

**LAPORAN KULIAH MAGANG (KKM)
BAGIAN PEMASARAN DAN PELAYANAN PELANGGAN**

PT PLN (PERSERO) UP3 MOJOKERTO



Oleh :

Yusliana Fauziah Latif 2061109

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PGRI DEWANTARA

JOMBANG

2023

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KULIAH KERJA MAGANG (KKM)
BAGIAN PEMASARAN DAN PELAYANAN PELANGGAN
PT PLN (PERSERO) UP3 MOJOKERTO



Oleh :

Yusliana Fauziah Latif 2061109

Mojokerto, 08 September 2023

Menyetujui,

Pendamping Lapangan

(Wenny Dwi Agustin)
NIP. 8909174J

Dosen Pembimbing Lapangan

(Mardi Astutik,SE.,MM)
NIDN. 0710067401

Mengetahui,

Ketua Prodi Manajemen



(Dr. Erminati Pancaningrum,ST.,MSM)
NIDN. 0716097202

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan untuk kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia serta taufik dan hidayah-Nya penulis mampu untuk menyelesaikan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dengan sebaik-baiknya dan tepat waktu. Laporan ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) jenjang strata 1 (satu) program studi Manajemen. Dalam proses pembuatan dan penyusunan laporan magang ini penulis telah banyak mendapatkan arahan, motivasi, bimbingan serta nasihat dari berbagai pihak terkait. Oleh karena itu, dengan penuh rasa terima kasih yang sebesar-besarnya izinkan penulis untuk memberikan penghormatan kepada:

1. Bapak Dr. Abd. Rohim, SE, M.Si., CRA selaku Ketua STIE PGRI Dewantara Jombang.
2. Ibu Dr. Erminati Pancaningrum, S.T., MSM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PGRI Dewantara Jombang.
3. Ibu Mardi Astutik, SE., MM Selaku Dosen Pembimbing Lapangan (DPL).
4. Ibu Wenny Dwi Agustin selaku Pendamping Lapangan di PT. PLN (Persero) UP3 Mojokerto.
5. Ibu Mudianti, Ibu Linda, Ibu Ayu, Ibu Areta, Bapak Nataniel, serta Bapak Susilo yang telah membantu membimbing penulis selama kegiatan KKM.

6. Ibu Amalia selaku staf bagian Sumber Daya dan Administrasi Umum yang membantu memberikan informasi terkait data-data yang diperlukan penulis untuk menyusun laporan KKM.
7. Bapak Yudi Lordianto selaku Manajer PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto
8. Bapak Fanny Irawan selaku Manajer bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan.
9. Seluruh tutor, staf dan karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Mojokerto.
10. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan penulis selama pendidikan.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan dan penyusunan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini dapat dikatakan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik, saran dan opini yang bersifat membangun akan mampu untuk menyempurnakan penulisan laporan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini yang dimana nantinya akan dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca serta laporan-laporan yang sifatnya sama untuk kedepannya.

Mojokerto, 10 Agustus 2023

Yusliana Fauziah Latif

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR GAMBAR..... | Error! Bookmark not defined. |
| DAFTAR LAMPIRAN | Error! Bookmark not defined.i |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang | 2 |
| 1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang..... | 3 |
| 1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang | 4 |
| 1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang | 4 |
| | |
| BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG | 6 |
| 2.1 Sejarah Perusahaan | 6 |
| 2.2 Kegiatan Umum Bidang Perusahaan | 15 |
| | |
| BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG | 17 |
| 3.1 Pelaksanaan Kerja yang di lakukan di Tempat Magang | 17 |
| 3.2 Hasil Pengamatan di tempat Magang | 17 |
| 3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi | 20 |
| | |
| BAB IV PENUTUP | 22 |
| 4.1 Kesimpulan | 22 |
| 4.2 Saran | 23 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 24 |
| LAMPIRAN..... | 26 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Logo PT PLN (Persero)..... | 9 |
| Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT PLN (<i>Persero</i>) UP3 Mojokerto | 12 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah suatu bentuk proses pembelajaran mahasiswa yang mendukung program pendidikan di STIE PGRI Dewantara Jombang untuk mengaplikasikan pengetahuan yang telah di peroleh ke dalam dunia kerja. Hal ini di sebabkan kesenjangan antar teori yang di peroleh dengan kenyataan di lapangan lebih kompleks. Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah kegiatan pembelajaran dilaksanakan secara langsung dalam dunia kerja. Bertujuan untuk membekali mahasiswa dengan keahlian praktis yang sesuai dengan situasi dan kondisi kerja nyata yang diperoleh diperguruan tinggi sehingga mahasiswa diharapkan lebih memahami dan memiliki keterampilan dalam suatu disiplin ilmu. Diperlukan suatu sinergi antara dunia kerja dengan lembaga pendidikan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia secara lebih luas. Kuliah Kerja Magang (KKM) ini untuk mengetahui kemampuan dan pemahaman mahasiswa atas mata kuliah yang didapatkan di kampus dengan dilapangan (dunia kerja) dan mengaplikasikan keilmuan yang didapat selama mejalani perkuliahan. Kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) juga sebagai media pengembangan mahasiswa antar softskill dan hardskill dengan pengalaman di lapangan (dunia kerja).

