



Strategi Komunikasi Pemasaran Spedometer Listrik Terhadap Masyarakat Pengguna Baru Di PT Srikandi Berkah Abadi Ponorogo

Sri Hartono

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

mahar.anugerah@gmail.com

Nanang Cendriono

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

nanangcendriono@gmail.com

Ita Yogi Pratama

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

itayogipratama@gmail.com

Alamat : Jl. Budi Utomo No. 10, Ronowijayan, Siman, Ponorogo, 63471.

Email korespondensi : mahar.anugerah@gmail.com

Abstract

PLN is a monopoly trading company that sells electrical energy sources and manages all aspects of electricity in Indonesia, especially the Ponorogo area. In Ponorogo there is a company under the auspices of the Indonesian Electrical and Mechanical Contractors Association (AKLI) with the company name PT. Heroine of Eternal Blessing. In carrying out its work PT. Srikandi Berkah Abadi did not run smoothly, but there were many obstacles that disrupted the work process, one of which was the data input process. In this research we used a descriptive qualitative method where we carried out observations and direct interviews while conducting KKL within a period of 1 month. Based on the results of research that has been carried out previously, conclusions can be drawn, including: We carry out data processing activities on the implementation of connection work in people's homes, process data input on network maintenance and changes, and input employee hard disk data. While we were carrying out the KKL for 1 month, the problems we experienced were the ones we mentioned above, when inputting data in Microsoft Excel, it often had errors, crashes, and exited so that the data we were working on was lost and not saved.

Keywords: *Marketing Strategy, Customer Service, PLN*

Abstrak

PLN merupakan perusahaan dagang monopoli yang menjual sumber energi listrik dan mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia, khususnya wilayah Ponorogo. Di Ponorogo ada perusahaan yang mana dibawah naungan Asosiasi Kontraktor Listrik dan Mekanikal Indonesia (AKLI) dengan nama perusahaan PT. Srikandi Berkah Abadi. Dalam menjalankan pekerjaannya PT. Srikandi Berkah Abadi tidak berjalan dengan lancar akan tetapi banyak hambatan yang mengganggu proses pekerjaan, salah satunya dalam proses penginputan data. Di penelitian ini kami menggunakan metode kualitatif deskriptif dimana kami melakukan observasi, dan wawancara langsung selama melakukan KKL dalam kurun waktu 1 bulan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan anatara lain : Kami melakukan kegiatan pengolahan data pelaksanaan pekerjaan penyambungan di rumah-rumah masyarakat, pengolahan input data pada perawatan dan perubahan jaringan, dan melakukan input data hardist karyawan. Selama kami melaksanakan KKL selama 1 bulan kendala-kendala yang kami alami diantaranya yang kami sebutkan diatas saat menginput data Microsoft excel sering error, macet, dan keluar sehingga data-data yang kami kerjakan hilang tidak tersimpan.

Kata Kunci : Strategi Pemasaran, Customer Service, PLN

PENDAHULUAN

Sumber energi listrik merupakan sumber daya yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Dalam sumber daya ini hanya ada satu perusahaan yang menjual sumber energi listrik diseluruh Indonesia yang dikuasai oleh perusahaan BUMN yang bernama perusahaan listrik negara (PLN). PLN merupakan perusahaan dagang monopoli yang menjual sumber energi listrik. Banyaknya pemenuhan pelayanan pasang baru, kendala teknis atau jaringan, dan customer servis terkait pemeliharaan jaringan listrik setiap rumah rumah dan perusahaan, membuat PT. Srikandi Berkah Abadi beroperasi dalam jasa pelayanan pasang baru, customer servis masyarakat, dan pergantian travo aliran listrik di wilayah karesidenan Madiun Ponorogo. PT Srikandi merupakan anak perusahaan dari PLN, yang memberikan layanan pemasangan dan penyambungan listrik yang di arahkan oleh PLN. Sehingga PT. Srikandi Berkah Abadi Ponorogo merealisasikan perintah dari PLN untuk pembongkaran, pemasangan, dan penyambungan alat listrik yang diminta oleh konsumen.

