

## ABSTRAK

PLN merupakan BUMN yang memiliki visi “Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi”. Untuk mencapai visi dan misi tersebut, diperlukan strategi-strategi operasional perusahaan sehingga dapat menunjang kinerja PLN. Kinerja penjualan merupakan salah satu kinerja yang krusial bagi PLN, karena meningkatkan penjualan dan mendapatkan keuntungan adalah inti dari suatu bisnis, tak terkecuali PLN. Salah satu usaha PLN dalam rangka meningkatkan kinerja pendapatan penjualan adalah dengan mengembangkan Layanan Premium pada seluruh unit PLN termasuk PLN UP3 Magelang. Layanan Premium mulai di implementasikan pada PLN UP3 Magelang ditahun 2019 namun sampai dengan semester I 2020 hanya 1 pelanggan yang tertarik menjadi pelanggan Layanan Premium. Rendahnya jumlah pelanggan Layanan Premium menyebabkan kinerja pendapatan penjualan Layanan Premium tidak tercapai pada semester I 2020.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi strategi Layanan Premium yang telah berjalan pada PLN UP3 Magelang dan memberikan usulan perbaikan kepada Manajemen PLN UP3 Magelang dalam peningkatan jumlah pelanggan Layanan Premium sehingga dapat memberi dampak pada peningkatan kinerja pendapatan penjualan Layanan Premium. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus menggunakan Analisis SWOT dan Rumelt *framework* yang terdiri dari 4 kriteria yaitu konsistensi, kesesuaian, keunggulan, dan kelayakan.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa strategi Layanan Premium pada PLN UP3 Magelang telah konsisten, sesuai, unggul dan layak namun belum optimal. Hal tersebut tercemin dari belum tercapainya kinerja pendapatan penjualan. Rekomendasi yang diberikan kepada PLN UP3 Magelang adalah dengan menambah *Account Executive* yang dibekali dengan *marketing knowledge* dan *marketing tools* yang memadai, mengadakan *upskilling* untuk *Account Executive* di seluruh unit PLN tentang produk Layanan Premium, melakukan pemetaan jenis pelanggan, *clustering* pelanggan agar kajian finansial terpenuhi serta *bundling* produk Layanan Premium dengan produk PLN yang lain.

Kata Kunci : Rumelt *framework*, Analisis SWOT, Layanan Premium.

## ABSTRACT

*PLN is a state-owned company that has a vision "To become the Leading Electric Company in Southeast Asia and the # 1 Customer Choice for Energy Solutions". To achieve this vision and mission, company operational strategies are needed to further improve PLN's performance. Sales performance is one of the crucial performances for PLN, because increasing sales and getting profit is the core of a business. One of PLN's efforts to improve sales performance is to develop Premium Services for all PLN units including PLN UP3 Magelang. Premium services was first implemented in PLN UP3 Magelang in 2019 but, until quarter one 2020 only 1 customer subscribed to PLN's Premium Service programme. The low number of Premium Service subscribers has resulted in the sales revenue performance of Premium Service not being achieved in the first quarter of 2020.*

*This study aims to evaluate the implementation of Premium Services that have been running at PLN UP3 Magelang and provide recommendations for improvements to the Management of PLN UP3 Magelang in effort to increase the number of Premium Service subscribers so that they can have an impact on improving the sales revenue performance of Premium Service. This research is a descriptive qualitative research with a case study approach using SWOT analysis and Rumelt framework which consists of 4 criteria: namely consistency, consonance, advantage, and feasibility.*

*The result of this research is that the strategy of Premium Services at PLN UP3 Magelang has been consistent, consonant, advantageous and feasible but not optimal. This is reflected in unachieved sales revenue performance. The recommendation given to PLN UP3 Magelang are adding the number of Account Executive who is equipped with adequate marketing knowledge and marketing tools, upskilling Account Executive and unit manager (MULP) about Premium Service product, conducting customer type mapping, customer clustering so that financial studies are fulfilled and bundling Premium Service products with other PLN products*

*Keywords : Rumelt framework, Analisis SWOT, Premium Service*