

insight

PJB Services News & Information Media



MENUJU PERFORMA TERBAIK

FLASH NEWS



SAFARI RAMADHAN PJB SERVICES 2017

bertempat di Kantor Pusat PJBS Sidoarjo, diselenggarakan Acara Buka Puasa Bersama Karyawan PJB Services dengan Anak Yatim di sekitar kantor pusat.



RUPS PJB SERVICES TAHUN 2017

telah berlangsung Rapat Umum Pemegang Saham PT PJB Services Tahun 2017 yang bertempat di Kantor Pusat PT PJB Surabaya.

HOT EVENTS



SERTIJAB DIREKTUR PROYEK PJB SERVICES

bertempat di Kantor Perwakilan PT PJB Jakarta, dilaksanakan Serah Terima Jabatan Direktur Proyek PT PJB Services



SEGENAP DIREKSI DAN KARYAWAN PT PJB SERVICES
MENGUCAPKAN

Selamat Idul Fitri

1 Syawal 1438 H

“Mohon Maaf Lahir dan Batin”

Rudi Hertanto
Direktur Keuangan

Ompang Reski H
Direktur O&M

A. Djati Prasetyo
Direktur Utama

I Nyoman Awatara
Direktur Perencanaan
& Pemasarah

Adi Setiawan
Direktur Human
Capital



Adi Setiawan
Direktur Human Capital

MENUJU PERFORMA TERBAIK

Sebagai perusahaan jasa pengelola aset pembangkit listrik, PJB Services memiliki aset utama yakni sumber daya manusia. Oleh karena itu, program pengelolaan sumber daya manusia terus diupayakan sebagai cara untuk memperkokoh landasan usaha menuju PJB Services dengan reputasi prima.

Berbagai program pun telah dijalankan, mulai dari membenahi sistem rekrutmen karyawan baru untuk menjaring tenaga profesional dan berkualitas, melakukan regenerasi serta mengembangkan *hard & soft competency* SDM, hingga penyempurnaan sistem SDM yang meliputi sistem remunerasi, karir, dan lain sebagainya.

Upaya lainnya adalah dengan menerapkan sistem *knowledge management* untuk mengelola pengetahuan dan keterampilan khusus yang dimiliki karyawan-karyawan senior sehingga mendorong adanya transfer pengetahuan kepada rekan-rekannya yang lebih muda.

Hubungan kerja dan komunikasi yang terjalin antar jajaran PJB Services, baik secara vertikal maupun horizontal berjalan dengan baik. Direksi memandang kerja sama dan kebersamaan tim ini telah menjadi budaya kerja di PJB Services. Hal ini terbukti menjadi faktor pendukung utama pencapaian setiap sasaran usaha dan target kinerja.

Berbagai upaya yang telah dilakukan ini diharapkan dapat memperkokoh pondasi guna menghadapi tantangan bisnis di masa mendatang dan meningkatkan keberlanjutan usaha PJB Services.

Tak lupa pada kesempatan ini, saya selaku pribadi dan mewakili seluruh Direksi PJB Services mengucapkan Selamat Hari Raya Idul Fitri 1438 H, Mohon maaf lahir dan batin. Semoga semua amal ibadah kita selama bulan Ramadhan menjadi amalan yang diterima Tuhan Yang Maha Esa.

Salam SIAP Reaching The Sky

Direktur Human Capital,
Adi Setiawan



Publisher PT PJB Services

EDITORIAL OFFICE

Jl. Raya Juanda No. 17

Sidoarjo 61253

East Java - Indonesia

Tel : (031) 854 8391 / 855 7909

Fax : (031) 854 8360

e-mail : info@pjbservices.com



Naskah yang dikirim ke redaksi, disimpan dalam format Document (DOC). Gambar pendukung naskah disimpan terpisah dalam format JPG/JPEG/TIFF beresolusi tinggi. Naskah bisa dikirim ke info@pjbservices.com atau menggunakan media penyimpanan lainnya (Google Drive, Cloud, Dropbox, dll) dan dikirim ke alamat redaksi. Naskah yang dimuat akan mendapatkan reward berupa souvenir cantik atau uang tunai dari redaksi.

Dilarang mengutip isi tanpa izin Redaksi

Tema

" Thank You PJBS, I'm Proud to be Part of PJBS "

I. Persyaratan Peserta

- Peserta yang berhak mengikuti lomba adalah Karyawan Organik / Tugas Karya / OJT PT PJBS Services
- Individual bukan Tim.

II. Ketentuan Seleksi Awal

- Setiap peserta mengirimkan 1 (satu) Video Speaking
- Video Speaking berdurasi 2 menit
- Mengunggah Video via Youtube.com
- Menyertakan atau menggunakan hashtag **#pjbsEAST2017**
- Mengirim URL Video Youtube ke email **eastpjbs2017@gmail.com** dengan subject **EAST2017_Nama_NID_Unit**
- Video harus sesuai dengan tema yang telah ditentukan

III. Agenda Lomba

- Pendaftaran & Upload Video: 3 – 24 Juli 2017
- EAST 2017 : 30 – 31 Agustus 2017

IV. Deskripsi EAST 2017

Seleksi	Prosentase Nilai
Test tertulis TOEFL & Essay Writing	20 %
Individual competition	30 %
a. QnA	
b. Impromptu Speech & Questions	25 %
- Presentasi kelompok	25 %
- Debat	

V. Mekanisme

- QnA
 - Panitia menyiapkan beberapa tema bidang di Hukum, SDM, Teknik, Pengadaan, Niaga, Keuangan, dll
 - Panitia menyiapkan beberapa pertanyaan untuk setiap tema tersebut
 - Para juri akan memberikan pertanyaan balik dari jawaban yang diberikan oleh peserta
- Impromptu Speech
 - Panitia menyiapkan wadah tempat menampung tema-tema yang berkaitan dengan PLN
 - Peserta memilih tema secara acak didalam wadah tersebut
 - Peserta diberikan waktu selama 1 menit untuk berpikir
 - Peserta harus menjelaskan tema tersebut secara cepat dan tepat selama 2 menit

