

**Promosi Program “Gerakan Peduli Sampah Plastik
(Geulis)” Pada PT Perusahaan Listrik Negara
(Persero) Unit Pelaksana Pelayanan
Pelanggan Cikokol**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Ujian Program Sarjana Terapan dalam Ilmu Administrasi Negara**

DISUSUN OLEH:

NAMA : MASUTIAH SUSILOWATI
NPM : 1832060203
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
KONSENTRASI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK



**PROGRAM SARJANA TERAPAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
JAKARTA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : MASUTIAH SUSILOWATI
NPM : 1832060203
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI
KONSENTRASI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK
JUDUL SKRIPSI : PROMOSI "PROGRAM GERAKAN PEDULI
SAMPAH PLASTIK (GEULIS)" PADA PT PLN
(PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN
PELANGGAN CIKOKOL

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan,

Jakarta, Februari 2021

Pembimbing,

(Drs. Agoes Inarto, MM)

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Jakarta pada tanggal, Februari 2021

Ketua merangkap anggota,


(Tintin Sri Murtinah, SE, MM.)



Sekretaris merangkap anggota,



(Nurmita Sari, SE, MM.)

Tugas Akhir telah diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Jakarta, Februari 2021

Pembimbing,



(Drs. Agoes Inarto, MM)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : MASUTIAH SUSILOWATI

NPM : 1832060203

Program Studi : ILMU ADMINISTRASI

Konsentrasi : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini dengan judul "Promosi Program Gerakan Peduli Sampah Plastik (Geulis)" Pada PT PLN (Persero) UP3 Cikokol merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Skripsi/ ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Tangerang,
10 FEBRUARI 2021

Penulis,



Masutiah Susilowati

Catatan:

Lembaran pernyataan ini mohon diketik ulang;

Tanda tangan diatas materai 6000,-.

¹ Pilih salah satu sesuai dengan jenis tugas akhir yang diambil

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul PROMOSI PROGRAM “GERAKAN PEDULI SAMPAH PLASTIK (GEULIS)” PADA PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN CIKOKOI ini tepat waktu. Laporan ini merupakan salah satu persyaratan kelulusan Diploma Empat pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat banyak bimbingan, semangat dan dorongan serta bantuan dari berbagai pihak khususnya kepada **Bapak Drs. Agoes Inarto, MM** selaku Dosen Pembimbing yang penuh dengan kesabaran dan kerelaan hati dalam memberikan bimbingan, arahan, serta waktu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Ucapan terima kasih tak lupa saya sampaikan juga kepada pihak-pihak di bawah ini:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Bapak Anton Teguh Suwartono selaku *Manager* Pemasaran PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten yang telah mendukung penelitian ini
3. Bapak Adi Fitriatmojo selaku *Manager* PT PLN (Persero) UP3 Cikokol serta segenap pegawai PT PLN (Persero) UP3 Cikokol yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian pada perusahaan.
4. Saudari Aulia Hadin Salsabila selaku *Assistant Analyst* Pemasaran PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten yang telah mendukung penelitian ini
5. Saudari Ketty Helki Biang selaku *Junior Analyst* Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Cikokol yang telah mendukung penelitian ini
6. Ibu Devy Rachdianty Laksmi sebagai atasan langsung penulis yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Kepada orang tua tercinta yang selalu memberi motivasi dan dorongan baik bantuan secara material maupun spiritual.
8. Segenap keluarga dan teman-teman yang ikut membantu sehingga laporan ini dapat selesai.

Semoga bantuan yang penulis terima mendapat balasan yang setimpal di sisi-Nya.

Penulis menyadari banyak keterbatasan dan kekurangan yang dimiliki dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan demi terselesaikannya skripsi ini.