PT Srikandi Berkah Abadi memiliki pelayanan jasa salah satunya pemasangan baru dan customer servis yang menangani pasang baru spedo pada rumah-rumah masyarakat di wilayah UP3 Ponorogo dan UP3 Madiun dimana UP3 Ponorogo meliputi PLN ULP Ponorogo, PLN ULP Balong, PLN ULP Pacitan, dan PLN ULP Trenggalek sedangkan UP3 Madiun meliputi PLN ULP Madiun Kota, PLN ULP Dolopo, PLN ULP Caruban, PLN ULP Maospati, PLN ULP Magetan, PLN ULP Ngawi, dan PLN ULP Mantingan. Selama pelaksanaan KKL di PT. Srikandi berkah Abadi Ponorogo kami melakukan kegiatan pengolahan data pelaksanaan pekerjaan penyambungan di rumah-rumah masyarakat, pengolahan input data pada perawatan dan perubahan jaringan, dan melakukan input data hardist karyawan. Selama melakukan kegiatan KKL di PT. Srikandi Berkah Abadi Ponorogo selama 1 bulan terhitung mulai dari Selasa, 02 Februari 2022 sampai dengan Rabu, 02 Maret 2022. Dalam pelaksanaan KKL kami mendapatkan hambatan ataupun kendala ketika menginput data mengalami error jaringan, mengalami error sistem di Microsoft exel, dan wifi yang kadang tidak tersambung ke computer.

Selama kami melaksanakan KKL selama 1 bulan kendala-kendala yang kami alami diantaranya yang kami sebutkan diatas saat menginput data Microsoft excel sering error, macet, dan keluar sehingga data-data yang kami kerjakan hilang tidak tersimpan. Penyebab dari errornya sistem tersebut dikarenakan rumus-rumus excel yang digunakan terlalu berat sehingga sistem komputer tidak kuat, adapun penyebabnya data file di Microsoft excel lainnya yaitu terlalu banyak data yang lama dan menyebabkan kelambatan dalam penginputan data yang baru. Penyebab kendalanya penginputan data juga disebabkan oleh jaringan Wifi yang kadang tidak tersambung di komputer, sehingga memerlukan penyambungan ulang agar wifi bisa tersambung ke komputer. Dengan adanya permasalahan atau kendala yang kami alami, mendapatkan solusi penyelesaian diantaranya yaitu dengan cara merestart ulang computer pada saat error, Mengetik manual saat penginputan data Excel dan pada saat komputer error kami menggunakan waktunya untuk mengerjakan pekerjaan yang lain.

Solusi-solusi yang kami gunakan dalam mengatasi masalah ataupun hambatan selama pengerjaan yang diberikan kepada kami dalam pelaksanaan KKL di PT. Srikandi Berkah Abadi Ponorogo, membantu meringankan pekerjaan-pekerjaan karyawan selama kegiatan KKL yang kami jalani. Dengan hambatan yang ada di perusahaan kami memberikan solusi pemecahan masalah dari hambatan-hambatan yang terjadi di perusahaan. Diantaranya pengetikan manual yang kami lakukan dalam proses input data meskipun pekerjaan terbilang menyita waktu akan tetapi lebih efektif daripada menggunakan rumus excel yang mana komputernya tidak mendukung. Sehingga pengetikan manual membantu menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan kepada kami. Hal tersebut sebagai wujud pengabdian kami selama KKL di PT Srikandi Berkah Abadi, meskipun terbilang mudah akan tetapi memberikan sebuah masukan dalam penyelesaian pekerjaan tersebut.

Dari penjelasan diatas kami melakukan pengabdian sebagai customer service melalui pengerjaan input-input data pelanggan baru, dll. Kami melihat banyak sekali masyarakat yang melakukan pendaftaran untuk pasang baru speedo, sehingga dengan adanya masyarakat-masyarakat yang melakukan proses pemasangan kami sebagai customer service diberikan tugas untuk melakukan penginputan data para pengguna pasang baru mencakupi wilayah UP3 Ponorogo dan UP3 Madiun.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif Deskriptif, dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan untuk pengujian kredibilitas data menggunakan tri angulasi sumber dan tri angulasi teknik. Penelitian Kualitatif sendiri dapat diartikan sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasan sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya, Kirk & Miller (dalam Nasution, 1998:23).