- Presentasi Kelompok
 - Panitia membentuk kelompok para peserta secara acak
 - Panitia akan memberikan penjelasan mengenai presentasi yang harus disiapkan dan dipaparkan oleh peserta sesuai dengan tema yang diberikan
 - Peserta diberikan waktu selama 10 menit untuk memaparkan presentasi nya dan 5 menit selanjutnya akan di lakukan sesi tanya jawab dengan juri
- Debat
 - Debat akan diadakan dalam bentuk Asian Parliamentary dengan modifikasi dimana terdapat 3 speaker dalam satu kelompok tanpa ada reply speaker
 - Kelompok debat adalah kelompok presentasi yang sudah dibentuk.
 - Setelah dua kelompok sudah melakukan presentasi, maka kedua kelompok tersebut akan berdebat secara terbuka mengenai suatu mosi yang akan diberikan
 - Hanya diberikan waktu 4 menit untuk Tabulasi mosi , setiap pembicara mendapatkan waktu 3 menit
 - Panitia akan memberikan seminar debat sebelum debat dimulai

VI. Reward Peserta

Juara Pertama : IDR 5.000.000
Juara Kedua : IDR 4.000.000
Juara Ketiga : IDR 3.000.000

DAFTAR ISI

EDISI TRIWULAN 2 2017



6 HOT NEWS
**SERAH TERIMA JABATAN DIREKTUR PROYEK
PT PJB SERVICES**

8 HOT NEWS
PERUBAHAN SK NAMA PENYEBUTAN JABATAN

12 FLASH NEWS
**SERTIJAB DEWAN KOMISARIS
ANAK PERUSAHAAN PT MKP**

14 FLASH NEWS
**RAPAT PERUNDINGAN PERJANJIAN KERJA BERSAMA
PT PJB SERVICES TAHUN 2017**

15 FLASH NEWS
LAUNCHING BUKU PKB

16 FLASH NEWS
**ROADSHOW AWARENESS
TRANSFORMASI KORPORAT PJB**

17 FLASH NEWS
INDUCTION LEADERSHIP PROGRAM

18 FLASH NEWS
**RAPAT UMUM PEMEGANG SAHAM
PT PJB SERVICES TAHUN 2017**

19 GALERI
HALAL BIHALAL PT PJB SERVICES 1438 H

20 GALERI
SAFARI RAMADHAN PJBS 2017

22 GALERI
TAKJIL ROMADHAN PJBS 1438 H

22 FLASH NEWS
**PEMBAGIAN SEMBAKO GRATIS
KANTOR PUSAT PJBS**

24 FLASH NEWS
**ACARA BUKA PUASA BERSAMA KARYAWAN
PJB SERVICES DENGAN ANAK YATIM**

25 FLASH NEWS
**UPACARA PERINGATAN HARI LAHIR PANCASILA
YANG KE-72**



26 FLASH NEWS
**WOW Service Day:
BERTEMA "SERVICE POWER", MENGAJAK SELURUH
PELAKU PELAYANAN UNTUK BERGERAK MELAMPAUI
BATAS PELAYANAN PRIMA**

28 SHARING KNOWLEDGE
SERVICE POWER FROM WOW TO NOW



SERAH TERIMA JABATAN

Direktur Proyek PT PJB Services

Pada hari Senin (03/07/2017) bertempat di Kantor Perwakilan PT PJB Jakarta, dilaksanakan Serah Terima Jabatan Direktur Proyek PT PJB Services.

Hadir pada kesempatan tersebut Direktur Utama PJB Bpk Iwan Agung Firstantara, Direktur Operasi 1 PJB Bpk. Yuddy Setyo W., Direktur Operasi 2 PJB Bpk. Miftahul Jannah, Direktur Keuangan PJB Ibu Tjutju Kurnia, Direktur SDM PJB Bpk. Suharto, Komisaris Utama PJB Services Bpk. Bagiyo Riawan, Direktur Utama PJB Services Bpk. Djati Prasetyo, Direktur O&M PJB Services Bpk. Ompang Reski Hasibuan, Direktur Perencanaan & Pemasaran PJB Services Bpk. I Nyoman Awatara, Direktur Keuangan PJB Services Bpk. Rudy Hertanto dan Direktur Human Capital PJB Services Bpk. Adi Setiawan.

Adapun Direktur yang dilantik adalah Bpk. Thommy Haposan, beliau menjabat sebagai Direktur Proyek PJB Services sesuai dengan Keputusan Pemegang Saham Secara Sirkuler.

Semoga dengan adanya pemimpin yang baru ini akan memberikan semangat dan kontribusi yang lebih baik untuk Perusahaan serta rekan2 di seluruh unit PJB Services.





