BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

3.1. Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Selatan APJ Bandung yang bergerak pada bidang jasa kelistrikan. Pada perusahaan PT. PLN (Persero) terdapat beberapa divisi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Selama melakukan kerja praktek penulis ditempatkan di bagian Niaga PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung. Bidang Niaga adalah bidang yang bertugas mengelola dalam pemanfaatan di bidang pembangkit listrik dalam sebuah perusahaan dan bidang yang bertugas melaksanakan pelayanan pemberian informasi pelanggan, dan persyaratan yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik, dan melayani permintaan penyambungan tenaga listrik. Bagian niaga juga bertugas menyiapkan perintah kerja pemasangan, perbaikan dan pembongkaran sambungan tenaga listrik dan berita acara pelaksanaannya serta melakukan koordinasi dengan bagian-bagian yang terkait.

Selama 30 hari melaksanakan kerja praktek penulis mendapatkan banyak bimbingan dari para karyawan pada divisi tersebut. Dalam Pelaksanaan kerja praktek, jam kerja yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) bersifat fleksibel yang artinya apabila penulis ada suatu keperluan pribadi yang tidak bisa ditunda maka penulis bisa meminta izin kepada pembimbing PT. PLN (Persero).

Bidang yang menjadi fokus penulis adalah Pelaksanaan Survei Kepuasan Konsumen pada masyarakat sekitar UPJ Bandung Selatan. Kegiatan yang dilakukan selama Kerja Praktek adalah Mendata Pelanggan , Survei Kepuasaan Pelnggan , Menginput data hasil survei, dan Mengarsipkan sekuruh Data.

3.2. Teknis Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam melaksanakan kerja praktek di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa barat dan Banten penulis melakukan beberapa kegiatan . Penulis diberikan pengarahan mengenai kegiatan yang dikasanakan pada bagian niaga.

Pelaksanaan kerja praktek dilakukan selama 30 hari Pada PT. PLN hari senin sampai dengan hari jumat dengan jam kerja dari pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 16.30, dan pada hari jumat jam kerja berakhir pada pukul 15.00. sedangkan jam istirahat dimulai dari pukul 12.00 sampai dengan pukul 13.00 WIB.

Teknis pelaksanaan kerja praktek yaitu pada saat masuk penulis langsung diarahkan untuk melakukan tugas yang akan dikerjakan. Sambil melaksanakan tugas penulis mendapatkan bimbingan dan penjelasan mengenai tata tertib perusahaan. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh penulis selama melakukan kerja praktek adalah:

1. Mengetahui kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN (PERSERO) kepada masyarakat dengam melakukan survey kepuasan pelanggan di UPJ Bandung Selatan.

2. Memberikan penyuluhan kepada masyarakat tentang komplen terhadap PLN agar mengerti situasi dan kondisi yang sedang terjadi dilapangan sehingga tidak selalu menyalahkan pihak PLN.
3. Memasukan data-data hasil survey atau input data.
4. menentukan strategi apa yang harus dilakukan oleh PT. PLN (Persero) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Mengetik dan membuat duplikasi dokumen (*fotokopi*)
6. Melayani pelanggan lewat pesawat telepon.

3.3. Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek

Berdasrkan data-data yang didapatkan oleh penulis dari kuliah kerja praktek, maka penulis dapat memberikan penjelasan tentang hasil dari Survei Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Selatan.

3.3.1 Untuk mengetahui hasil survey kepuasan pelanggan atas pelayanan PT. PLN

Kepuasan konsumen sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/ pemakaiannya.

Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Konsumen

1. Tingkah laku yang sopan dari semua pihak yang berhubungan langsung dengan pelanggan termasuk keramahtamahan.

2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Ketepatan waktu penyampaian.
4. Faktor pendukung lainya seperti peraturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Pada waktu dilapangan penulis berhasil melakukan survei kepuasaan pelanggan dengan sangat baik . penulis melakukan survei keseluruh lapisan masyarakat dari rumah-rumah warga (perumahan), Sekolah-sekolah, Industri , bahkan Instansu sekalipun. Tujuannya agar penulis mengetahui pandangan masyarakat terhadap PT.PLN (PERSERO) UPJ Bandung Selatan. Selama melakukan survei penulis mendapatkan respon positive dari semua masyarakat sehingga mereka mau untuk meluangkan waktunya. Penulis ditugaskan menanyakan beberapa pertanyaan pada waktu survei dilakukan.

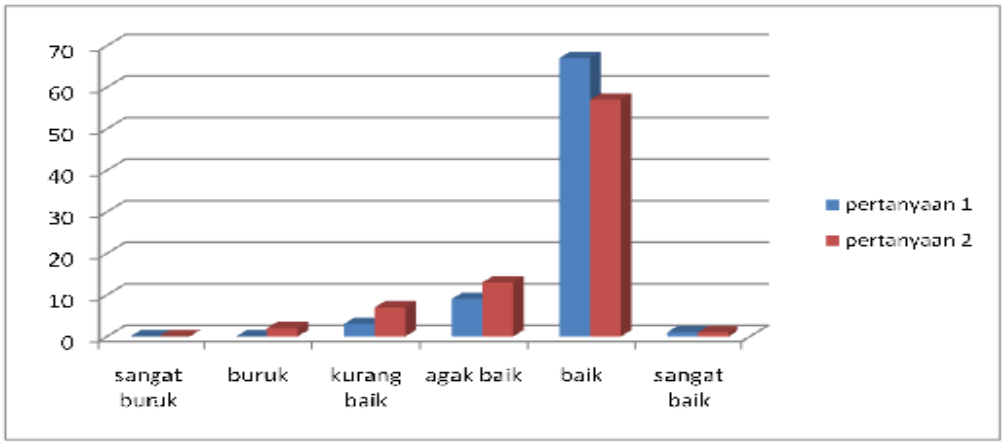
1. Kualitas Produk Tenaga Listrik
2. Layanan Informasi Umum
3. Layanan Penyambungan Baru / Rubah Daya
4. Sikap Petugas Catat Meter
5. Pelayanan Petugas Pada Saat Melayani Gangguan

Hasil dari survei Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung Selatan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Produk Tenaga Listrik