Pada penelitian ini, kami melakukan wawancara dikantor melalui Direktur perusahaan PT. Srikandi berkah Abadi Ponorogo serta beberapa karyawan. Selain itu kami juga mengamati secara langsung dan tidak langsung kegiatan yang dilakukan dalam proses pemasangan baru pada rumah-rumah masyarakat. Hasil penelitian kami berupa hasil data yang dikirimkan pihak lapangan kepada karyawan yang ada di kantor dalam proses penginputan data, dengan membuat daftar berita acara pelaksanaan program KKL. Demikian pula hasil observasi yang kami kumpulkan menjadi bahan untuk pembuatan artikel.

Kami melakukan analisis data secara berkelanjutan sesuai dengan konsepsi dalam penelitian kualitatif. Kemudian kami membuat deskripsi dan pembahasan hasil penelitian berdasarkan data lapangan yang didapat dari pendapat atau opini kami berdasarkan data yang dikirimkan pihak lapangan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kami melakukan penelitian langsung ke perusahaan PT. Srikandi Berkah Abadi Ponorogo, untuk memperoleh data yang kami perlukan. Berdasarkan hasil penelitian yang kami lakukan di PT. Srikandi Berkah Abadi Ponorogo, maka kami mengkategorikan hasil penelitian berdasarkan tahapan-tahapan yang kami amati dalam pelaksanaan Pelanggan Pasang Baru Spedo atau Meteran. Kami di perusahaan PT. Srikandi Berkah Abadi tidak turun ke lapangan mengikuti proses pemasangan secara langsung, akan tetapi kita hanya mengamati melalui hasil yang dikirimkan pihak teknisi lapangan ke kantor untuk diolah data. Dalam pengerjaan input data pelanggan pasang baru banyak kendala dan hambatan yang kami alami. Beberapa kendala yang menghambat proses penginputan data Pelanggan Pasang Baru kami simpulkan menjadi 3 hambatan.

Hambatan-hambatan

Kejadian yang menjadi hambatan dalam proses pengerjaan tugas pada saat KKL di PT. Srikandi Berkah Abadi Ponorogo merupakan errornya sebuah komputer dimana error sendiri memiliki arti kekeliruan, ketidaktepatan atau kesalahan yang dapat disebabkan oleh software atau perangkat lunak, hardware atau perangkat keras, dan human error yang berarti kesalahan dikarenakan oleh pengguna. Dalam proses input data yang kami lakukan di PT. Srikandi Berkah Abadi kami mendapati masalah dimana sistem komputer pada Microsoft excel mengalami error dan keluar sehingga data yang telah kami kerjakan hilang dan tidak tersimpan. Menurut artikel **Apa-itu.net** kesalahan yang dialami pada komputer tersebut dinamakan Runtime Error yang mana maksud dari Runtime Error yaitu kesalahan yang terjadi ketika program sedang berjalan. Dan ketika kesalahan itu terjadi maka sistem yang beroperasi akan otomatis berhenti dijalankan atau di proses.

Dilain itu dalam proses KKL terdapat masalah lain yaitu kegagalan jaringan Wifi yang menyambung pada piranti komputer, dimana kegagalan tersebut tidak dapat terhubung pada komputer sehingga harus dihubungkan kembali didalam artikel kegagalan tersebut disebut *Lokal Area Connection* yang tidak muncul. Pada penjelasan di artikel **Kalla a Group off Companies** menjelaskan bahwa kegagalan jaringan pada komputer di sebabkan oleh beberapa hal diantara lainnya yaitu Network Wireless Adapter yang tidak terpasang dengan baik dan Driver dari Network Wireless Adapter yang mungkin tidak terinstal dengan baik.