Tangerang,

Februari 2021

Penulis

MS

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

ABSTRAK

Masutiah Susilowati, 1832060203

PROMOSI PROGRAM “GERAKAN PEDULI SAMPAH PLASTIK (GEULIS)” PADA PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN CIKOKOI

Skripsi, 125 Halaman

Pemerintah saat ini telah gencar menghimbau masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dalam pengelolaan dan bahaya sampah plastik. Tak lupa PLN ikut berperan serta melalui beberapa kebijakan korporat untuk mengurangi penggunaan sampah plastik. Dengan memadukan latar belakang isu lingkungan berupa sampah plastik dan isu lingkungan penghijauan hutan *mangrove*, serta adanya potensi rumah tangga yang masih memungkinkan untuk dioptimalkan sehubungan dengan keterbatasan finansial maka isu-isu diatas dipadukan dengan sebuah program Gerakan Peduli Sampah Plastik (GEULIS) yaitu BP Angsur DP Nol dengan mempersyaratkan berperan aktif terhadap lingkungan yaitu dengan membawa botol plastik bekas sebagai donasi yang selanjutnya hasil penjualannya digunakan untuk penghijauan hutan *mangrove* di wilayah Banten. Fokus permasalahan dalam penelitian ini: Bagaimana PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Cikokol melakukan promosi program Gerakan Peduli Sampah Plastik (GEULIS)?

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan dua instrument yaitu: penelaahan dokumen dan wawancara. Adapun temuan penelitian peneliti ditinjau dari aspek personal selling dan aspek mass selling.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Menambahkan 3 (tiga) loket pelayanan pelanggan
2. Menambah *job desk* security untuk dapat melayani pelanggan
3. Melakukan promosi melalui kerja sama dengan pimpinan/ ketua daerah, komunitas, hingga lingkungan RT/ RW
4. Melakukan promosi difokuskan pada daerah yang menjadi sasaran Target Operasi pelanggan dengan 720 jam nyala listriknya 720 jam atau jam nyala maksimum

Kata Kunci: Sampah Plastik, BP Angsur DP Nol ,Promosi, Pelanggan

ABSTRACT

Masutiah Susilowati, 1832060203

PROGRAM PROMOTION EFFORTS "MOVEMENT CARES FOR PLASTIC WASTE (GEULIS)" IN PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) CIKOKOI CUSTOMER SERVICE IMPLEMENTATION UNIT

Thesis, 125 Pages

The current government has been aggressively calling on the public to raise awareness about the management and dangers of plastic waste. Not to forget that PLN is participating through several corporate policies to reduce the use of plastic waste. By combining the background of environmental issues in the form of plastic waste and environmental issues of reforestation of mangrove forests, as well as the potential for households that are still possible to be optimized due to financial limitations, the above issues are combined with a program called the Plastic Waste Care Movement (GEULIS), namely BP Angsur DP Zero by requiring an active role in the environment, namely by bringing used plastic bottles as donations, which are then used to reforest mangrove forests in Banten. The focus of the problem in this study: How does PT PLN (Persero) Customer Service Unit (UP3) Cikokol make promotional efforts for the Plastic Waste Care Movement (GEULIS) program?

The research method used in this research is a qualitative method with two instruments, namely: document review and interviews. The research findings of researchers viewed from the aspect of personal selling and mass selling aspects.

From the results of the research that has been done, the suggestions that can be given are as follows:

1. Add 3 (three) customer service counters
2. Adding job desk security to serve customers
3. Conducting promotions through cooperation with regional leaders / leaders, communities, and neighborhoods of RT / RW
4. Conducting promotions focused on areas that are targeted by customer Operations Target with 720 hours of power on for 720 hours or maximum running hours

Keywords: Plastic Waste, BP Angsur DP Zero, Promotion, Customers

DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii

BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan	3
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6

BAB II KERANGKA TEORI

A. Tinjauan Teori	8
1. Pengertian Administrasi	8
2. Pengertian Administrasi Publik	10
3. Pengertian Bisnis	11
4. Pengertian Administrasi Bisnis	12
5. Pemasaran	13
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Konsep Kunci	32
D. Model Berpikir	34
C. Pertanyaan Penelitian	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian	36
----------------------------	----

B. Teknik Pengumpulan Data	37
1. Metode Pengumpulan Data.....	37
2. Sumber Data	41
C. Prosedur Pengolahan Dan Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
1. Gambaran Umum PT PLN (Persero) UP3 Cikokol.....	45
2. Gambaran Umum Promosi Program “Gerakan Peduli Sampah Plastik (Geulis)” pada PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Cikokol	47
B. Penyajian Data dan Pembahasan.....	49
1. Aspek Personal Selling	49
2. Aspek Mass Selling	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN - LAMPIRAN	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	110



