BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) didirikan untuk memenuhi tuntutan akan tenaga-tenaga ahli yang terdidik,terampil, dan professional dibidang Teknologi, science, bisnis dan bidang teknologi informatika yang berwawasan global. Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) memiliki beberapa Fakultas yang keseluruhannya berorientasi pada teknologi, salah satunya adalah Fakultas Ekonomi. Dimana Fakultas Ekonomi terdapat jurusan Manajemen, bidang ekonomi yang berbasis teknologi sesuai dengan kebutuhan dunia kerja.

UNIKOM selalu memperhatikan kurikulum pendidikan supaya mendapatkan hasil yang memuaskan sesuai dengan yang diharapkan baik itu oleh mahasiswa, kampus, khususnya dunia kerja. Salah satu mata kuliah yang ada dalam kurikulum Program Studi Manajemen adalah kerja praktek pada semester V (lima), ini dilaksanakan sebagai program link dan match antara dunia akademis dengan dunia kerja.

Program kerja praktek ini merupakan tempat transfer ilmu yang selama ini didapatkan dalam materi perkuliahan dan sebagai wahana latihan bagi mahasiswa untuk dapat lebih mengenal, memahami ruang lingkup pekerjaan secara langsung dan nyata sebagai proses belajar untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Dengan adanya program ini diharapkan dapat membekali mahasiswa untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja yang sebenarnya.

Mahasiswa bermaksud mengenal lapangan kerja sebelum terjun dalam dunia kerja yang sesungguhnya. Berkaitan dengan pengenalan dan penerapan kemampuan baik secara teoritis maupun teknis pada suatu bidang kerja, Praktek Kerja Lapangan adalah alternatif yang kami pilih untuk memenuhi tujuan tersebut. Mahasiswa mengharapkan dengan Praktek Kerja Lapangan ini, kami akan memperoleh pengetahuan tentang dunia kerja yang sesungguhnya. Sehingga nantinya akan menjadi lulusan-lulusan berpotensi dan berkompetensi. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis memilih PT. PLN(Persero) sebagai tempat untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan dengan harapan agar pihak PT.PLN(Persero) bersedia memberikan arahan, bimbingan, dan pengetahuan agar kami dapat mengaplikasikan disiplin ilmu sesuai dengan konsentrasi yang sedang kami tekuni saat ini yaitu pemasaran.

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan masyarakat khususnya dalam bidang penyaluran aliran listrik. Sejalan dengan ketentuan **Undang-undang No. 15 Tahun 1985** yaitu :"Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk kepentingan umum wajib:

a. menyediakan tenaga listrik;

b. memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat;

c. memperhatikan keselamatan kerja dan keselamatan umum."

Perusahaan Listrik Negara adalah mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan meningkatkan

kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan ekonomi, mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pembangunan penyediaan tenaga listrik di sector swasta. Selain sebagai salah satu pusat perhatian permintaan dalam pembangunan, peranan PT. PLN (Persero) APJ Bandung yang merupakan BUMN yang memberikan jasa sumber energi listrik bagi kepentingan umum.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Kep. MenPan. No. 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat atau daerah, BUMN / BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan berasal dari orang-orang bukan perusahaan. Tanpa memberi nilai pada diri sendiri, tidak akan mempunyai arti apa – apa. Demikian halnya pada organisasi atau perusahaan yang secara essential merupakan kumpulan orang-orang. Oleh karena itu, harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas.

PT. PLN (Persero) menyediakan jasa pelayanan baru yaitu tambah daya listrik gratis bagi golongan pelanggan 450 VA ke 1300 VA , 450 VA ke 2200 VA , 900 VA ke 1300 VA dan 900 VA ke 2200 VA.

Program tambah daya gratis ini membidik pelanggan 450 VA dan 900 VA, khususnya yang penggunaan listriknya sudah tidak mencukupi lagi dengan daya tersambung sebesar itu sehingga mengganggu kenyamanan dalam menggunakan listrik. Menurut pemantauan PLN banyak sekali pelanggan 450 VA dan 900 VA dengan kondisi seperti itu. Hal ini merupakan kondisi alamiah, dimana seiring dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat maka kebutuhan listrik juga meningkat (Okezone.com). Solusi bagi pelanggan yang mengalami kondisi tersebut adalah tambah daya listrik. Oleh sebab itu, lewat program tambah daya gratis ini PLN memberikan kesempatan terbaik, sekaligus membantu dan memberikan kemudahan untuk tambah daya menjadi 1.300 VA atau 2.200 VA. Dengan demikian kenyamanan dalam menggunakan listrik pun lebih terjamin. Maka promo PT.PLN ini diperpanjang sampai bulan Desember 2011 .

Diharapkan dengan diperpanjangnya program layanan tambah daya gratis hingga akhir tahun ini, pelanggan 450 VA/900 VA memiliki kesempatan dalam kurun waktu yang lebih panjang dan lebih leluasa untuk melakukan migrasi ke 1.300 VA atau 2200 VA. PLN sendiri berharap, layanan tambah daya gratis ini benar-benar dimanfaatkan sebaik mungkin oleh semakin banyak pelanggan 450 VA dan 900 VA sehingga mereka dapat menggunakan listrik dengan lebih nyaman (okezone.com).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengambil judul: **“Proses Pelayanan Tambah Daya Gratis pada Bagian Niaga di PT. PLN (Persero) APJ Bandung.”**

1.2 Tujuan Kerja Praktek

1. Untuk mengetahui syarat-syarat calon pelanggan migrasi untuk penambahan daya tenaga listrik pada bagian niaga di PT. PLN (Persero) APJ Bandung.
2. Untuk mengetahui monitoring migrasi tambah daya dengan akumulasi pada bagian niaga di PT. PLN (Persero) APJ Bandung.
3. Untuk mengetahui proses pelayanan tambah daya gratis pada bagian niaga PT. PLN (Persero) APJ Bandung.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

1. Kegunaan Praktis

   Dari hasil kerja praktek ini penulis mengharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan yaitu :

a. Bagi Perusahaan

Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat digunakan untuk membantu mengetahui dan menciptakan layanan yang dapat membuat konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan PT. PLN (persero) APJ Bandung. Dan hasil kerja praktek ini diharapkan akan dijadikan sebagai informasi dan merupakan sumbangan yang berarti bagi pihak perusahaan.

2. Kegunaan Akademis

a. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai bagaimana pelayanan PT.PLN (persero) APJ Bandung dalam meningkatkan layanan tambah daya gratis .

b. Bagi Peneliti Lain

Diharapkan agar hasil kerja praktek ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan untuk menambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang tertarik pada bidang ini.

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Lokasi pelaksanaan kerja praktek dilakukan di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung yang bertempat di Jalan Soekarno-Hatta No. 436. Waktu pelaksanaan kerja praktek adalah sebagai berikut:

1. Hari Senin – Jum'at

   Tanggal 11 Juli 2011 sampai 11 Agustus 2011

2. Hari Sabtu : Libur

Tabel 1.1

Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek

NO	Uraian	WAKTU KEGIATAN																							
		JULI				AGUSTUS				SEPTEMBER				OKTOBER				NOVEMBER				DESEMBER			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mensurvei Tempat Kerja																								
2	Melaksanakan Kerja Praktek																								
3	Mercari Data																								
4	Membuat Laporan																								
5	Bimbingan Kerja Praktek																								
6	Ujian Kerja Praktek																								