

# BAB I

## PENDAHULUAN



### 1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Listrik merupakan Sumber Daya Energi siap pakai yang di konvensi dari bentuk energi primer melalui teknologi yang membawa dampak bagi berbagai macam perusahaan, baik perusahaan dagang, jasa, maupun industri. Oleh karena itu, pasokan Sumber Daya Energi listrik sangat menentukan keberhasilan pembangunan dan merupakan jantung kehidupan manusia pada masa sekarang maupun yang akan datang.

Di Indonesia pemegang kuasa ketenagalistrikan untuk umum adalah PT.PLN (Persero). PLN mengelola tenaga listrik mulai dari pembangkit sampai kepada pemakai terakhir (*end user*) dengan menggunakan jaringan tegangan tinggi, menengah, dan rendah, yang di hubungkan dengan gardu induk dan gardu distribusi hingga tiba ke pelanggan.

Laju pertumbuhan Ekonomi di Indonesia semakin berkembang dengan kemajuan Teknologi yang membawa dampak positif bagi pertumbuhan berbagai macam perusahaan, baik perusahaan dagang jasa maupun industri, seiring dengan hal ini timbul persaingan yang semakin ketat diantara perusahaan-perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya agar dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya di tengah persaingan dunia usaha serta untuk memperoleh keuntungan dan kemajuan usaha yang lebih besar maka diperlukan kemajuan Manajemen untuk dapat mengelola perusahaan sebaik mungkin.

Peran pemerintah selaku unsur penggerak dan pengemban tanggung jawab publik dalam pembangunan di segala bidang memang sangat besar, misalnya memberikan pelayanan listrik.salah satu perusahaan yang sampai saat ini dimiliki pemerintah akan memenuhi kebutuhan rakyat dalam kelistrikan adalah Perusahaan Listrik Negara (PLN)

PT.PLN (Persero) menjalankan bisnis kelistrikan berorientasi kepada kepuasan pelanggan, karyawan, dan pemegang saham serta menjadikan tenaga listrik sebagai media dalam meningkatkan kehidupan masyarakat dengan



mengupayakan agar tenaga listrik dapat menjadi pendorong di dalam seluruh kegiatan perekonomian.

Setiap perusahaan termasuk PT. PLN (Persero) mempunyai fungsi pelayanan pelanggan guna meningkat kualitas dalam sistem manajemen. Dengan demikian penulis mengambil judul **“Prosedur Pelayanan Permintaan Perubahan Daya Listrik di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung Utara”**.

### 1.2. Tujuan Kerja Praktek

Tujuan pembuatan laporan Kerja Praktek ini adalah sebagai salah satu persyaratan Akademis dalam penilaian Mata Kuliah Kerja Praktek di semester IV, Jurusan Manajemen Pemasaran di Universitas Komputer Indonesia.

Sedangkan tujuan dari Kerja Praktek itu sendiri bertujuan :

1. Mengetahui bagaimana kegiatan pelayanan pelanggan perubahan daya di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Bandung Utara
2. Mengetahui Prosedur pelayanan permintaan perubahan daya listrik di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Bandung Utara

### 1.3. Kegunaan Kerja Praktek

Bagi penulis Kerja Praktek ini berguna sebagai salah satu syarat Akademis dalam penilaian Mata Kuliah Kerja Praktek di semester IV, Jurusan Manajemen Pemasaran di Universitas Komputer Indonesia.

Adapun kegunaan Kerja Praktek ini antara lain :

1. Memperoleh pemahaman tentang kegiatan ilmu yang telah di dapat selama mengikuti perkuliahan terutama tentang Manajemen Pemasaran.
2. Menambah pengetahuan mengenai seluk-beluk kegiatan kantor PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Unit Pelayanan Bandung Utara.
3. Diharapkan dapat menjadi Referensi bagi Mahasiswa/i yang memerlukannya di masa yang akan datang.



#### **1.4. Lokasi dan Waktu Kerja Praktek**

Adapun Kerja Praktek ini bertempat di PT.PLN (Persero) APJ Bandung  
Jln. Ir. H. Djuanda No.183 Bandung

Sedangkan waktu yang digunakan dalam melaksanakan Kerja Praktek ini adalah mulai dari tanggal 18 Agustus 2004 sampai dengan 31 Agustus 2004, dari pukul 07.00-16.00 WIB (untuk hari Senin-Kamis) dan pukul 07.00-15.00 WIB (untuk hari Jumat). Jadi tepatnya selama 2 minggu.