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

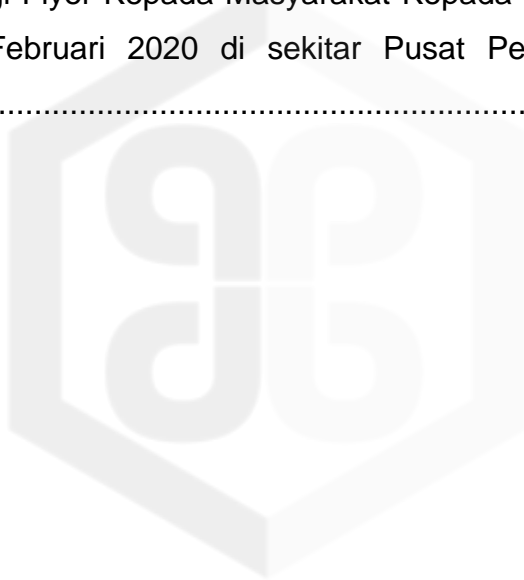
Judul Tabel	Halaman
1. Komposisi Sampah	2
2. Perolehan KWh Industri	3
3. Perolehan KWh Bisnis	3
4. Realisasi Program Pemasaran 2019	4
5. Realisasi Penjualan dan Pendapatan Tenaga Listrik PT PLN (Persero) UP3 Cikokol Bulan Januari Tahun 2020	5
6. Realisasi Penjualan dan Pendapatan Tenaga Listrik PT PLN (Persero) UP3 Cikokol Bulan Januari Tahun 2020	5
7. Penelitian Terdahulu	30
8. Daftar Key Informant.....	40

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
1. Grafik Komposisi Sampah di Banten	2
2. Model Berpikir	34
3. Surat General Manager PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten Tanggal 20 Februari 2020 Nomor 0159/AGA.01.01/330000/2020 tentang Program Pemasaran UID Banten 2020 dan Change Request di PLN CC 123.....	50
4. Kegiatan Pelayanan Pelanggan Pada Tanggal 12 Oktober 2020 di Loker Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Cikokol.....	50
5. Manager PT PLN (Persero) UP3 Cikokol Adi Fitriatmojo (Pertama dari Kanan) Melakukan Kegiatan Promosi Keliling	51
6. Pegawai PT PLN (Persero) UP3 Cikokol Menjelaskan Promosi Program GEULIS (Gerakan Peduli Sampah Plastik)	51
7. Surat General Manager PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten Tanggal 07 Januari 2020 Nomor 0009/AGA.00.01/330000/2020 tentang Program Pemasaran 2020	52
8. Kegiatan Promosi Online Pada Tanggal 21 Februari 2020 via Facebook Official PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten...	54
9. Flyer, Banner dan Spanduk	57
10. Media Promosi “GEULIS” (GERAKAN PEDULI SAMPAH PLASTIK).....	58
11. Promosi Via Sosial Media Instagram Pada Tanggal 21 Februari 2020 via instagram official PT PLN (Persero) UP3 Cikokol	58

12. Promosi Via Sosial Media Facebook Pada Tanggal 21 Februari 2020 via Facebook Official PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten 59
13. Kegiatan Bagi Flyer Kepada Masyarakat Kepada Masyarakat Pada Tanggal 21 Februari 2020 di sekitar Pusat Pemerintahan Kota Tangerang 59



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

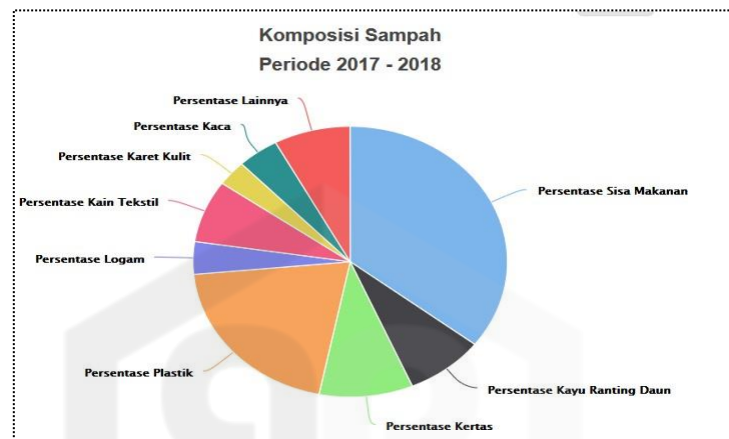
PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Sampah plastik saat ini menjadi permasalahan lingkungan hidup yang dihadapi oleh masyarakat dunia. Karena jika tidak dikelola dengan baik akan berbahaya bagi kehidupan makhluk di Bumi. Sementara itu dengan bertambahnya jumlah penduduk maka akan berdampak pula bertambahnya volume timbunan sampah yang dihasilkan dari aktivitas manusia.