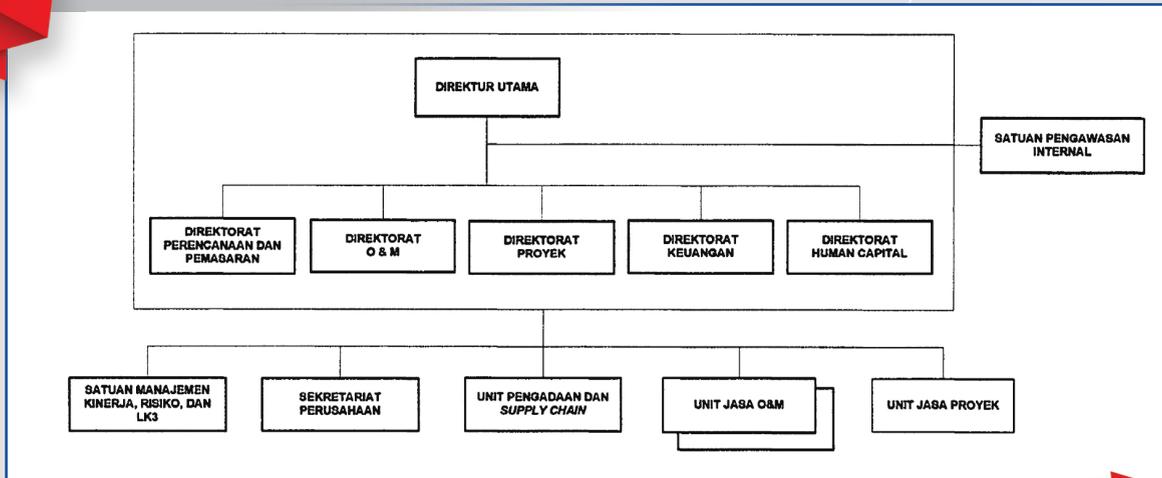
Perubahan SK Nama Penyebutan Jabatan



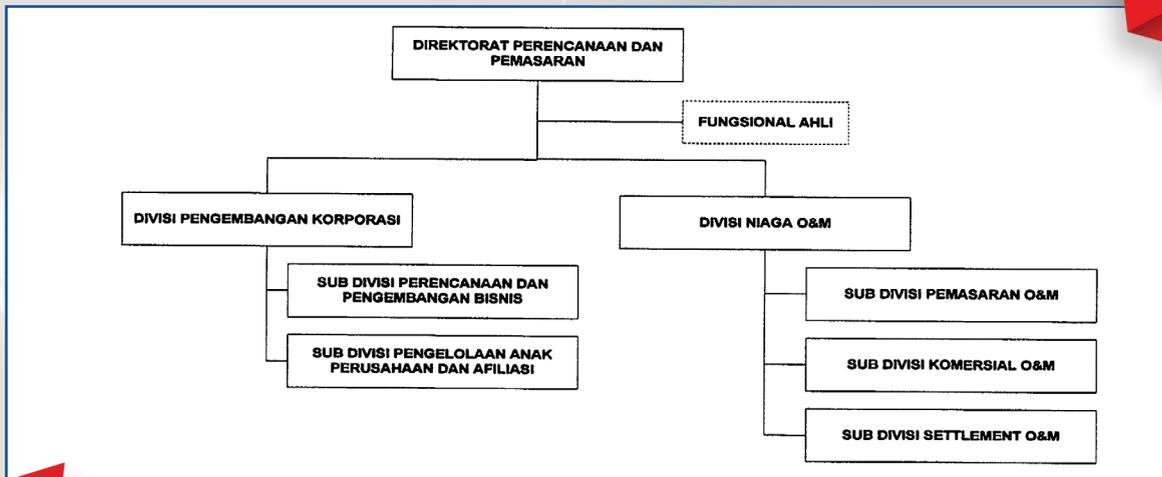
NO	NAMA	JABATAN LAMA	UNIT KERJA LAMA	JABATAN BARU	UNIT KERJA BARU	KEY
1	MURWANTO	PIK KEMALANGAN DAN PERUBAHAN AGAR INTERNAL PADA SATUAN MANAJEMEN	KANTOR PUSAT PT PJB SERVICES	PIK KEPALA SATUAN PERUBAHAN INTERNAL PADA SATUAN MANAJEMEN	KANTOR PUSAT PT PJB SERVICES	TEMP
2	MOH ALI	SEKELAH SARJANA MANAJEMEN & ILMU OFFICE OF STATISTICAL MANAGEMENT	KANTOR PUSAT PT PJB SERVICES	KEPALA SATUAN MANAJEMEN OPERASI & PEMERIKSAAN PADA SATUAN MANAJEMEN OPERASIONAL	KANTOR PUSAT PT PJB SERVICES BARU	SEBUTAN
3	ADHITYA SAPTA AGUSTINA	SEKRESIS PERUBAHAN PADA SEKTOR SAT PERUBAHAN	KANTOR PUSAT PT PJB SERVICES	SEKRESIS PERUBAHAN PADA SEKTOR SAT PERUBAHAN	KANTOR PUSAT PT PJB SERVICES	TEMP
4	ACE SITI DAMARAH	MANAJER HUKUM PADA DIVISI HUKUM SEKTOR SAT PERUBAHAN	KANTOR PUSAT PT PJB SERVICES	MANAJER HUKUM PADA DIVISI HUKUM SEKTOR SAT PERUBAHAN	KANTOR PUSAT PT PJB SERVICES BARU	SEBUTAN
5	AGUS MAHARANI	MANAJER KOPERASI & KOPERASI SEKTOR SAT PERUBAHAN	KANTOR PUSAT PT PJB SERVICES	MANAJER MANAJEMEN OPERASIONAL PADA SEKTOR SAT PERUBAHAN	KANTOR PUSAT PT PJB SERVICES BARU	SEBUTAN
6	ANDRE CARMA NUGROHO	MANAJER TEKNOLOGI INFORMASI PADA DIVISI TEKNOLOGI INFORMASI SEKTOR SAT PERUBAHAN	KANTOR PUSAT PT PJB SERVICES	MANAJER TEKNOLOGI INFORMASI PADA DIVISI TEKNOLOGI INFORMASI SEKTOR SAT PERUBAHAN	KANTOR PUSAT PT PJB SERVICES	TEMP
7	FARID WICAKA RAMADHAN	KELOMPOK KERJA PADA DIVISI OPERASIONAL SEKTOR SAT PERUBAHAN	KANTOR PUSAT PT PJB SERVICES	KELOMPOK KERJA PADA DIVISI OPERASIONAL SEKTOR SAT PERUBAHAN	KANTOR PUSAT PT PJB SERVICES BARU	SEBUTAN
8	KANAR CHULU USMAN	MANAJER ENERGI PADA DIVISI DIREKTORAT ENERGI SEKTOR SAT PERUBAHAN	KANTOR PUSAT PT PJB SERVICES	MANAJER ENERGI PADA DIVISI ENERGI SEKTOR SAT PERUBAHAN	KANTOR PUSAT PT PJB SERVICES BARU	SEBUTAN



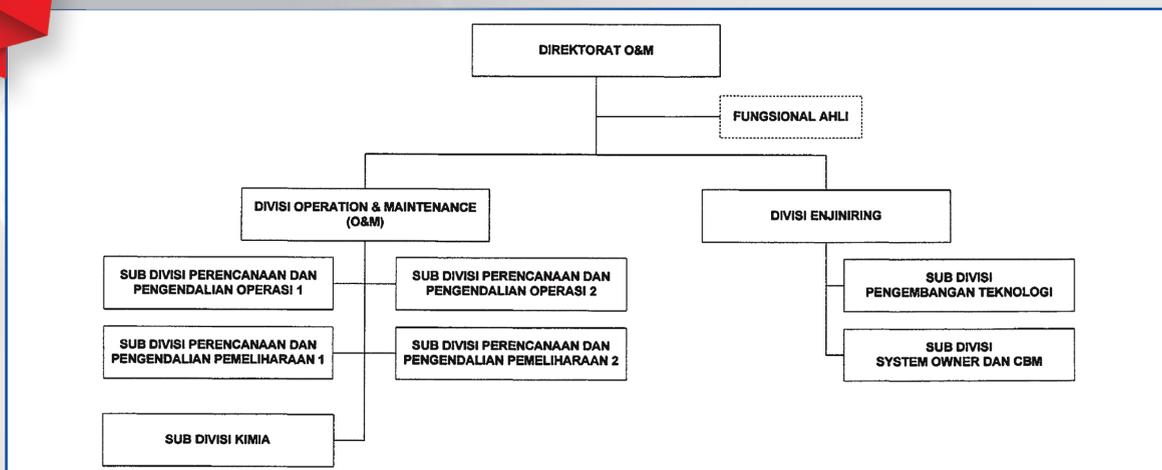
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI PT PEMBANGKITAN JAWA BALI SERVICES