Dalam laporan pertanggung jawaban dari hasil kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini. Penulis mencoba untuk memaparkan seluruh proses dan kegiatan yang telah Penulis tempuh selama masa Kuliah Kerja Magang (KKM). Penulis telah menempuh masa Kuliah Kerja Magang (KKM) selama 2 bulan, yang bertempat di PT. PLN (Persero) UP3 Mojokerto. Penulis ditempatkan pada bagian

Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan. Pada masa awal pengenalan, Penulis terlebih dahulu melakukan observasi lapangan meliputi kegiatan masing-masing bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan. Penulis dijelaskan apa saja tugas Penulis nanti selama Kuliah Kerja Magang (KKM) dibagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan.

1.2 Tujuan Kuliah Kerja Magang

1. Mahasiswa memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dunia kerja
2. Memberikan media bagi mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu manajemen dalam praktik kerja
3. Meningkatkan softskill mahasiswa (kemampuan dalam berkomunikasi,meningkatkan rasa percaya diri,memperbaiki sikap dan perilaku).
4. Mahasiswa mampu melakukan kerjasama tim dengan perusahaan tempat magang.
5. Mahasiswa mampu mengkaji, mengobservasi realitas teori dalam praktik di perusahaan yang kemungkinan terdapat perbedaan.

1.3 Manfaat Kuliah Kerja Magang

1. Bagi bagi Penulis

1. Mahasiswa mampu memiliki kemampuan setiap bekerja dalam kelompok.
2. Mahasiswa memiliki keterampilan berkomunikasi dan memiliki percayadiri dalam bersikap dan berperilaku.
3. Menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang kegiatan di dunia kerja.
4. Memperoleh pengalaman tentang bagaimana dunia kerja yang sesungguhnya dan melihat bagaimana penerapan ilmu manajemen yang telah didapatkan.
5. Menjalin hubungan yang baik antara mahasiswa dan perusahaan baik dari instansi maupun para karyawan dan staff yang bertugas.

Manfaat bagi Perusahaan

1. Berperan sebagai sarana untuk menjembatani antara perusahaan dengan pihak STIE PGRI Dewantara Jombang untuk membina hubungan kerjasama lebih lanjut baik bersifat akademis maupun keorganisasian.
2. Perusahaan bertindak sebagai lembaga pendidik dalam proses pembentukan jiwa kerja mahasiswa yang lebih unggul dan siap dalam segala tantangan.

3. Memperoleh gambaran kondisi SDM dan Pemasaran yang akan datang.
4. Memperoleh jalinan kemitraan dengan STIE PGRI Dewantara Jombang.

Manfaat bagi Mahasiswa/Mahasiswi Lain

1. Menjalin hubungan dengan baik dan saling menguntungkan antara STIE PGRI Dewantara dengan perusahaan / Instansi.
2. Mempersiapkan lulusan STIE yang berkualitas bermutu dan siap kerja.
3. Menjaga nama baik STIE dalam melaksanakan KKM di PT. PLN (Persero) UP 3 Mojokerto

1.4 Tempat Kuliah Kerja Magang

Kuliah kerja magang (KKM) di laksanakan di PT. PLN (Persero) UP3 Mojokerto. Perusahaan ini bergerak d bidang industri ketenagalistrikan, yang bertempat di PT. PLN (Persero) UP3 Mojokerto, JL.R.A Basuni No.69, Mojokerto, Jawa Timur.

1.5 Jadwal Waktu Kuliah Kerja Magang

Kuliah kerja magang (KKM) di laksanakan pada tanggal 10 Juli – 8 September 2023. Dengan jam kerja 8 jam perhari, di mulai dari jam 07.30 – 16.00

dari hari senin – kamis, dan hari jumat di mulai 07.00 – 16.00. Pada hari sabtu dan minggu libur sesuai dengan ketentuan jadwal libur perusahaan.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KULIAH KERJA MAGANG

2.1 Sejarah Perusahaan

2.1.1 Sejarah Berdirinya PLN

Berawal dari abad ke-19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak dibidang 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 diawal Perang Dunia. 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 KMI 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 dibawah departemen pekerjaan umum dan tenaga 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 dibidang 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.

PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur merupakan salah satu unit pelaksana induk dibawah naungan PT PLN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditunjuk sebagai Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Kepentingan Umum (PIUKU) melalui undang-undang Nomor 30 tahun 2009. Pendirian PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur diawali pada tanggal 23 Oktober 1973, berdasarkan Keputusan Direksi PLN Nomor 054/DIR/73, nama PLN eksploitasi diubah menjadi PLN Distribusi I/ Pembangkitan I, kemudian berdasarkan Keputusan Direksi PLN Nomor 012/DIR/1976 tanggal 25 Februari 1976 diubah menjadi PLN Wilayah XII. Berdasarkan Keputusan Direksi Nomor : 042/DIR/1928, nama PLN Wilayah XII diubah menjadi PLN Distribusi Jawa Timur yang berlokasi di Jl. Embong Trengguli 19-21 Surabaya. Yang bergerak dalam bidang distribusi dan penjualan tenaga listrik. PT. PLN UP3 Area Mojokerto mencakup Kab. Mojokerto, Kota Mojokerto, Kab. Jombang dan Kab.Nganjuk, Luas daerah pelayanan untuk Kab.Mojokerto

sekitar 594.115 Km², Kota Mojokerto sekitar 341.664 Km², Kab.Nganjuk sekitar 1.533.649 Km².

Berikut Pembagian ULP di bawah PLN UP3 Mojokerto yaitu :

- | | |
|------------------|--------------------|
| 1. ULP Mojokerto | 6. ULP Ngoro |
| 2. ULP Mojosari | 7. ULP Ploso |
| 3. ULP Pacet | 8. ULP Kertosono |
| 4. ULP Mojoagung | 9. ULP Nganjuk |
| 5. ULP Jombang | 10. ULP Warujayeng |

2.1.2 Visi, Misi dan Logo Perusahaan PT PLN (Persero)

Visi

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi instansi.

Misi

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas

kehidupan masyarakat.

3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.
5. Membantu usaha-usaha melalui pelayanan listrik.
6. Penyediaan tenaga listrik serta pelayanan pada pelanggan atau masyarakat.
7. Memberikan pelayan terbaik terhadap masyarakat dalam pendistribusian tenaga listrik.

Logo Perusahaan PT. PLN (Persero)

Gambar 1.1 Logo PT PLN (Persero)



Sumber : <https://www.pln.co.id> (2023)

Filosofi Logo

Menyelenggarakan usaha penyedia tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan

dan melaksanakan penugasan pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang perkembangan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.

Elemen-Elemen Logo :

Persegi Panjang

Bidang persegi dan sebagai dasar, berwarna kuning, dan tanpa garis pinggir. Bidang persegi melambangkan bahwa PLN merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Warna kuning menggambarkan pencerahan, seperti halnya yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Warna kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di PLN.

Petir dan Kilat

Petir atau kilat, berwarna merah, bentuk atas tebal, bentuk bawah runcing, dan memotong/menembus tiga gelombang. Petir atau kilat melambangkan tenaga listrik yang terkandung didalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh PLN. Selain itu, petir juga mengartikan kerja cepat dan tepat sumber daya manusia PLN dalam memberikan solusi terbaik bagi pelanggannya. Warna merah representasi kedewasaan PLN selaku perusahaan listrik pertama di Indonesia dan dinamisme gerak laju PLN beserta sumber daya

manusia perusahaan, serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

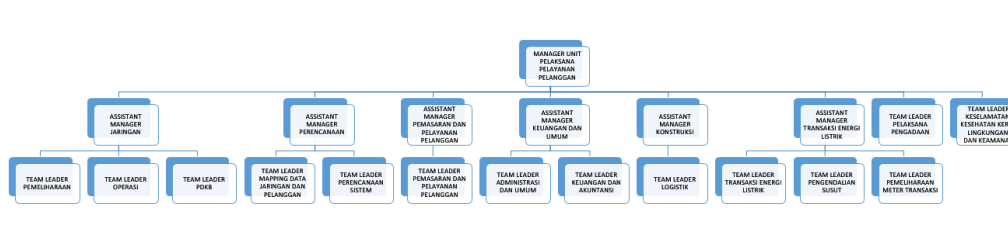
Tiga Gelombang

Tiga gelombang, berwarna biru, berbentuk sinusodia ($2 \frac{1}{2}$ perioda), ujung gelombang menghadap kebawah, tersusun sejajar dalam arah mendatar, dan terletak di tengah-tengah pada dasar kuning. Tiga gelombang memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti PLN yaitu pembangkitan, penyaluran, dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras seluruh sumber daya manusia dalam PLN guna memberikan layanan yang terbaik untuk pelanggannya. Warna biru melambangkan kesetiaan dan pengabdian pada tugas untuk menuju dan mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia, serta keandalan yang dimiliki seluruh sumber daya manusia PLN dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