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk terbanyak keempat di dunia setelah Tiongkok, India dan Amerika Serikat. Berdasarkan proyeksi penduduk yang dilakukan BPS, penduduk Indonesia tahun 2025 akan naik menjadi 284,83 juta jiwa dari 238,52 juta jiwa pada tahun 2010. Jumlah ini akan terus bertambah menjadi 305,65 juta jiwa pada tahun 2035. Menunjuk hal tersebut pemerintah saat ini telah gencar menghimbau masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dalam pengelolaan dan bahaya sampah plastik, khususnya di Provinsi Banten.

Data survei BPS terakhir mencatat jumlah penduduk Banten pada 2017 mencapai 12,4 juta jiwa. Adapun grafik komposisi sampah di Banten:



Gambar 1. Grafik Komposisi Sampah di Banten
 Sumber: Kajian Inovasi Program “GEULIS” (GERAKAN PEDULI SAMPAH PLASTIK) Tahun 2019

Tabel 1. Komposisi Sampah

Nama Kota	Periode	Persentase Sisa Makanan	Persentase Kayu Ranting Daun	Persentase Kertas	Persentase Plastik	Persentase Logam	Persentase Kain Tekstil	Persentase Karet Kulit	Persentase Kaca	Persentase Lainnya
Tangerang	2017 - 2018	61.38 %	2.24 %	8.94 %	10.97 %	1.68 %	2.32 %	2.09 %	1.78 %	8.61 %
Rangkas Bitung	2017 - 2018	30.00 %	12.00 %	10.00 %	15.00 %	8.00 %	5.00 %	5.00 %	10.00 %	5.00 %
Tigaraksa	2017 - 2018	15.00 %	10.00 %	10.00 %	35.00 %	2.00 %	15.00 %	2.00 %	1.00 %	10.00 %
		35.46 %	8.08 %	9.66 %	20.32 %	3.89 %	7.44 %	3.03 %	4.26 %	7.87 %

Sumber: Kajian Inovasi Program “GEULIS” (GERAKAN PEDULI SAMPAH PLASTIK) Tahun 2019

Berdasarkan informasi pada Gambar dan Tabel di atas dapat diketahui bahwa sampah plastik masih menjadi salah satu permasalahan lingkungan di Banten. Adanya pencemaran sampah plastik berdampak rusaknya hutan *mangrove* di wilayah Provinsi Banten hingga 60%. PT PLN (Persero) secara Korporat ikut berperan serta melalui beberapa kebijakan korporat untuk mengurangi penggunaan sampah plastik juga ikut ambil bagian dalam penghijauan kembali hutan *mangrove* tersebut sebagai wujud Program CSR PT PLN (Persero).

Di sisi lain, dalam pergerakan bisnisnya sampai dengan tahun 2019, PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten belum mencapai 100% pada realisasi target Rasio Elektrifikasi. Selain Rasio Elektrifikasi salah satu issue kinerja yang utama adalah penurunan kWh jual, terutama sektor industri dan bisnis. Untuk itu perlu dicari terobosan untuk meningkatkan kWh di sektor lain yang masih memungkinkan adalah sektor Rumah Tangga. Berikut data penurunan kWh jual PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten pada tabel berikut :

Tabel 2. Perolehan KWh Industri

TARIF	YoY KUMULATIF							Komposisi
	DESEMBER 16	DESEMBER 17	DESEMBER 18	DESEMBER 19	Growth '17	Growth '18	Growth '19	
I1	2.557.281	2.577.871	2.503.229	2.432.087	0,81%	-2,90%	-2,84%	0,02%
I2	635.235.717	657.466.912	713.588.990	750.098.615	3,50%	8,54%	5,12%	5,14%
I3	7.839.705.073	8.075.732.733	8.654.554.194	8.966.506.273	3,01%	7,17%	3,60%	61,41%
I4	4.333.238.120	4.887.497.352	5.432.654.934	4.882.168.108	12,79%	11,15%	-10,13%	33,44%
I	12.810.736.191	13.623.274.868	14.803.301.347	14.601.205.083	6,34%	8,66%	-1,37%	100,00%

