BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan

PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Dalam melakukan kegiatannya PT PLN (Persero) menyediakan bagian pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan fakor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PLN. Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT PLN (Persero) kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, maka PLN melaksanakan langkah-langkah peningkatan efisiensi, mutu pelayanan, dan keandalan penyediaan tenaga listrik dengan memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggan.

PT PLN (Persero) APJ (Area Pelayanan dan Jaringan) Sukabumi UPJ (Unit Pelayanan dan Jaringan) Cibadak, memberikan pelayanan kelistrikan yang meliputi pelayanan pemasangan listrik baru, perubahan daya listrik, pelayanan pengaduan gangguan, dan sebagainya. Dalam pelayanan untuk pemenuhan pelanggan atau pelanggan akan kebutuhan listrik, sudah tentunya menjadi hal yang utama bagi PT PLN (persero). Karena pelanggan merupakan faktor penting yang harus diprioritaskan, di mana kepuasan pelanggan berarti keuntungan bagi perusahaan.

Dalam peningkatan efisiensi, mutu pelayanan, dan keandalan penyediaan tenaga listrik, PT PLN (Persero) meluncurkan produk layanan terbaru yaitu Listrik Prabayar. Listrik Prabayar merupakan cara pembelian tenaga listrik dimana pelanggan membayar di muka, cara ini memberi kesempatan kepada pelanggan untuk mengendalikan pemakaian listrik sesuai kebutuhan. Tujuan utama dari produk listrik prabayar ini adalah untuk memberi kemudahan kepada pelanggan melakukan penghematan listrik, disesuaikan dengan penggunaannya. Dan sasarannya adalah pelanggan yang madani, yaitu pelanggan yang bertanggungjawab. Keuntungan sebenarnya yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan prabayar dan selain itu listrik prabayar merupakan pilihan tepat untuk berhemat. Manfaat hemat yang didapat diantaranya yaitu pelanggan dengan mudah dapat memantau pemakaian listriknya setiap saat, pelanggan dapat mendisiplinkan diri sendiri untuk menggunakan listrik sesuai anggaran belanja, pelanggan dengan mudah dapat mengendalikan pemakaian dan biaya listriknya sehingga terhindar dari pemborosan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut bagaimana sistem informasi pelayanan pelanggan dari adanya Listrik Prabayar, maka dengan itu penulis mengambil judul yaitu "**Analisis Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Di PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Cibadak Sukabumi"**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Di PT PLN (Persero) UPJ Cibadak Sukabumi yaitu :

1. Dalam proses pelayanan, baik pasang baru maupun tambah daya pelanggan harus datang ke kantor PLN beberapa kali sehingga menyulitkan pelanggan.
2. Terjadinya penumpukan arsip kertas sehingga membutuhkan ruang penyimpanan yang sangat besar.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan pelanggan yang sedang berjalan di PT PLN (Persero) UPJ Cibadak Sukabumi.

1.3. Maksud dan Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Maksud dilakasanakan Praktek Kerja Lapangan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengimplementasikan pengetahuan yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang sesungguhnya dilapangan.
2. Untuk mengetahui dunia kerja yang sebenarnya di lapangan.

Sedangkan tujuan dari dilaksanakannya Praktek Kerja Lapangan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem informasi pelayanan pelanggan yang sedang berjalan di PT PLN (Persero) UPJ Cibadak Sukabumi.

1.4. Batasan masalah

Penelitian ini tidak membahas seluruh Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan pada PT PLN (Persero) UPJ Cibadak Sukabumi. Tetapi hanya terbatas pada Sistem Informasi Pasang Baru Listrik Prabayar.

1.5. Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan

Lokasi dan tempat dalam melakukan Praktek Kerja Lapangan yaitu sebagai berikut :

1.	Nama Perusahaan	:	PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Cibadak Sukabumi
2.	Alamat Perusahaan	:	Jl. Raya Karangtengah No. 427 Cibadak – Sukabumi 43115
3.	Waktu Pelaksanaan	:	Tanggal 12 Juli 2010 sampai 12 Agustus 2010

Berikut ini adalah rincian secara garis besar dari jadwal kegiatan kerja praktek selama satu bulan yang terhitung dari tanggal 12 juli 2010 sampai 12 Agustus 2010.

Tabel 1.1

Jadwal Kegiatan Kerja Praktek

NO	AKTIVITAS	WAKTU (Minggu)				
		I	II	III	IV	V
1.	Pengamatan SI Pelayanan Pelanggan					
2.	Analisis SI Pelayanan Pelanggan					
3.	Analisis Dokumen					
4.	Analisis SI Pasang Baru LPB					
5.	Merancang Usulan SI					