2.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam sebuah perusahaan merupakan kerangka yang sangat penting karena struktur organisasi menjelaskan tentang posisi jabatan dimana dalam setiap jabatan mempunyai wewenang, tugas, dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Dengan adanya struktur organisasi yang baik dan terencana maka aktivitas sehari-hari dalam perusahaan menjadi lebih terarah dalam mencapai tujuan perusahaan yang diharapkan.

Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto



Sumber: PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto, 2023

Dalam menjalankan usahanya PT. PLN (Persero) UP3 Mojokerto memiliki struktur jabatan yang memiliki fungsi dan job description masing-masing yang tersistem secara baik. PT. PLN (Persero) UP3 Mojokerto menganut struktur organisasi garis lurus staff yang sesuai dengan kondisi perusahaan, karena pembagian tugas secara jelas dapat dibedakan dan manajer area langsung memerintah dan memberikan petunjuk-petunjuk kepada kepala bagian (Asman) untuk diteruskan kepada bawahannya yang sudah ditentukan. Berikut Jabatan dan Tanggung Jawab masing-masing dari posisi struktur organisasi PT. PLN (Persero) UP3 Mojokerto:

1. Manajer Area

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

2. Asisten Manajer Jaringan

Bertanggung jawab atas pelaksanaan rencana kerja konstruksi, pembuatan SOP, merencanakan operasi dan pemeliharaan distribusi, dan mengelola data aset jaringan (TM, TR, Trafo Distribusi).

3. Asisten Manajer Perencanaan

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

4. Asisten Manajer Konstruksi

Bertanggung jawab atas pengelolaan proyek jaringan sesuai kontrak dengan menggunakan jasa manajemen konstruksi sebagai bagian pencapaian target kinerja proyek.

5. Asisten Manajer Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan

Bertanggung jawab atas pelaksanaan strategi pemasaran, peningkatan pelayanan pelanggan, tata usaha langganan, dan mengelola Data Induk Pelanggan (DIP).

6. Asisten Manajer Keuangan, dan Umum

Bertanggung jawab atas pengelolaan SDM, Administrasi, dan Keuangan untuk mendukung pelaksanaan pekerja kegiatan proyek induk dalam mencapai kinerja target proyek induk sesuai penetapan direksi.

7. Asisten Manajer Transaksi Energi

Bertanggung jawab atas pengelolaan kegiatan proyek pembangkit sesuai kontrak dengan menggunakan jasa manajemen konstruksi sebagai

bagian pencapaian target kinerja proyek yang ditetapkan oleh perusahaan.

8. Pelaksana pengadaan

Bertanggung jawab melaksanakan pengadaan mulai dari pengumuman, penjelasan, evaluasi, memastikan value for money dan mempersiapkan kontrak.

9. Keselematan,kesehatan kerja,lingkungan dan keamanan

Bertanggung jawab melaksanakan, prinsip manajemen mutu,keselamatan kesehatan dan lingkungan kerja , merencanakan dan mengawasi pekerjaan instalasi transmisi tenaga listrik.

2.2 Kegiatan Umum Bidang Perusahaan

PT. PLN (Persero) Tbk adalah perusahaan listrik milik Negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Ruang lingkup usaha PT.

PLN (Persero), Tbk yaitu :

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik :Pembangkitan, penyaluran, distribusi perencanaan dan pengembangan sarana penyediaan tenaga listrik dan pengembangan tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Menjalankan usaha penunjang tenaga listrik :
 - a. Konsultasi yang berhubungan dengan tenaga listrikan
 - b. Pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan dan pengembangan
 - c. Pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.
3. Selain melakukan usaha-usaha diatas perseroan dapat :
 - a. Ikut dalam kegiatan usaha dan pemanfaatna sumber daya alam dan sumber energy lainnya yang terkait dengan penyediaan ketengalistrikan
 - b. Melakukan pemberian jasa operasi dan pengaturan (dispatcher) pada bidang pembangkit, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik.