Untuk permasalahan yang terakhir yang saya alami dalam kegiatan KKL di PT. Srikandi Berkah Abadi Ponorogo yaitu perihal penjadwalan yang kurang efektif, dimana yang kami maksudkan kurang efektif yaitu saat jam istirahat dan jam masuk kerja pagi hari terkadang mengalami molor atau keterlambatan. Semisal jam kerja dimulai pukul 08.00 WIB ada yang terlambat dan masuk dijam yang tidak tentukan, akan tetapi dijam pulang kerja karyawan yang telat tetap meneruskan pekerjaan agar jam kerja sesuai dengan prosedur yaitu 8 jam sehari. Sehingga menurut kami kurang efisien atau disiplin dalam perihal pekerjaan. Suatu pekerjaan dikatakan efektif bila jam kerja sesuai dengan prosedur penjadwalan yang telah ditentukan. Penjadwalan sendiri memiliki arti membangun penentuan waktu penggunaan dari peralatan, fasilitas, dan aktivitas manusia dalam suatu organisasi yakni pendapat menurut Stevenson (1999).

Solusi-Solusi

Dalam melakukan pekerjaan di tempat KKL, kami menghadapi permasalahan seperti yang dijelaskan diatas. Sehingga kami berusaha memberikan solusi untuk mengatasi masalah tersebut, dengan cara :

1. Ketika komputer error dilakukan restart ulang agar computer dapat digunakan kembali.
2. Alternatif yang digunakan ketika menginput data di Exel dan tiba-tiba Microsoftnya tidak mampu digunakan karena masalah rumus-rumus exel yang terlalu berat dan komputer tidak bisa digunakan maka kami mengatasinya dengan di ketik secara manual
3. Ketika input data komputer mengalami error, kami menggunakan waktunya untuk mengerjakan pekerjaan lainnya. Agar waktu yang digunakan untuk menunggu komputer sampai bisa digunakan kembali tidak terbuang sia-sia.

KESIMPULAN

PT Srikandi Berkah Abadi memiliki pelayanan jasa salah satunya pemasangan baru dan customer servis yang menangani pasang baru spedo pada rumah-rumah masyarakat di wilayah UP3 Ponorogo dan UP3 Madiun. Kami melakukan kegiatan pengolahan data pelaksanaan pekerjaan penyambungan di rumah-rumah masyarakat, pengolahan input data pada perawatan dan perubahan jaringan, dan melakukan input data hardist karyawan. Selama kami melaksanakan KKL selama 1 bulan kendala-kendala yang kami alami diantaranya yang kami sebutkan diatas saat menginput data Microsoft exel sering error, macet, dan keluar sehingga data-data yang kami kerjakan hilang tidak tersimpan.

Kami melihat banyak sekali masyarakat yang melakukan pendaftaran untuk pasang baru spedo, sehingga dengan adanya masyarakat-masyarakat yang melakukan proses pemasangan kami sebagai customer service diberikan tugas untuk melakukan penginputan data para pengguna pasang baru mencakupi wilayah UP3 Ponorogo dan UP3 Madiun. Hasil penelitian kami berupa hasil data yang dikirimkan pihak lapangan kepada karyawan yang ada di kantor dalam proses penginputan data, dengan membuat daftar berita acara pelaksanaan program KKL.

SARAN

Menambah peralatan atau mesin baru yang diharapkan mampu menampung pelanggan baru seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan listrik pada saat ini.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT Srikandi Berkah Abadi alangkah baiknya perusahaan memberikan contact person sebagai alternative untuk mewedahi kritik dan saran para pelanggan, sehingga PT Srikandi dapat mengetahui apa saja yang harus dibenahi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Handoyo Mukti, Aji. (2016). *“Laporan Praktik Kerja Lapangan pada PT. PLN (Persero) Area Cempaka Putih”*. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Alwasilah, Chaedar A. 2003. *Pokoknya Kualitatif*. Jakarta : PT Dunia Pustaka.

Ronika, Nurfajar. 2020. *Strategi Komunikasi Pemasaran PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Simping Tiga dalam Meningkatkan Pendapatan Melalui Pelayanan Industri*. Riau : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau.

<https://pengertian.apa-itu.net/apa-yang-dimaksud-dengan-error.html#:~:text=Pengertian%20Error%20pada%20komputer%20adalah,yang%20berarti%20kesalahan%20dikarenakan%20pengguna>. Diakses pada 10 Maret 2022. Pukul 20.00.

<https://helpdesk.kallagroup.co.id/faq/item/masalah-jaringan-dan-penanganannya>. Diakses pada 10 Maret 2022. Pukul 22.00.