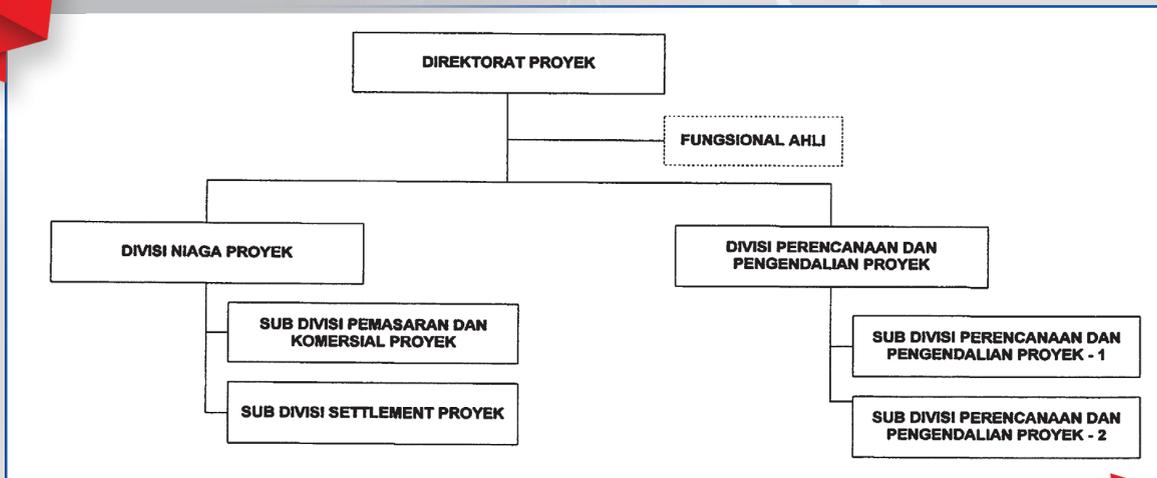
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DIREKTORAT PERENCANAAN DAN PEMASARAN



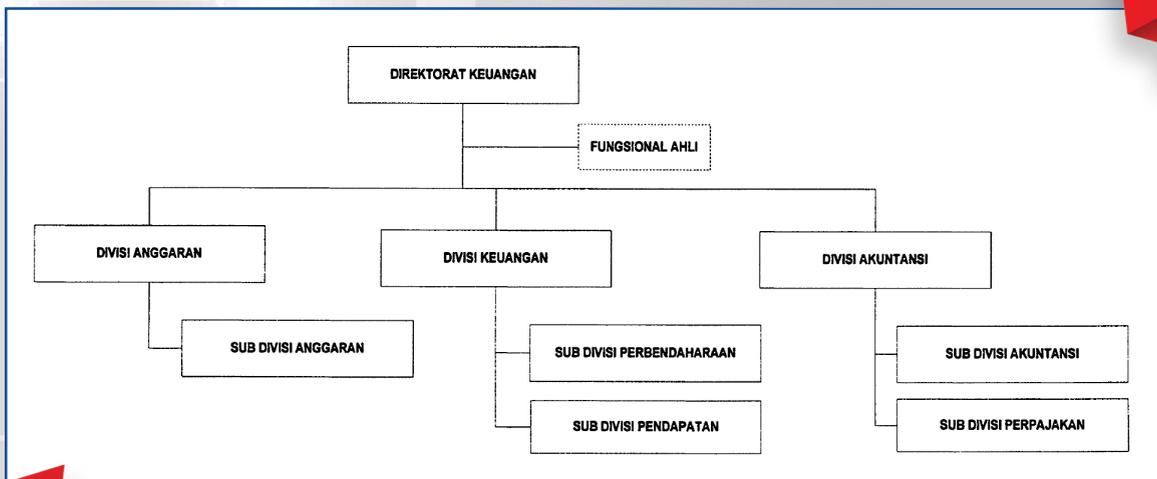
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DIREKTORAT O & M



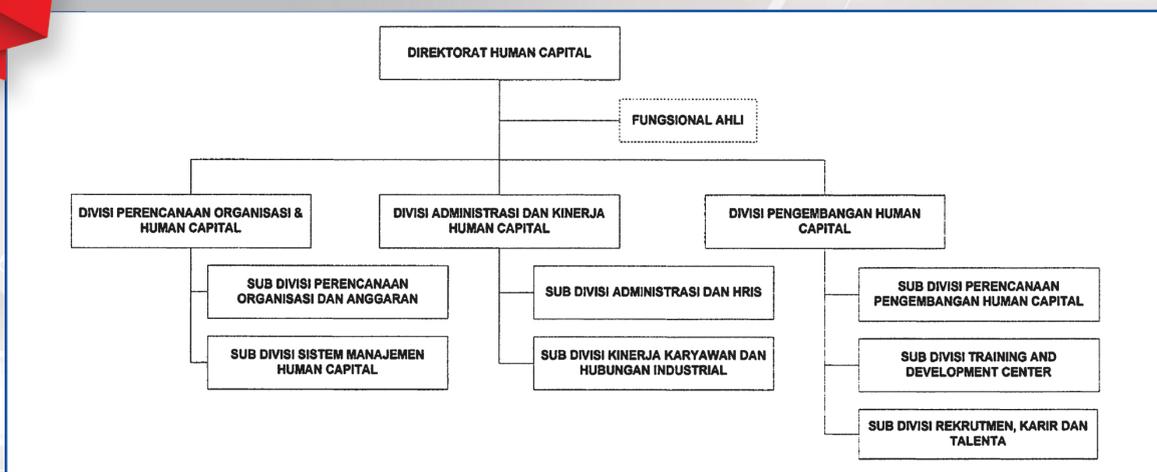
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DIREKTORAT PROYEK