- c. Menjalankan kegiatan perindustrian perangkat keras dan perangkat lunakbidang ketenagaistrikan dan peralatan lain terkait dengan listrik
- d. Melakukan kerjasama dengan badan lain atau pihak lain atau badan penyelenggara bidang ketengalistrikan baik dalam negeri maupun luar negeri
- e. Melakukan usaha jasa yang menyangkut bidang ketenagalistrikan, termasuk konsultasi, konstruksi, pendidikan dan pelatihan, manajemen bidang engineering, litbang teknik ketenagalistrikan dan jasa lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA MAGANG

3.1 Pelaksanaan Kerja yang di lakukan di Tempat Magang

PT. PLN (Persero) UP3 Mojokerto telah memberikan manfaat dari segi teoritis maupun praktek lapangan sehingga dengan begitu dapat mengetahui tentang bagaimana dunia kerja yang sebenarnya dan serta dapat mengetahui tentang penerapan teori yang sudah di tempuh di bangku perkuliahan. Pelaksanaan kuliah kerja magang (KKM) di UP3 Mojokerto dilaksanakan pada tanggal 10 Juli – 08 September 2023. Jam kerja di PT. PLN (Persero) UP3 Mojokerto yakni:

Senin – kamis 07.30 – 16.00

Jumat 07.00 – 16.00

3.2 Hasil Pengamatan di tempat Magang

Kuliah kerja magang di laksanakan di PT. PLN (Persero)UP3 Mojokerto. Kuliah kerja magang dilaksanakan selama 9 minggu Dimulai sejak tanggal 10 Juli – 08 September 2023. Kuliah kerja magang dilaksanakan hari Senin sampai hari Jumat mulai pukul 07.30 - 16.00 WIB, khusus untuk hari Jumat dimulai pukul 07.00 -16.00 WIB. Lingkup kerja yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) UP3 Mojokerto, kepada Mahasiswa Magang yaitu ditempatkan pada bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan, Sehingga Penulis mengetahui proses yang terjadi pada bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) UP3 Mojokerto. Mahasiswa

Magang dapat mengetahui dalam melayani pelanggan dan memberikan solusi tentang kelistrikan yang di alami oleh pelanggan. Berikut rincian kegiatan Penulis selama menjalani Kuliah Kerja Magang (KKM) di PT. PLN UP3 Mojokerto:

1. Memilah kelengkapan data AIL.

Penulis memilah kelengkapan data AIL perusahaan yang terdiri dari Surat Permohonan, Survey,MOM,SIP,PKTUL1-09,WPJBTL,BA TUL 1-11,SLO,DIL.

2. Melakukan pengecekan pembayaran dan SPK atas permohonan pelanggan di aplikasi pengaduan pelanggan terpusat (AP2T).

Penulis mengecek pembayaran dan SPK permohonan pelanggan menggunakan aplikasi pengaduan pelanggan terpusat (AP2T).

3. Melakukan pemberkasan surat perintah kerja,berita acara, dan perjanjian jual beli prabayar.

Penulis di beri tugas untuk melakukan pemberkasan surat perintah kerja, berita acara,dan perjanjian jual beli prabayar yang sebelumnya sudah dibuat terlebih dahulu oleh staff dan di tanda tangani oleh ASMAN Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan.

4. Call Back Center PLN menangani dan menindaklanjuti keluhan/permohonan pelanggan.

Penulis menghubungi kembali pelanggan secara acak kepada pelanggan yang telah melapor ke Contac Center PLN 123.

5. Mengentri DPL (Perubahan Data Pelanggan)

Penulis mengentri data pelanggan kedalam Microsoft Excel

6. Menginput pemasaran produk PLN

Penulis mengentri pemasaran produk PLN di Aplikasi PLN CRM

7. Melakukan promosi PLN Mobile dan tambah daya

Penulis melakukan promosi PLN Mobile dan tambah daya, memperingati Hari Kemerdekaan Indonesia dan Hari Pelanggan Nasional, dengan meyebar brosur kepada calon pelanggan.

8. Memverifikasi pengguna PLN Mobile

Penulis Memverifikasi pengguna PLN Mobile melalui connect-gateway.pln

Dalam bidang pemasaran ada aspek-aspek penting yang biasanya dilakukan oleh PT.PLN UP3 Mojokerto seperti sebagai berikut :

1. Aspek Produk

Penulis mengetahui proses pada pelanggan yang akan melakukan Pasang Baru, Penambahan Daya, Penyambungan sementara, SPLU atau stasiun pengisian listrik umum.

2. Aspek Harga

Penulis mengetahui besarnya biaya pelanggan untuk melakukan pasang baru dan tambah daya listrik.