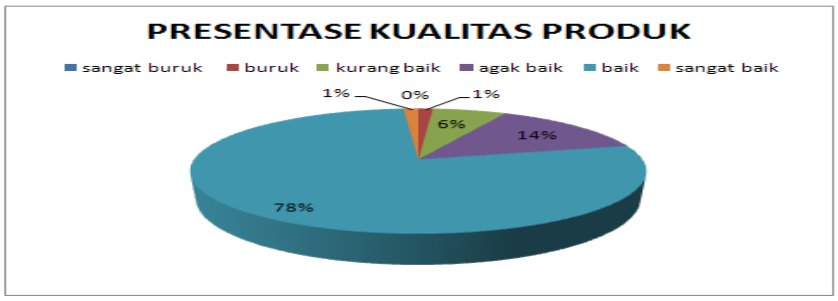
KUALITAS PRODUK

	1	
	sangat buruk	buruk
pertanyaan 1	0	
pertanyaan 2	0	
	0	



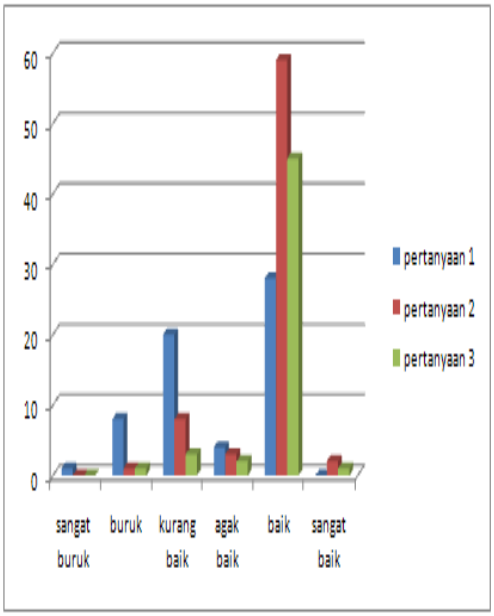
TINGKAT MUTU

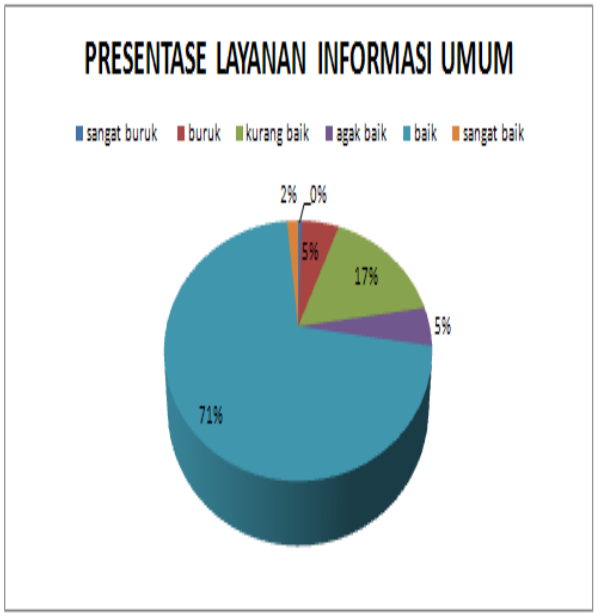
2	3	4	5	6	
kurang baik	agak baik	baik	sangat baik		jumlah
0	3	9	67	1	160
2	7	13	57	1	
1.25	6.25	13.75	77.5	1.25	



2. Layanan Informasi Umum

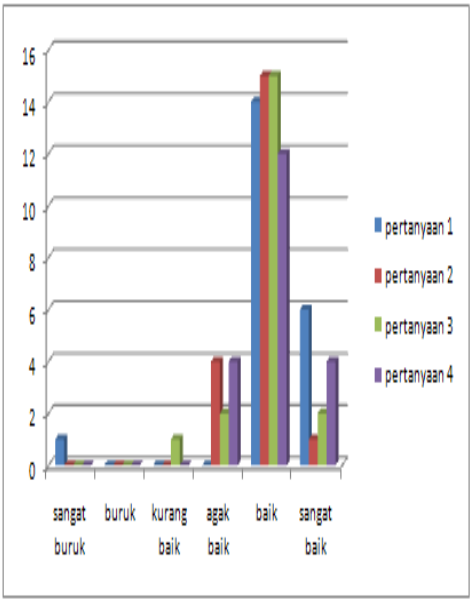
LAYANAN INFORMASI UMUM	TINGKAT MUTU						
	1	2	3	4	5	6	JUMLAH
	sangat buruk	buruk	kurang baik	agak baik	baik	sangat baik	
pertanyaan 1	1	8	20	4	28	0	186
pertanyaan 2	0	1	8	3	59	2	
pertanyaan 3	0	1	3	2	45	1	
	0.537634409	5.376344086	16.6666667	4.8387097	70.9677419	1.61290323	