Sumber: Kajian Inovasi Program "GEULIS" (GERAKAN PEDULI SAMPAH PLASTIK) Tahun 2019

Tabel 3. Perolehan KWh Bisnis

TARIF	YoY KUMULATIF						
	DESEMBER 16	DESEMBER 17	DESEMBER 18	DESEMBER 19	Growth '17	Growth '18	Growth '19
B1	215.020.090	236.282.258	271.087.897	295.177.428	9,89%	14,73%	8,89%
B2	882.742.636	947.176.127	1.012.287.429	1.093.400.992	7,30%	6,87%	8,01%
B3	1.245.852.932	1.337.490.888	1.453.301.689	1.541.744.995	7,36%	8,66%	6,09%
B	2.343.615.658	2.520.949.273	2.736.677.015	2.930.323.415	7,57%	8,56%	7,08%

Sumber: Kajian Inovasi Program "GEULIS" (GERAKAN PEDULI SAMPAH PLASTIK) Tahun 2019

Selain kondisi diatas berdasarkan riset pasar tahun 2019 masih banyak potensi pelanggan Rumah Tangga yang menginginkan Pasang Baru dan Perubahan Daya tetapi dengan keterbatasan finansial, hal ini

dibuktikan dengan program tahun 2019 terkait dengan Diskon Tambah Daya dan Pemasangan Listrik Gratis, Lisdes ESDM, OMOH, Diskon 3T yang mendapat sambutan yang besar dari masyarakat.

Tabel 4. Realisasi Program Pemasaran Tahun 2019

No	Program Pemasaran 2019	Jumlah Pelanggan yang mengikuti
1	Promo Tambah Daya Diskon 50%	9.397
2	Promo Diskon 50% BDT dan 3T	56.452
2	Penyambungan Gratis Lisdes ESDM Provinsi	7.968
3	BP cicil Rumah Tangga DP bukan Nol	3.382
4	OMOH	300
5	CSR	5.450
Total		82.949

Sumber: Kajian Inovasi Program "GEULIS" (GERAKAN PEDULI SAMPAH PLASTIK) Tahun 2019

Dengan memadukan latar belakang isu lingkungan berupa sampah plastik dan isu lingkungan penghijauan hutan *mangrove*, serta adanya potensi rumah tangga yang masih memungkinkan untuk dioptimalkan sehubungan dengan keterbatasan finansial maka dibentuk sebuah program Gerakan Peduli Sampah Plastik (Geulis) yaitu Biaya Penyambungan (BP) Angsur DP Nol dengan mempersyaratkan berperan aktif terhadap lingkungan yaitu dengan membawa botol plastik bekas sebagai donasi yang selanjutnya hasil penjualannya digunakan untuk penghijauan hutan *mangrove* di wilayah Banten. Sebelumnya program BP angsur dilakukan dengan adanya DP rupiah tertentu serta dengan angsuran yang terbatas.

PT PLN (Persero) UP3 Cikokol merupakan salah satu unit dari PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten, dalam memasarkan program

Geulis PT PLN (Persero) UP3 Cikokol memiliki teknik promosi tersendiri yang berdampak pada peningkatan KWh Jual. Berikut data realisasi penjualan dan pendapatan tenaga listrik sebelum dan sesudah dilaksanakan pelaksanaan program Geulis.

Tabel 5. Realisasi Penjualan dan Pendapatan Tenaga Listrik PT PLN (Persero) UP3 Cikokol Bulan Januari Tahun 2020

PT PLN (Persero) UNIT INDUK DISTRIBUSI BANTEN UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN CIKOKOL				S.D. JANUARI 2020	
NO	INDIKATOR KINERJA KUNCI	BOBOT	SATUAN	TARGET KUM BULAN	REALISASI KUM BULAN
1	2	4	5		
	KEY PERFORMANCE INDICATORS	70			
1	Pertumbuhan Penjualan dan Pendapatan Tenaga Listrik				
	a. Penjualan Tenaga Listrik	↑ 10	GWh	265.32	272.12
	b. Penjualan Layanan Khusus dan Multiguna	↑ 8	Rp Miliar	15.05	16.54