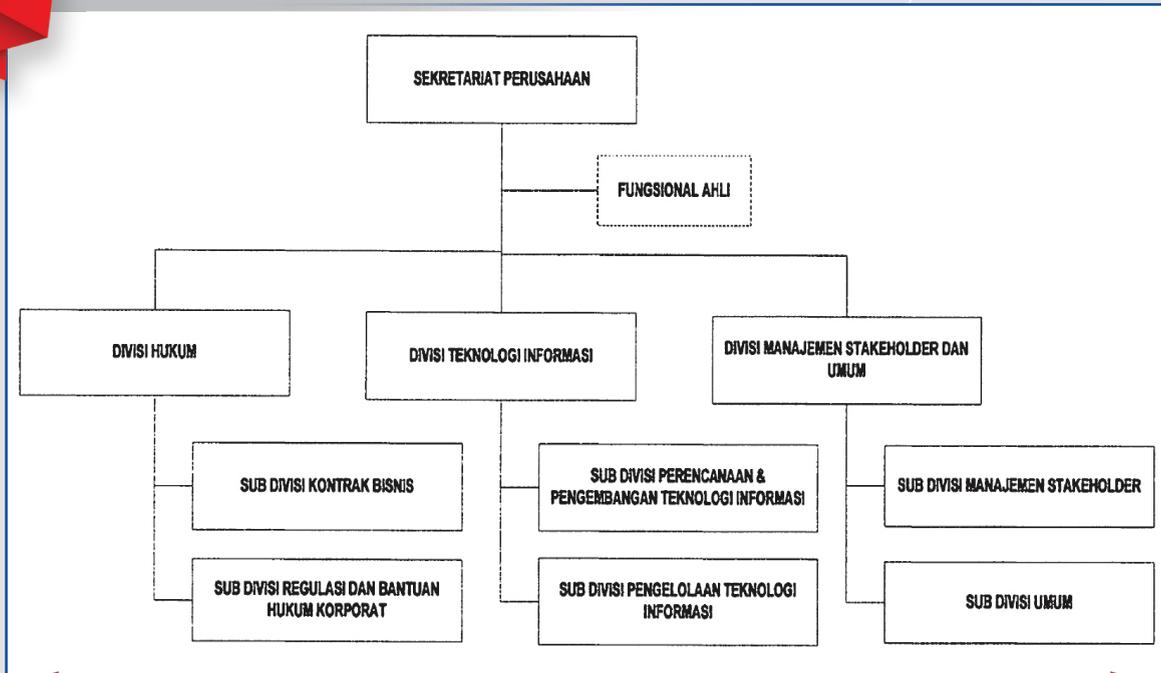
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DIREKTORAT KEUANGAN



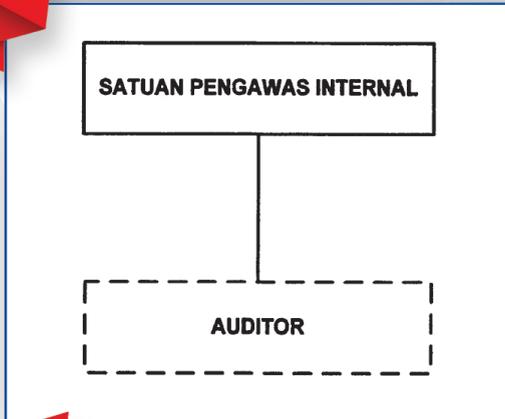
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DIREKTORAT HUMAN CAPITAL



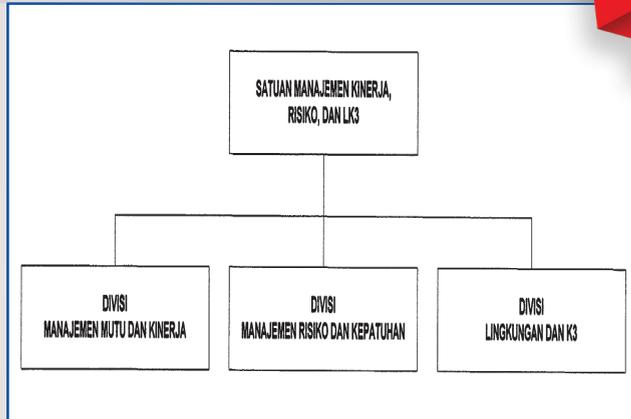
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI SEKRETARIAT PERUSAHAAN



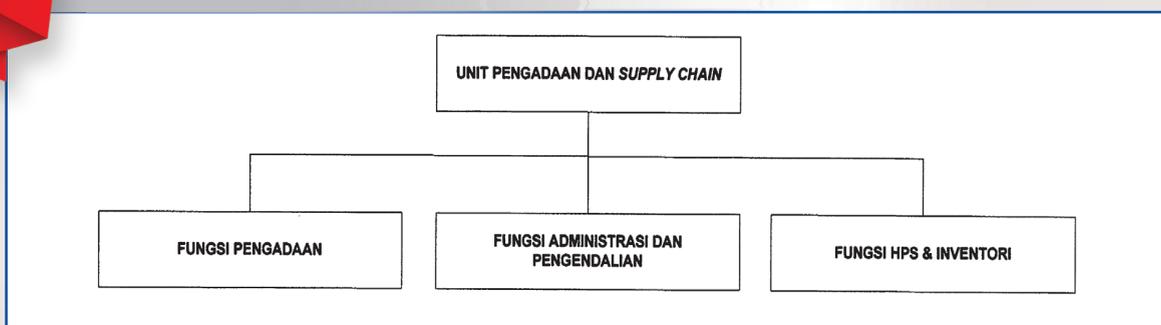
BAGAN STRUKTUR ORGANISASI SATUAN PENGAWAS INTERNAL



BAGAN STRUKTUR ORGANISASI SATUAN MANAJEMEN KINERJA, RISIKO DAN LK3



BAGAN STRUKTUR ORGANISASI UNIT PENGADAAN DAN SUPPLY CHAIN



SERTIJAB

DEWAN KOMISARIS ANAK PERUSAHAAN

PT MKP

Pada Hari Rabu (26/04/2017), telah dilaksanakan Sertijab Dewan Komisaris Anak Perusahaan PT MKP, Dewan Komisaris yang baru menjabat adalah Bpk. Rudi Hertanto sebagai Komisaris Utama dan Bpk. I Nyoman Awatara sebagai Komisaris, menggantikan Bpk. Adi Setiawan dan Ibu Rokhayati sebagai Komisaris PT MKP periode sebelumnya.