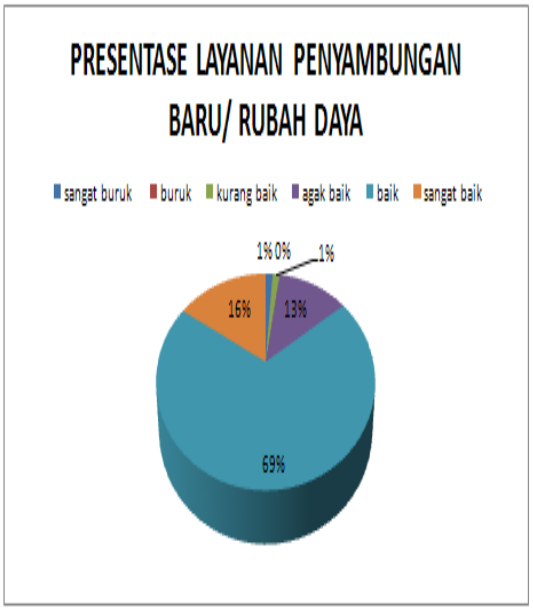




3. Layanan Penyambungan Baru / Rubah Daya

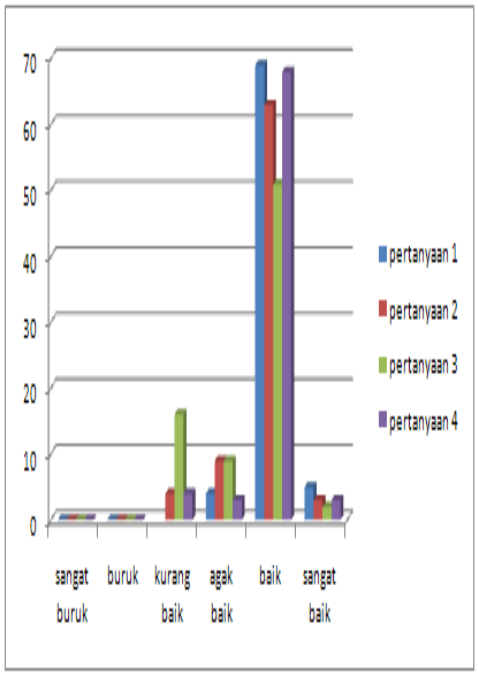
LAYANANAN PENYAMBUNGAN BARU/RUBAH DAYA	TINGKAT MUTU						
	1	2	3	4	5	6	
	sangat buruk	buruk	kurang baik	agak baik	baik	sangat baik	JUMLAH
pertanyaan 1	1	0	0	0	14	6	81
pertanyaan 2	0	0	0	4	15	1	
pertanyaan 3	0	0	1	2	15	2	
pertanyaan 4	0	0	0	4	12	4	
	1.234567901	0	1.2345679	12.345679	69.1358025	16.0493827	