3. Aspek Promosi

Penulis mengetahui metode personal selling public relation dan sales promotion dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik pelanggan maupun calon pelanggan.

Kendala yang dihadapi :

1. Kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan atau tugas-tugas yang di berikan karena belum memahami tugas-tugas tersebut sepenuhnya.
2. Penulis mengalami kendala jaringan saat melakukan penginputan data ke aplikasi PLN dan saat memverifikasi pengguna PLN mobile
3. Keterbatasan pengetahuan penulis terkait dengan data-data yang di olah.

3.3 Usulan Pemecahan Masalah/Solusi

Cara Mengatasi Kendala

Dengan adanya kendala yang di hadapi saat melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM), penulis di

berikan arahan oleh pegawai Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan bagaimana cara memasukan data pelanggan ke Aplikasi AP2T, PLN CRM, bagaimana cara pemberkasan surat, memilah data AIL, call back pelanggan, promosi produk PLN dengan benar. Dan ketika ada waktu luang penulis mempelajari apa yang di ajarkan oleh pegawai Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan. Jika ada kendala jaringan saat menginput data ke AP2T, PLN CRM penulis menunggu sampai jaringan stabil, agar bisa menginput data pelanggan di Aplikasi.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dengan adanya program Kuliah Kerja Magang (KKM) dapat memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang telah di dapat selama masa perkuliahan ke dunia kerja. Dengan pengalaman Kuliah Kerja Magang (KKM) mahasiwa di harapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan ketrampilan sesuai dengan latar belakang bidang studi yang di tempuh. Kuliah Kerja Magang (KKM) pada PT. PLN (Persero) ini bergerak di bidang ketenagalistrikan, khususnya di bidang pemasaran dan pelayanan pelanggan, selama menempuh Kuliah Kerja Magang (KKM) ini banyak pengalaman dan pengetahuan yang berkaitan dengan pemasaran dan pelayanan pelanggan ini. Sehingga Penulis dapat menyimpulkan bahwa, Penulis mendapat informasi dan keadaan mengenai dunia kerja sesungguhnya, Penulis mengetahui keluhan-keluhan yang di alami pelanggan. Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) ini mahasiswa dapat mengaplikasikan semua teori yang berkaitan dengan memasarkan produk PLN dengan baik, cara mengatasi kendala dan keluhan pelanggan, proses pengelolaan surat pelanggan, system penataan dokumen pelanggan, yang sesuai dengan bidang Manajemen Pemasaran, sehingga bisa memberikan manfaat bagi mahasiswa dalam Kuliah Kerja Magang (KKM).

4.2 Saran

Bagi Mahasiswa :

- a. Mahasiswa lebih mempersiapkan diri lagi dalam akademis maupun non akademis sehingga apa yang dipelajari waktu kuliah dapat diaplikasikan dengan baik, sebelum melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM).
- b. Mahasiswa harus lebih teliti dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas yang di berikan.

Bagi perusahaan PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto :

- a. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Magang (KKM) untuk mencoba di beberapa bidang pekerjaan untuk memperbanyak pengetahuan dan pengalaman.
- b. Mengajarkan bagaimana proses memasarkan produk PLN dengan baik, cara mengatasi kendala dan keluhan pelanggan, sebelum pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) di bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan, agar dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Magang (KKM) mahasiswa dapat melaksanakan tugas dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

STIE PGRI DEWANTARA.(2023).*Buku Pedoman Kuliah Kerja Magang (KKM)*

STIE PGRI Dewantara Jombang Program Studi Manajemen 2023.

Jombang.

PLN. 2023.*portal pln.co.id. pln.co.id.*


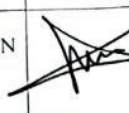


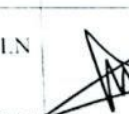

LAMPIRAN








Lampiran 1 Daftar Kegiatan Harian Magang








FORMULIR KEGIATAN HARIAN MAHASISWA










Nama : Yusliana Fauziah Latif
NIM : 2061109
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Tempat KKM : PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto
Bagian/Bidang : Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan








| Minggu Ke | Tanggal | Jenis Kegiatan | Tanda Tangan |
|-----------|--------------|---|---|
| I | 10 Juli 2023 | Perkenalan karyawan di bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan Penjelasan rincian kegiatan di bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan Mengarsip data Justifikasi berita acara |  |
| | 11 Juli 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Mengarsip data justifikasi berita acara |  |
| | 12 Juli 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Mengarsip data AIL |  |
| | 13 Juli 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Memisahkan berkas berdasarkan tarif/daya (pasca bayar dan Prabayar) |  |