Hadir dalam kesempatan tersebut seluruh Direksi PT PJB Services dan Pemegang Saham PT MKP dari Yayasan Kesejahteraan PT PJB Bpk. R. Efin Febriantoro dan Bpk. Suparno serta seluruh Direksi PT MKP.

Selamat kepada pejabat baru yang dilantik, semoga amanah dan mampu membawa PT MKP mencapai Visi dan Misi yang diharapkan bersama.





RAPAT PERUNDINGAN PERJANJIAN KERJA BERSAMA PT PJB Services Tahun 2017



Pada Hari Senin (08/05/2017) bertempat di Hotel Bumi Surabaya, telah dilaksanakan Rapat Perundingan Perjanjian Kerja Bersama PT PJB Services Tahun 2017 antara Serikat Pekerja PJB Services dengan Manajemen PJB Services.

Perundingan dihadiri oleh perwakilan dari Serikat Pekerja PJB Services dan perwakilan dari Manajemen PJB Services, acara dibuka dengan sambutan oleh Direktur Human Capital PJB Services Bpk. Adi Setiawan.

Agenda perundingan tersebut berlangsung selama 3 hari hingga hari Rabu (10/05/2017). Semoga keputusan dalam perundingan tersebut menghasilkan kesepakatan dan membawa manfaat yang baik bagi seluruh karyawan PJB Services.



LAUNCHING BUKU PKB



Hari Senin (22 Mei 2017) bertempat di Hotel Premier Inn, Juanda Sidoarjo. Telah dilaksanakan Acara Launching Buku PKB sebagai bagian dari rangkaian penyusunan Perjanjian Kerja Bersama Periode 2017 - 2019 antara Serikat Pekerja PT PJB Services dengan Manajemen PT PJB Services.

Hadir dalam acara tersebut Direktur Utama PT PJB Services Bpk. Djati Prasetyo, Direktur Perencanaan dan Pemasaran Bpk. I Nyoman Awatara, Direktur Keuangan Bpk. Rudi Hertanto dan Direktur Human Capital Bpk. Adi Setiawan bersama seluruh Manajer, Kepala Satuan serta Sekper PT PJB Services.

Dalam sambutannya Direktur Utama sangat mengapresiasi Forum PKB tersebut karena merupakan forum yg mampu membentuk jiwa-jiwa leadership, dan juga dengan adanya sarana diskusi mampu menumbuhkan pemahaman dan kerjasama yg baik, sehingga setiap individu merasa saling memiliki dan ikut bersama membangun perusahaan.

Tak lupa beliau juga menyampaikan bahwa Manajemen sangat terbuka untuk menerima kritik dan masukan demi perbaikan-perbaikan sistem di masa yg akan datang. Acara ditutup dengan penyerahan secara simbolis Buku PKB yang diserahkan langsung oleh Direktur Utama kepada Ketua Presidium Dewan Pengurus Pusat SP PJBS Sdr. Wardoyo.

Semoga dengan telah di-launchingnya buku PKB Periode 2017-2019 ini Karyawan dan Manajemen diharapkan akan selalu bersinergi dan saling mendukung demi terciptanya perusahaan yang maju dan sukses, karena kesuksesan Perusahaan adalah kesuksesan kita bersama.



ROADSHOW AWARENESS

TRANSFORMASI KORPORAT PJB



Pada hari Selasa, 09/05/2017 bertempat di Hall Utama Kantor Pusat PJB Services - Sidoarjo. Telah diselenggarakan acara Roadshow Awareness Transformasi Korporat PJB dengan Anak Perusahaan. Acara ini sebagai bagian dari Sosialisasi RJPP 2017 - 2021 & Transformasi PT PJB.

Hadir pada kesempatan tersebut Direktur Utama PT PJB Bpk. Iwan Agung Firstantara dan Seluruh Direksi, Manajemen serta perwakilan staff dari anak perusahaan; PJB Services, Nii, PJB Investasi dan PT MKP.

Dengan terselenggaranya acara tersebut, anak perusahaan diharapkan mampu untuk bersinergi dalam menyelaraskan RJPP Korporat dengan PT PJB.



Induction Leadership Program



Pada Hari Selasa (23/05/2017), bertempat di Kantor Pusat PT PJB Services Sidoarjo. Telah dilaksanakan Acara Induction Leadership Program yang mendatangkan Mantan Direktur Pertamina Bpk. Dr. Ir. Dwi Sutjipto MM. Beliau memberikan presentasi dan training yang berjudul “Visionary Leadership”. Seminar ini dihadiri oleh seluruh manajer unit dan kantor pusat beserta seluruh BOD dan karyawan kantor pusat PT PJB Services.

Induction Leadership Program adalah sebuah acara pelatihan yang diadakan oleh perusahaan untuk para manajer dalam rangka pengembangan kompetensi dalam rangka memperkuat sistem di dalam perusahaan, acara ini berlangsung selama dua hari mulai tanggal 22 Mei hingga ditutup tanggal 23 Mei 2017.



RAPAT UMUM PEMEGANG SAHAM PT PJB SERVICES TAHUN 2017

Pada hari Selasa (30/05/2017), telah berlangsung Rapat Umum Pemegang Saham PT PJB Services Tahun 2017 yang bertempat di Kantor Pusat PT PJB Surabaya.



HALAL BIHALAL PT PJB SERVICES 1438 H





Safari Ramadhan PJBS 2017



SAFARI RAMADHAN PLTU BELITUNG



SAFARI RAMADHAN PLTU BANGKA



SAFARI RAMADHAN PLTA ASAHAN



SAFARI RAMADHAN PLTU BOLOK





SAFARI RAMADHAN PLTU BANJARSARI



SAFARI RAMADHAN PLTU ROPA



SAFARI RAMADHAN PLTU DURI & TELUK LEMBU



SAFARI RAMADHAN PLTU KETAPANG



SAFARI RAMADHAN PLTU TIDORE





RAMADHAN PJBS 1438 H



Penyerahan Takjil Ramadhan PJBS kepada takmir Masjid Al-Furqon.



Penyerahan Takjil Ramadhan PJBS kepada takmir Masjid Rahmat.



