BAB I
PENDAHULUAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

I.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Listrik merupakan sumber daya energi siap pakai yang dikonvensi dari bentuk energi primer melalui teknologi. Sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, listrik berkembang menjadi kebutuhan primer yang sangat dibutuhkan manusia untuk menunjang berbagai aktifitas kehidupan.Di Indonesia, pemegang kuasa ketenagalistrikan untuk umum adalah PT. PLN (Persero). PLN mengelola tenaga listrik mulai dari pembangkit sampai ke pemakai terakhir (end user) dengan menggunakan jaringan tegangan tinggi, tegangan menengah, tegangan rendah, gardu induk dan gardu distribusi hingga tiba ke pelanggan.

Sesungguhnya PLN berpeluang besar meraup keuntungan. Namun karena adanya keterbatasan finansial dari pihak perusahaan & keharusan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang kian tinggi, menimbulkan hambatan yang cukup besar, karena hal tersebut Perusahaan Listrik Negara (PLN) terus berusaha untuk meningkatkan pembangunan, sarana dan prasarana tenaga listrik serta efisiensi dan keefektifan dalam mutu dengan pelayanan yang lebih baik guna memperoleh profit yang optimal.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat bahwa pelayanan pelanggan merupakan salah satu faktor penting untuk memperoleh keuntungan & kepuasan pelanggan semaksimal mungkin. Calon pelanggan & masyarakat umum yang memerlukan penjelasan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pemasangan listrik, pemberian aliran listrik, perubahan daya, perubahan tarif dan penggantian nama pelanggan ditangani di bagian Pelayanan Pelanggan & Pemasaran (PP & SAR), dimana bagian PP & SAR ini dapat memberikan pelayanan yang cepat dan akurat terhadap pelanggan dan calon pelanggan.

Karena penulis mengambil jurusan Manajeman Ekonomi spesialisasi Pemasaran di Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM), maka dari pihak perusahaan menempatkan penulis di bagian Pelayanan Pelanggan & Pemasar (PP & SAR). Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya salah satu fungsi PP & SAR adalah melayani pelanggan jika ada permintaan perubahan daya baik penambahan daya atau pun penurunan daya. Hal yang ingin diketahui penulis adalah prosedur permintaan penambahan daya listrik yang digunakan oleh PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Timur. Maka karena alasan tersebut penulis mencoba melakukan penelitian tentang perubahan daya yaitu permintaan penambahan daya oleh pelanggan yang dituangkan dalam judul **"PROSEDUR PERMINTAAN PENAMBAHAN DAYA LISTRIK DI BAGIAN PELAYANAN PELANGGAN & PEMASARAN (PP&SAR) PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT PELAYANAN JARINGAN BANDUNG TIMUR"**.

I.2 Tujuan Kerja Praktek

Sebagai seorang mahasiswa di UNIKOM, penulis diwajibkan dan harus mengikuti setiap prosedur pendidikan yang telah ditetapkan dan salah satu prosedur itu adalah bahwa setiap mahasiswa yang mengikuti kuliah di UNIKOM diwajibkan untuk mengikuti dan mengenal apa dan bagaimana dunia kerja itu sebenarnya dan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh dari perkuliahan melalui praktek kerja yang sesungguhnya.

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini yang merupakan hasil kerja praktek di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Timur adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur penambahan daya listrik dibagian Pelayanan Pelanggan & Pemasaran (PP & SAR) pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Timur.
2. Untuk mengetahui permasalahan dan penanggulangan dalam prosedur permintaan penambahan daya listrikdi Bagian Pelayanan Pelanggan & Pemasaran (PP & SAR) pada PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung timur.

I.3 Kegunaan Kerja Praktek

Pada dasarnya Kerja Praktek merupakan suatu implementasi dari teori menjadi praktek. Dari pelaksanaan kerja praktek lapangan ini penulis mengharapkan banyak manfaat dan kegunaan yang dapat diperoleh baik bagi penulis, pihak perusahaan maupun pihak lain yang terkait.

1. Manfaat dan kegunaan bagi penulis
   a) Untuk mempraktekan ilmu yang didapat dan dipelajari di kampus dengan cara terjun langsung ke lapangan.
   b) Untuk melatih penulis dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas secara ilmiah.
   c) Untuk menambah pengetahuan penulis dalam mengerjakan tugas - tugas tertentu di bagian Pelayanan Pelanggan & Pemasaran khususnya mengenai prosedur permintaan penambahan daya listrik.
2. Manfaat dan kegunaan bagi pihak perusahaan
   a) Dapat membantu menyelesaikan suatu pekerjaan dan memecahkan permasalahan yang dihadapi sesuai dengan ilmu dan kemampuan penulis.
   b) Dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam mengevaluasi kerja perusahaan.
   c) Dapat menjalin kerjasama antara universitas dengan instansi perusahaan yang terkait.
3. Manfaat bagi pihak lain yang terkait
   a) Bagi universitas, untuk memenuhi program kurikulum yang sudah ditentukan serta mendapatkan informasi mengenai kemampuan mahasiswanya melalui kerja praktek lapangan ini.
   b) Laporan ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak - pihak lain yang terkait.

I.4 Lokasi & Waktu Kerja Praktek

Kerja Praktek dilakukan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten Unit Pelayanan Jaringan Bandung Timur, yang berlokasi di Jln. PHH. Mustofa No. 45 Bandung. Kerja Praktek dilakukan dari tanggal 01 September 2004 – 30 September 2004. Hari Senin - Kamis dari pukul 07.00 WIB - 16.00 WIB, dan hari Jumat dari pukul 07.00 WIB – 15.00 WIB.