Sumber: Laporan Kinerja PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten Tahun 2020

Tabel 6. Realisasi Penjualan dan Pendapatan Tenaga Listrik PT PLN (Persero) UP3 Cikokol Bulan November Tahun 2020

PT PLN (Persero) UNIT INDUK DISTRIBUSI BANTEN UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN CIKOKOL				S.D. NOPEMBER 2020	
NO	INDIKATOR KINERJA KUNCI	BOBOT	SATUAN	TARGET KUM BULAN	REALISASI KUM BULAN
1	2	4	5		
	KEY PERFORMANCE INDICATORS	70			
1	Pertumbuhan Penjualan dan Pendapatan Tenaga Listrik				
	a. Penjualan Tenaga Listrik	↑ 10	GWh	2,788.81	2,822.77
	b. Penjualan Layanan Khusus dan Multiguna	↑ 8	Rp Miliar	173.02	185.44

Sumber: Laporan Kinerja PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten Tahun 2020

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa penjualan tenaga listrik di PT PLN (Persero) UP3 Cikokol mengalami peningkatan dari Bulan Januari hingga Bulan November Tahun 2020. Mengingat bahwa

pentingnya pemasaran program tersebut untuk meningkatkan KWh jual secara maksimal, penulis tertarik untuk mengangkat hal tersebut dalam suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Promosi Program Gerakan Peduli Sampah Plastik (GEULIS) Pada PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Cikokol.**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi fokus permasalahan: Bagaimana PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Cikokol melakukan promosi program Gerakan Peduli Sampah Plastik (GEULIS)?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui promosi Program Gerakan Peduli Sampah Plastik (GEULIS) Pada PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan (UP3) Cikokol. Adapun manfaat penelitian ini mencakup:

1. Bagi Kepentingan Dunia Akademik

Dapat memperluas pengetahuan di bidang pemasaran khususnya mengenai program Gerakan Peduli Sampah Plastik (Geulis) untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi Kepentingan Dunia Praktik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan pemikiran bagi Manajemen PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten guna menyempurnakan strategi dan kebijakan dalam promosi program Gerakan Peduli Sampah Plastik (Geulis).



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data serta pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan umum, bahwa promosi program Geulis (Gerakan Peduli Sampah Plastik) yang dilakukan PT PLN (Persero) UP3 Cikokol sudah baik. Adapun kesimpulan secara terperinci dari masing-masing aspek adalah sebagai berikut.

1. Aspek *Personal Selling*

Pada aspek *personal selling*, jenis *personal selling* yang diterapkan pada PT PLN (Persero) UP3 Cikokol adalah retail selling, field selling dan executive selling. Kegiatan promosi dilakukan dengan cara calon pelanggan datang ke loket pelayanan pelanggan, membagikan brosur/flyer kepada calon pelanggan, maupun Manager UP3 PT PLN (Persero) UP3 Cikokol melakukan promosi pada event – event tertentu. Namun pada sub aspek retail selling ditemukan hambatan terkait terbatasnya loket pelayanan pelanggan. Sehingga memungkinkan untuk menurunkan antusias calon pelanggan untuk mengajukan permohonan. Maka dapat

disimpulkan bahwa pelaksanaan promosi yang dilakukan PT PLN (Persero) UP3 Cikokol dari aspek personal selling sudah baik.

2. Aspek *Mass Selling*

Pada aspek *mass selling*, jenis *mass selling* yang dilakukan adalah publisitas. Adapun media promosi yang dipakai adalah spanduk, *banner*, dan *flyer*. Kegiatan promosi dilakukan dengan cara membagikan *flyer* kepada masyarakat maupun promosi via media sosial yaitu instagram dan facebook. Maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan promosi yang dilakukan PT PLN (Persero) UP3 Cikokol sudah baik dari aspek *mass selling* sudah baik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan tersebut di atas, peneliti dapat menyampaikan saran-saran sebagai berikut.