Penyerahan Takjil Ramadhan PJBS di Masjid Rahmat.



PEMBAGIAN SEMBAKO GRATIS

KANTOR PUSAT PJBS



Pada Hari Rabu, 21/06/2017) bertempat di Kantor Pusat PT PJB Services Sidoarjo, diselenggarakan Kegiatan Sosial Pembagian Sembako Gratis kepada warga di sekitar Kantor Pusat PJBS sebagai bagian dari Program Berkah Ramadhan PJBS 2017.

Hadir dalam kesempatan tersebut Direktur Utama PJBS Bpk. Djati Prasetyo, Direktur Keuangan Bpk. Rudi Hertanto, Direktur Human Capital Bpk. Adi Setiawan dan Sekretaris Perusahaan Bpk. Adhitya Sapta Adhitama, serta hadir pula Sekretaris Desa Semambung Bpk. Roni dan beberapa staff perangkat desa.

Sebanyak 225 KK mendapat kupon yang ditukarkan dengan Paket Sembako gratis yang berisi kebutuhan pokok rumah tangga. Semoga dengan kegiatan tersebut PJBS semakin bermanfaat dan menjadi saluran berkah bagi masyarakat sekitar.





Acara Buka Puasa Bersama Karyawan PJB Services dengan Anak Yatim

Sebagai rangkaian penutup Safari Ramadhan PT PJB Services, pada hari Rabu (21/06/2017) bertempat di Kantor Pusat PJBS Sidoarjo, diselenggarakan Acara Buka Puasa Bersama Karyawan PJB Services dengan Anak Yatim di sekitar kantor pusat.

Hadir pada kesempatan tersebut Seluruh Direksi beserta Komisaris Utama PJB Services Bpk. Bagiyu Riawan, hadir pula Direktur Operasi II PT PJB Bpk. Miftahul Jannah dan Direktur Operasi I PT PJB Bpk. Yudi Setyo Wicaksono.

Tausiyah diisi oleh Ustadz KH. Agus Mustofa, Penulis Buku Best Seller Serial Tasawwuf Modern. Selain itu juga diberikan santunan berupa bantuan uang sebesar 5 juta rupiah kepada Panti Asuhan Amanah Sidoarjo.

Semoga Bulan Ramadhan semakin menumbuhkan iman, hikmah dan ketakwaan bagi seluruh karyawan, sehingga menjadi insan yg lebih produktif dan bermanfaat bagi sesama.





UPACARA PERINGATAN

HARI LAHIR PANCASILA YANG KE-72

Upacara Peringatan Hari Lahir Pancasila Yang Ke-72 dilaksanakan di Kantor Pusat PT PJB Services dan di hadir oleh seluruh Direksi dan Karyawan beserta anak perusahaan. Upacara dipimpin oleh Direktur Utama PT PJB Services Bpk. Djati Prasetyo selaku pembina upacara. Nilai-nilai luhur Pancasila harus selalu diamalkan oleh segenap elemen bangsa agar terhindar dari konflik disintegrasi bangsa.

Harus diingat bahwa kodrat bangsa Indonesia adalah keberagaman. Takdir Tuhan untuk kita adalah keberagaman. Dari Sabang sampai Merauke adalah keberagaman. Dari Miangas sampai Rote adalah juga keberagaman. Berbagai etnis, bahasa, adat istiadat, agama, kepercayaan dan golongan bersatu padu membentuk Indonesia. Itulah kebhinneka tunggal ika-an kita.



...N PENYEDIA JASA O&M YANG
...G PEMBANGKIT LISTRIK TERBUKTI
...EST O&M COMPANY DAN TELAH
...001, OHSAS 18001, ISO 14001,
...PAS 99) UNTUK MENDUKUNG
...ERINTAH

5,000 MW

WOW

SERVICE DAY:

**Bertema “Service Power”,
Mengajak Seluruh
Pelaku Pelayanan Untuk
Bergerak Melampaui Batas
Pelayanan Prima**

The 1st WOW Service Day 2017 resmi digelar pertama kali di Surabaya pada Selasa, 11/07/2017 dan bertempat di Shangri-La Hotel. Surabaya menjadi kota pertama yg menggelar rangkaian acara yg rencananya akan digelar di 17 kota utama di Indonesia.

WOW Service Day merupakan ajang pertukaran best practice para pelaku pelayanan dari berbagai latar belakang industri. Tema “Service Power” sengaja dipilih dengan tujuan mengajak seluruh pelaku pelayanan untuk bergerak melampaui batas pelayanan prima yang selama ini berlaku secara normatif. Hal ini dikarenakan dalam era Marketing 4.0 dengan para pelanggan yang semakin

digital mewajibkan para penyedia pelayanan menjalankan pendekatan 5S agar layanan yang diberikannya semakin powerful

Selain memperkenalkan konsep pelayanan baru yg prima, rangkaian acara ini juga menghadirkan The 1st Indonesia Service Mini-Exhibit, yaitu suatu pameran yg dipergunakan para pelaku service untuk menampilkan produk layanan yg dibutuhkan oleh para insan dunia service.

PJB Services sebagai perusahaan jasa layanan operasi dan pemeliharaan di bidang pembangkitan listrik, berusaha memperkenalkan dan memperkuat branding sehingga dapat memperoleh pasar baru.







SERVICE POWER FROM WOW to NOW

Service sering diartikan secara sempit hanya sebagai layanan purna jual (after sales service) akibatnya perusahaan cenderung memfokuskan hanya pada mereka yang telah membeli produknya. Paradigm lama seperti itu sudah tidak lagi mumpuni dan sudah harus segera ditinggalkan. Service harusnya ada di setiap interaksi antara perusahaan dengan para pelanggannya di berbagai tahapan customer path, dari saat pelanggan mulai kenal (aware), tertarik (appeal), bertanya (ask), membeli (act) hingga mau memberikan rekomendasi (advocate). Dimasa kini kuncinya adalah bagaimana memberikan service yang penuh kejutan (WOW) sekaligus relevan (NOW) dengan menggabungkan sentuhan personal dan teknologi digital.

