungan tadi, kini PLN menggratiskan Biaya Penyambungan alias tanpa biaya. Pemberian GRATIS Biaya Penyambungan ini tentu karena PLN nantinya akan mendapatkan tambahan pendapatan. Sebab harga listrik 1300 VA atau 2200 VA lebih mahal dari harga listrik 450 VA atau 900 VA. Tambahan pendapatan ini punya dampak positip juga bagi masyarakat, karena dengan demikian subsidi listrik yang diberikan Pemerintah dapat berkurang dan

dialihkan untuk perbaikan sektor lain seperti kesehatan, pendidikan, dan lainnya. Diperkirakan 1.000.000 pelanggan daya 450 VA dan 1.000.000 pelanggan daya 900 VA, terutama di Jawa akan memanfaatkan kesempatan emas ini demi kenyamanan pemakaian listrik dan sekaligus berkontribusi membantu keuangan negara.