| Minggu Ke | Tanggal | Jenis Kegiatan | Tanda Tangan |
|-----------|--------------|--|---|
| | 14 Juli 2023 | Senam pagi bersama pegawai PT PLN Persero UP3 Mojokerto Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | 15 Juli 2023 | LIBUR | |
| | 16 Juli 2023 | | |
| II | 17 Juli 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Pengarsipan data AIL |  |
| | 18 Juli 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Memisahkan berkas berdasarkan tarif daya (pasca bayar dan prabayar) |  |
| | 19 Juli 2023 | LIBUR TAHUN BARU ISLAM | |
| | 20 Juli 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Mencatat data kelengkapan AIL dan menata berkas pelanggan |  |
| | 21 Juli 2023 | Senam pagi bersama pegawai PT PLN Persero UP3 Mojokerto Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | 22 Juli 2023 | LIBUR | |
| | 23 Juli 2023 | | |
| | 24 Juli 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Mencatat data kelengkapan AIL dan menata berkas pelanggan |  |

| Minggu Ke | Tanggal | Jenis Kegiatan | Tanda Tangan |
|-----------|----------------|--|---|
| III | 25 Juli 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Memindahkan data pelanggan AP2T di Microsoft excel |  |
| | 26 Juli 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Memindahkan data pelanggan AP2T di Microsoft excel |  |
| | 27 Juli 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | 28 Juli 2023 | Senam pagi bersama pegawai PT PLN Persero UP3 Mojokerto Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | 29 Juli 2023 | LIBUR | |
| | 30 Juli 2023 | | |
| IV | 31 Juli 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Callback pelanggan |  |
| | 1 Agustus 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Callback pelanggan |  |
| | 2 Agustus 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Mengarsip data AIL |  |

| Minggu Ke | Tanggal | Jenis Kegiatan | Tanda Tangan |
|-----------|-----------------|--|---|
| | 3 Agustus 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Mengunggah data pelanggan ke aplikasi PLN CRM |  |
| | 4 Agustus 2023 | Senam pagi bersama pegawai PT PLN Persero UP3 Mojokerto Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | 5 Agustus 2023 | LIBUR | |
| | 6 Agustus 2023 | | |
| V | 7 Agustus 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Memisahkan berkas berdasarkan tarif/daya (pasca bayar dan prabayar) |  |
| | 8 Agustus 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Mengarsip data AH. |  |
| | 9 Agustus 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | 10 Agustus 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | 11 Agustus 2023 | Senam pagi bersama pegawai PT PLN Persero UP3 Mojokerto Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | 12 Agustus 2023 | LIBUR | |
| | 13 Agustus 2023 | | |

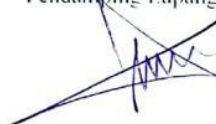
| Minggu Ke | Tanggal | Jenis Kegiatan | Tanda Tangan |
|-----------------|--|---|---|
| VI | 14 Agustus 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | | Mengarsip data AIL |  |
| | 15 Agustus 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | 16 Agustus 2023 | IZIN SAKIT |  |
| | 17 Agustus 2023 | HARI KEMERDEKAAN REPUBLIC INDONESIA | |
| | 18 Agustus 2023 | Lomba 17 Agustusan bersama pegawai PT PLN Perseo UP3 Mojokerto |  |
| | | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile | |
| | 19 Agustus 2023 | LIBUR | |
| 20 Agustus 2023 | Promosi PLN Mobile di Universitas Meyjen Mojokerto |  | |
| | 21 Agustus 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | 22 Agustus 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | 23 Agustus 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |

| Minggu Ke | Tanggal | Jenis Kegiatan | Tanda Tangan |
|-----------|------------------|--|---|
| VII | 24 Agustus 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Mencatat data kelengkapan AIL.. dan menata berkas pelanggan |  |
| | 25 Agustus 2023 | Senam pagi bersama pegawai PT PLN Persero UP3 Mojokerto Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | 26 Agustus 2023 | LIBUR | |
| | 27 Agustus 2023 | | |
| VII | 28 Agustus 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Mencatat data kelengkapan AIL.. dan menata berkas pelanggan |  |
| | 29 Agustus 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Mengarsip data AIL |  |
| | 30 Agustus 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | 31 Agustus 2023 | Mengonfirmasi Identitas pendaftaran PLN Mobile |  |
| | 1 September 2023 | Senam pagi bersama pegawai PT PLN Persero UP3 Mojokerto Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | 2 September 2023 | | |
| | 3 September 2023 | | LIBUR |

| Minggu Ke | Tanggal | Jenis Kegiatan | Tanda Tangan |
|-----------|------------------|---|---|
| IX | 4 September 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Mencatat data kelengkapan AIL. dan menata berkas pelanggan |  |
| | 5 September 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | 6 September 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Mengarsip data AIL |  |
| | 7 September 2023 | Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile |  |
| | 8 September 2023 | Senam pagi bersama pegawai PT PLN Persero UP3 Mojokerto Memverifikasi identitas pengguna PLN Mobile Perpisahan Magang di PT PLN UP3 Mojokerto |  |

Mojokerto, 08 September 2023

Pendanting Lapangan.