Indonesia yang semakin digital menurut data dari Hootsuite total populasi masyarakat perkotaan / urbanisasi adalah 262 Juta atau sekitar 55%, sementara pengguna internet adalah 132,7 Juta atau sekitar 51%, active di media social 106Juta atau sekitar 40%, sementara jumlah mobile subscriptions 371,4 Juta atau sekitar 142% yang sangat mengejutkan adalah penduduk Indonesia rata-rata aktif di media social sebanyak 92 Juta atau sekitar 35%, hal ini tentunya membuat Indonesia dikenal sebagai negara yang yang punya netizen teraktif di dunia, terbukti dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Milward Brown Adreaction rata-rata netizen Indonesia menghabiskan 181 menit (3jam) setiap harinya untuk mengakses

smartphone, dari kondisi tersebut tentunya lifestyle masyarakat perkotaan Indonesia pun juga berubah sementara harapan terhadap layanan prima pun pastinya semakin dituntut untuk mengikuti pola lifestyle saat ini.

Dari kondisi yang semakin digital kita tidak bisa curang kepada pelanggan karena semua informasi transparan, pelanggan bisa mudah membandingkan kita dengan competitor, pelanggan sekarang lebih pintar dari kita. Harapan pelanggan adalah layanan yang diinginkan: **simple** (tidak berbelit dan memiliki keyword yang kekinian sesuai dengan lintas generasi baik pada era generasi X, generasi Y dan generasi Z), **mudah** (tentunya kemudahan mengakses dengan cara digital menjadi

trend dan tuntutan utama saat ini), **cepat** (kecepatan pelanggan dalam mendapat informasi/*before sales*, kecepatan dan ketepatan ketika pelanggan *order/sales*, dan kecepatan handling complain /*after sales*), **relevan** (harga bersaing sesuai dengan harapan pelanggan dan mampu menjadi jembatan personal style di era lintas generasi di kondisi yang serba omni channel.

Dari kondisi tuntutan pelanggan tersebut, tentunya era teknologi yang semakin canggih sangat kompetitif, banyak perusahaan yang semakin efisien dalam SDM, pola meng edukasi pelanggan terhadap produk dilakukan dengan cara digital, bahwa media sosial semakin menjadi fasilitator educate.



Tren yang terjadi saat ini tersebut tentunya menjadi momentum perusahaan melakukan metamorfosa dari konsep pelayanan terbaik menjadi konsep pelayanan prima kepada pelanggan. Model customer path jaman dulu 5A (aware, appeal, ask, act dan advocate) seiring berkembangnya tuntutan era saat ini berubah menjadi 5S:

Story : kenalkan layanan lewat cerita yang berkesan, model dokumentasi cerita layanan-layanan anda saat ini merupakan keunikan proses awareness, promosikan cerita tersebut dalam bentuk layanan, namun ada baiknya sosialisasikan terlebih dahulu cerita layanan tersebut kepada tim internal anda.

Style : Bangun daya tarik lewat gaya

yang unik, kembangkan bunga-bunga layanan, tentukan keunikan layanan secara emosional, perhatikan daya tarik dari tampilan fisik yang diminati era saat ini.

Synergy : Permudah akses informasi lewat kolaborasi, ciptakan komunikasi dua arah dengan pelanggan, jadilah konsultan yang bukan sekedar penghantar layanan, libatkan berbagai pihak sebagai sumber informasi.

Substance : Perkuat alasan mengapa perusahaan anda agar menjadi pilihan utama pelanggan caranya adalah tampilkan isi yang tersembunyi, tawarkan manfaat yang relevan dengan kebutuhan pelanggan, tunjukkan bahwa harga bukan segalanya, ketika kita memutuskan harga yang tinggi apa yang bisa kita berikan dari

harga yang lebih tinggi tersebut kepada pelanggan sehingga menjadi sebuah kebanggaan atau identitas ketika pelanggan menggunakan brand kita.

Surprise : Berikan kejutan agar pelanggan merekomendasikan brand kita, berikan lebih dari sekedar yang kita janjikan, tunjukkan kepedulian ekstra kepada pelanggan, pahami dan penuhi keinginan yang tak terungkap sehingga pelanggan merasa perusahaan anda memberikan sebuah pengalaman yang tak terlupakan dan kepuasan yang lebih dari sekedar nilai harga yang sudah anda berikan.

(Sumber : MarkPlus Seminar Wow Service Day 2017 : "Sevice Power From WOW to Now" oleh Jacky Mussry)

Untuk meningkatkan kualitas majalah INSIGHT di masa yang akan datang, kami sangat berterima kasih apabila Anda berkenan meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini dan memberikan saran pada tempat yang disediakan

Nama :

Jabatan :

Berikan tanda silang (X) pada satu dari pilihan jawaban yang tersedia

A. PENILAIAN TERHADAP ISI MAJALAH

1. Kelengkapan materi dan keragaman informasi yang disajikan
2. Kemudahan menemukan artikel dan informasi yang dibutuhkan
3. Informasi yang diberikan Up to Date

Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. PENILAIAN TERHADAP PUBLIKASI DAN LAYOUT MAJALAH

1. Kualitas kertas dan penjilidan majalah
2. Kerapian penataan layout artikel
3. Kemudahan mengunduh file E-Book yang dishare ke media sosial dan website
4. Terbitan secara berkala dan tepat waktu

Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. MASUKAN UNTUK PERBAIKAN INSIGHT DI EDISI MENDATANG

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Saran dan Komentar

Saran:

.....

.....

.....

.....

Komentar :

.....

.....

.....

.....

Nama :
Tgl :

Terima kasih atas partisipasi Anda, semoga hasil kuisisioner ini dapat menjadi masukan yang berguna dalam rangka peningkatan kualitas majalah INSIGHT

MEMBERI CAHAYA ASA DI HARI KEMENANGAN

Karena **Tanggung Jawab** Kami Untuk
Menerangi Nusantara dan Menjaga
Keceriaan di Hari nan Fitri



KAMI KELUARGA BESAR PT PJB SERVICES MENGUCAPKAN

Selamat Hari Raya Idul Fitri 1438 Hijriah
Mohon Maaf Lahir dan Batin

www.pjbservices.com

“PJBS Untuk Indonesia Raya”



Foto oleh : Syafnela Dermawan Arif

Dan kami akan terus mengabdikan diri, dimanapun kami berada, sekalipun harus ditempatkan di batas terluar negeri ini, kami akan selalu siap untuk memberikan cahaya, demi ketahanan listrik nasional dan demi kejayaan negara kesatuan republik Indonesia.