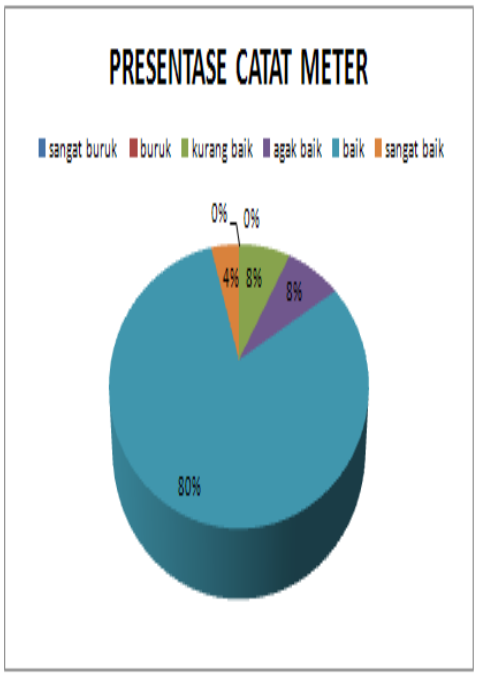




4. Sikap Petugas Catat Meter

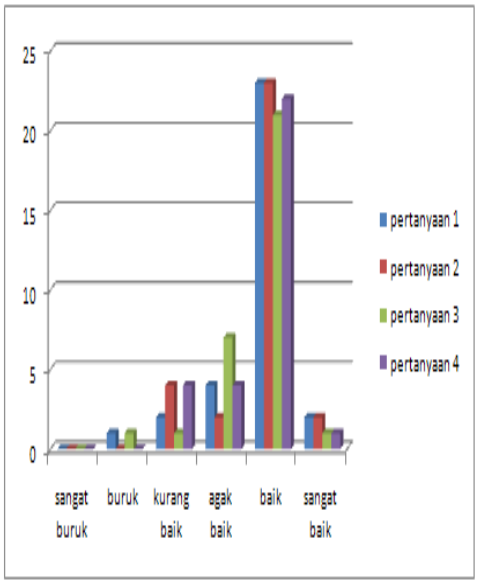
CATAT METER	TINGKAT MUTU						
	1	2	3	4	5	6	
	sangat buruk	buruk	kurang baik	agak baik	baik	sangat baik	JUMLAH
pertanyaan 1	0	0		4	69	5	313
pertanyaan 2	0	0	4	9	63	3	
pertanyaan 3	0	0	16	9	51	2	
pertanyaan 4	0	0	4	3	68	3	
	0	0	7.66773163	7.9872204	80.1916933	4.15335463	

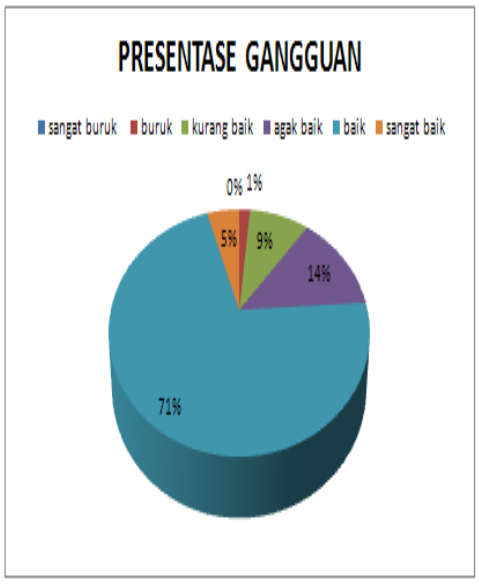




5. Pelayanan Petugas Pada Saat Melayani Gangguan

GANGGUAN	TINGKAT MUTU						
	1	2	3	4	5	6	
	sangat buruk	buruk	kurang baik	agak baik	baik	sangat baik	JUMLAH
pertanyaan 1	0	1	2	4	23	2	125
pertanyaan 2	0	0	4	2	23	2	
pertanyaan 3	0	1	1	7	21	1	
pertanyaan 4	0	0	4	4	22	1	
	0	1.6	8.8	13.6	71.2	4.8	





Adapun dari hasil survei di atas yang sudah di olah kedalam sebuah grafik. Ternyata bisa dilihat respon positive yang diberikan oleh masyarakat terhadap perusahaan sudah cukup baik. Hanya saja ada beberapa point yang sedikit belum

memuaskan. Tetapi itu semua bisa menjadi semangat untuk para karyawan perusahaan tersebut bukan menjadi ancaman. Karena dengan adanya survey kita bisa berinteraksi dan lebih mengenal apa yang di harapakan oleh masyarakat kepada perusahaan.

Sehingga tujuan perusahaanpun bisa tercapai yaitu untuk memberitahukan masyarakat tentang apa-apa saja yang ada di PT.PLN (PERSERO) , mengetahui kepuasaan pelanggan dan dapat menentukan strategi apa yang harus dilakukan oleh PT. PLN (Persero) untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

3.3.2 Untuk mengetahui kinerja unit pelayanan dan jaringan

Kinerja adalah hasil kerja karyawan yang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dihasilkan selama periode waktu tertentu serta sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada yang bersangkutan.

Factor factor kinerja adalah factor kemampuan dan factor motivasi. Kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan posisi (IQ) dan kemampuan reality (pengetahuan dan skill). Artinya pegawak memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.