1. Aspek *Personal Selling*

a. Aspek *Retail Selling*

PT PLN (Persero) UP3 Cikokol dapat menambahkan 3 (tiga) loket pelayanan pelanggan dikarenakan sebelumnya hanya tersedia 2 (dua) loket pelayanan pelanggan dengan perbandingan kisaran jumlah pelanggan yang datang sekitar 20-30 pelanggan dan lama pelayanan pelanggan pelanggan 10-15 menit (tergantung permohonan pelanggan). Penulis juga menyarankan agar PT PLN (Persero) UP3 Cikokol menambah *job desk security* untuk dapat melayani pelanggan dalam mengarahkan dan membimbing pelanggan dalam pengajuan permohonan via website pln.co.id

maupun aplikasi pln mobile. Sehingga tidak terjadi penumpukan antrian pada loket pelayanan pelanggan.

2. Aspek *Mass Selling*

a. Aspek *Publisitas*

PT PLN (Persero) UP3 Cikokol untuk melakukan promosi difokuskan pada daerah yang menjadi sasaran Target Operasi pelanggan dengan 720 jam nyala listriknya 720 jam atau jam nyala maksimum dikarenakan pada jenis pelanggan tersebut membutuhkan tambahan daya listrik.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku Teks

- A, Krishna, R Rofaida & M Sari. (2010). *Analisis tingkat literasi keuangan di kalangan mahasiswa dan faktor-faktor yang mempengaruhinya*. Jurnal Proceedings of The 4th International Conference on Teacher Education.
- Alma, Buchory., dan Saladin, Djaslim. (2010). *Manajemen Pemasaran Ringkasan Praktis, Teori, Aplikasi Dan Tanya Jawab*. Bandung : CV. Linda Karya
- Amirullah. (2005). *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Basu Swastha dan Irawan, (1999), *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi 2, Yogyakarta : Liberty.
- Buchari Alma (2005) *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Buchari, Alma. (2006). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Cummins, Julian, (1991), *Promosi Penjualan*, Jakarta, Binarupa Aksara
- Fayol, Henry, (1985). *Industri dan Manajemen Umum*, Terj. Winardi, London: Sir Issac and Son.
- Gie, The Liang. (1999). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Ibrahim Jones Dan Sewu Lindawaty, (2007) *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*, Bandung: PT Refika Aditama
- Kamaluddin, Apiaty. (2017). *Administrasi Bisnis*. Makassar: CV Sah Media.
- Keban, Yeremias T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Kotler, Amstrong. (2001). *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran (terjemahan) Edisi Millenium, Jilid 1*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*. Jakarta: PT. Indeks
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management. Edisi Milenium*. Inc New Jersey:Prentice Hall Intl.

- Kotler, Philip; Armstrong, Garry. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Nawawi, Hadari. (1999). *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Pustaka Dinamika
- Pasolong, Harbani. (2008). *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung : CV.Afabeta
- Rangkuti, F. (2009). *Strategi Promosi Yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, Sondang P., (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- STIA LAN Jakarta. (2017). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Sarjana Terapan*. Jakarta.
- Sugiyono. (2009) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (Metode Penelitian dan Pengembangan)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sukmadinata, N.S. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. (2010). *Pengantar Bisnis (Dasar-dasar Ekonomi Perusahaan)*. Edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta
- Sumirat Muhammad Yogi. (2015). *“Analisis Pemasaran Interaktif Terhadap Keputusan Pembelian”*. Bandung: Skripsi Universitas Islam Bandung
- Tejakusuma Anton. (2010). *Mega Super Salesman*, Jakarta: New Diglossia
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Strategi Pemasaran, edisi kedua, cetakan ketujuh*, Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.

B. Dokumen

Kajian Inovasi Program “GEULIS” (GERAKAN PEDULI SAMPAH PLASTIK) Tahun 2019

Katalog Statistik Lingkungan Hidup Indonesia Tahun 2017 oleh Badan Pusat Statistik

Laporan Kinerja PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten Tahun 2020

Surat General Manager PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten. Tanggal 07 Januari 2020. Nomor 0009/ AGA.00.01/330000/2020 Tentang Program Pemasaran 2020.

Surat General Manager PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten. Tanggal 20 Februari 2020. Nomor 0159/AGA.01.01/330000/2020 Tentang Program Pemasaran UID Banten 2020 Dan Change Request di PLN CC 123.

Sumber lainnya

Facebook Official PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten

@plndistribusibanten diakses pada tanggal 12 Oktober 2020

Instagram Official PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Banten

@pln.cikokol diakses pada tanggal 12 Oktober 2020