(Wenny Dwi Agustin)

NIP. 8909174J

Lampiran 2 Keterangan Telah Melaksanakan Kuliah Kerja Magang (KKM)



PLN
 UID JAWA TIMUR
 UP3 MOJOKERTO

SURAT KETERANGAN

Nomor : 0021 .SK/STH.01.04/A040800/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini,:

Nama : Yudi Lordianto
 NIP : 8408517Z
 Jabatan : Manager Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Mojokerto

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Yusliana Fauziah Latif
 NIM : 2061109
 Prodi/Jurusan : S1 Manajemen
 Universitas : (STIE) PGRI Dewantara Jombang

Telah melakukan Praktek Kerja di PT PLN(Persero) UP3 Mojokerto pada Bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan sejak tanggal **10 Juli 2023 s/d 08 September 2023.**

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Mojokerto, 06 September 2023

MANAGER
 UNIT PELAKSANA
 PELAYANAN PELANGGAN
 MOJOKERTO,



YUDI LORDIANTO


Jl. R.A Basuni No. 67, Sooko, Mojokerto 61361
 T (0321) 322705 F (0321) 322704 W www.pln.co.id

Paraf 

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan



Lampiran 4 Lembar Penilaian Dosen Pendamping Lapangan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PGRI DEWANTARA
PROGRAM STUDI – AKUNTANSI (BAIK SEKALI)
PROGRAM STUDI – MANAJEMEN (B)

Jl. Prof. Moh yamin No.77 Telp. 0321-865180, Fax 0321-853807 Jombang 61471
 Email : info@stiedewantara.ac.id website : www.stiedewantara.ac.id

PENILAIAN KULIAH KERJA MAGANG MAHASISWA

Nama : Yuslana Fauziah Latif
 Nim : 2061109
 Program Studi : Manajemen Pemasaran
 Tempat Magang : PT PLN (Persero) UP3 Mojokerto
 Bagian/Bidang : Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan

| No. | Aspek yang Dinilai | Nilai (0 - 100) |
|-------------------------------|---|-----------------|
| 1. | Keaktifan konsultasi | 92 |
| 2. | Motivasi | 92 |
| 3. | Pengetahuan tentang tugas dalam obyek KKM | 91 |
| 4. | Tata Bahasa dan kerapihan laporan | 91 |
| 5. | Kejelasan menyampaikan laporan | 91 |
| 6. | Sistematika laporan | 91 |
| 7. | Kemampuan mengidentifikasi masalah | 91 |
| 8. | Kemampuan memberikan alternatif pemecahan masalah | 81 |
| Jumlah | | 730 |
| Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8) | | 91,25 |

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka

Jombang, 9 September 2023

Dosen Pembimbing Lapangan,


 (Mardi Astutik, SE., MM)
 NIDN. 0710067401

Lampiran 5 Lembar Penilaian Pendamping Lapangan

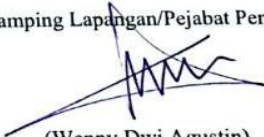
| No. | Aspek Yang Dinilai | Nilai (0 - 100) |
|-------------------------------|--|-----------------|
| 1. | Disiplin kerja | 90 |
| 2. | Kerjasama dalam tim/hubungan dengan rekan kerja | 92 |
| 3. | Sikap, etika dan tingkah laku saat bekerja | 92 |
| 4. | Kreativitas dan ketrampilan | 91 |
| 5. | Kemampuan mengaplikasikan pengetahuan akademis dalam pekerjaan | 90 |
| 6. | Kemampuan menyesuaikan diri dalam pekerjaan dan lingkungan kerja | 92 |
| 7. | Kemampuan berkomunikasi | 90 |
| 8. | Produktivitas kerja | 93 |
| Jumlah | | 730 |
| Nilai Rata-Rata (Jumlah : 8) | | 91,25 |

Catatan : Penilaian harap diisi dalam angka
Peserta magang menghasilkan produk/ karya

Catatan:

.....

Mojokerto, 8 September 2023
Pendamping Lapangan/Pejabat Penilai,


(Wenny Dwi Agustin)
NIP.8909174J