BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kersja Praktek

Sebagai sumber daya manusia kita dituntut untuk mempunyai keahlian, pengalaman dan kepekaan dalam mengatasi dan menghadapi berbagai permasalahan dan tantangan yang terjadi di dunia kerja. Berdasarkan hal tersebut maka kerja praktek sangat membantu penulis dalam mengenal dan sebagai gambaran supaya penulis tidak asing lagi ketika memasuki dunia kerja. Selain itu dalam kerja praktek ini penulis diberi kesempatan untuk mengimplementasikan disiplin ilmu yang penulis pelajari di bangku kuliah dan juga penulis mendapatkan pengetahuan baru yang sangat berguna bagi penulis.

Pada umumnya setiap perusahaan mempunyai kegiatan terhadap perkembangan usahanya sendri. Sebagaimana halnya PT.PLN (PERSERO) Area Pelayanan Jaringan Bandung yang perusahaannya bergerak dalam penyediaan sumber tenaga listrik yang bermanfaat bagi umum untuk mendorong dan meningkatakan ekonomi serta untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, maka pembangunan di segala bidang harus ditingktkan. Salah satunya adalah dengan adanya sumber tenaga listrik yang sangat potensial dalam mengembangkan berbagai aktivitas , untuk itu dalam pemakaiannya harus dimanfaatkan secara efektif dan efisien agar terjaga kelstariannya.

Didalam kehidupan sehari-hari kita tidak bisa memungkiri pentingnya energy listrik bagi kehidupan, seperti dalam bidang bisnis, bidang pendidikan, sampai pada kegiatan rumah tangga. PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang bergerak dalam bidang pengelolaan energi listrik di Indonesia, yang akan mendistribusikan listrik kepada masyarakat umum ataupun perusahaan-perusahaan pemerintah dan swasta.

Berkembang pesatnya teknologi yang menggunakan energi listrik, inilah yang berdampak kepada meningkatnya kebutuhan energi listrik dimasyarakat. Disini peranan energy listrik sangat membantu dalam pengoperasian sarana yang memerlukan energy listrik. Dengan adanya PT. PLN (Persero) ini dapat membantu masyarakat atau perusahaan-perusahaan dalam penyediaan energy 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."

Dengan meningkatnya kebutuhan listrik dimasyarakat, PT. PLN (Persero) memiliki banyak pelanggan hingga ke wilayah pedesaan. Sehingga dalam penyampaian informasi kepada pelanggan masih sering terhambat, dan tidak

jarang informasi p[emedaman yang akan dilakukan PT. PLN (persero) pun tidak sampai kepada pelanggan.

Hal ini yang melatar belakangi penulis untuk melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PT. PLN (Persero). Penelitian ini diharapkan dapat menciptakan informasi tentang peningkatan pelayanan peningkatan di PT. PLN (Persero).

Dengan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: "Survey Kepuasan Pelanggan Sebagai Informasi Peningkatan Pelayanan Pelanggan Di PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Selatan Area Pelayanan Jaringan Bandung".

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Berdasarkan pengamatan, penulis bermaksud untuk melakukan survey kepada pelanggan PT. PLN (Persero) mengenai kepuasan pelanggan, dengan harapan dapat mengetahui seberapa besar frekuensi peningkatan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero).

Sedangkan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kepuasan masyarakat dengan pelay.anan yang diberikan oleh PT.PLN (PERSERO) kepada masyarakat dengam melakukan survey kepuasan pelanggan.
2. Mengetahui seberapa besar kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero).

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

1. Kegunaan Praktis

a. Bagi perusahaan, dengan adanya hasil survey yang dilakukan diharaokan dapat memberikan informasi peningkatan pelayanan kepada pelanggan

b. Meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (persero).

c. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap PT. PLN (Persero).

2. Kegunaan Akademis

a. Bagi Penulis

Untuk mengaplikasikan pengetahuan dan kemampuan yang pernah didapat didalam perkuliahan kedalam dunia nyata.

b. Bagi Peneliti Lain

Sebagai masukan untuk studi kepustakaan bagi yang akan melakukan penelitian yang sama dengan bidang yang dibahas dalam penelitian ini.

1.4 Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi pelaksanaan kerja praktek dilakukan di PT PLN (Persero), APJ Bandung yang bertempat di Jalan Soekarno-Hatta No. 29-31 Bandung 40171. Waktu pelaksanaan kerja praktek adalah sebagai berikut :

1. Hari Senin – Jum’at

Tanggal 11 Juli 2011 sampai 11 Agustus 2011

2. Hari Sabtu : Libur

3. Tabel 1.1

Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek

NO	Uraian	WAKTU KEGIATAN																							
		JUNI				JULI				AGUSTUS				SEPTEMBER				OKTOBER				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	Menrcari Data																								
4	Membuat Laporan																								
5	Bimbingan Kerja Praktek																								
6	Ujian Kerja Praktek																								