BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Listrik merupakan Sumber Daya Energi siap pakai yang dikonversi dari bentuk energi primer melalui teknologi, sejalan dengan kamajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, listrikpun berkembang menjadi kebutuhan primer yang sangat dibutuhkan manusia untuk menunjang berbagai fasilitas kehidupan. Semua gerak langkah kemajuan teknologi, selalu berhubungan dengan kebutuhan energi listrik.

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan BMUN dan penyedia sistem ketenagalistrikan nasional memiliki fungsi oleh pemerintah dalam menyediakan tenaga listrik ke seluruh Indonesia. PLN sebagai agen pembangunan juga mempunyai tugas merintis kegiatan-kegiatan usaha kelistrikan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara adil dan makmur serta mendorong peningkatan ekonomi.

Dari pengalaman dan berbagai hasil survey, PLN berusaha memperbaiki dan berbenah diri dalam meningkatkan kepuasan pelayanan pelanggan. Manajemen PLN menyadari bahwa Kegagalan dalam memenuhi kualitas pelayanan pelanggan akan menjadikan pelanggan tidak puas yang pada akhirnya melahirkan kekecewaan.. Muaranya kekecewaan adalah terbentuknya citra buruk perusahaan.

Atas dasar hal-hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa peningkatan pelayanan pelanggan merupakan hal yang sangat penting. Untuk itu PT.PLN saat ini tengah mengupayakan untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

Salah satu upaya yang dilakukan adalah PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Bandung saat ini menjalin hubungan kerjasama dengan PT Pos Indonesia. Kerjasama ini berupa Sistem Online Payment Point (SOPP) APJ Bandung Sistem ini dirancang dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dalam melakukan pembayaran rekening listrik setiap bulannya dengan cara menyediakan kemudahan tempat pembayaran rekening listrik sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*). Oleh karena itu, penyusun mengambil judul laporan kerja prakek ini adalah "**Analisis Implementasi Sistem Online Payment Point (SOPP) Di PT. PLN (PERSERO) APJ Bandung"**

1.2 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dari penulisan laporan kerja praktek ini adalah untuk memenuhi syarat mata kuliah kerja praktek program Diploma III Jurusan Teknik Informatika.

Sedangkan tujuan laporan ini adalah :

1. Untuk mengetahui latar belakang Sistem Online Payment Point (SOPP) APJ BANDUNG.
2. Untuk mengetahui cara kerja Sistem Online Payment Point (SOPP) APJ BANDUNG.

3. Untuk mengetahui konsep komunikasi data Sistem Online Payment Point (SOPP) APJ BANDUNG.
4. Untuk mengetahui sejauh mana penggunaan Sistem Online Payment Point (SOPP) APJ BANDUNG.
5. Untuk mengetahui keunggulan Sistem Online Payment Point (SOPP).
6. Untuk mengetahui kendala Sistem Online Payment Point (SOPP-POS).
7. Penyusun mendapatkan pengalaman praktek kerja di dunia kerja yang sesungguhnya.
8. Untuk menganalisis dan memberikan masukan – masukan bagi pengambil kebijakan – kebijakan diperusahaan dalam rangka peningkatan pelayanan **SOPP** pada PT PLN (Persero) APJ BANDUNG.

1.3 Pembatasan Masalah

1. Bagaimanakah Sistem Online Payment Point (SOPP) APJ BANDUNG.
2. Bagaimanakah cara kerja Sistem Online Payment Point (SOPP) APJ.
3. Bagaimanakah komunikasi data Sistem Online Payment Point (SOPP) APJ.
4. Sampai sejauh mana penggunaan Sistem Online Payment Point (SOPP) APJ.
5. Apa sajakah keunggulan Sistem Online Payment Point (SOPP) APJ.
6. Apa sajakah kendala Sistem Online Payment Point (SOPP).

1.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka kerja praktek ini, penulis menggunakan metode kerja praktek yaitu dengan langsung ikut serta dalam kegiatan pekerjaan (menjadi partisipan) yang ada di PT PLN (Persero) APJ. Sedangkan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penulisan laporan kerja praktek ini, penyusun menggunakan beberapa pendekatan teknik yang diperlukan, teknik pengumpulan data tersebut adalah :

1. Teknik wawancara atau interview

   Yaitu dengan cara melakukan tanya jawab di perusahaan dengan bagian yang terkait yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi.

2. Teknik Observasi

   Yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan terhadap pokok permasalahan yang dihadapi.

3. Teknik Studi

   Yaitu dengan cara membaca dan mempelajari file-file atau pun modul yang diberikan oleh perusahaan yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi.

1.5 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktek

Pelaksanaan kerja praktek dibimbing oleh pembimbing lapangan untuk mengetahui suatu pekerjaan yang diberikan pengarahan pada setiap orang. Lokasi tempat penulis melakukan kerja praktek adalah di PT. PLN (Persero) APJ yang beralamat di Jl. Soekarno-Hatta, yang dilaksanakan pada tanggal 15 Juli 2005 sampai dengan 15 Agustus 2005 setiap hari, dari hari senin sampai hari jumat ,

dan waktu pelaksanaannya dari jam 08.00 sampai dengan jam 15.00.Waktu istirahat dari jam 12.00 sampai dengan jam 13.00.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Kerja praktek

Adapun sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penyusun menguraikan tentang latar belakang masalah, maksud dan tujuan pelaksanaan kerja praktek, pembatasan masalah, teknik pengumpulan data, waktu dan tempat pelaksanaan kerja praktek dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

BAB III HASIL PENELITIAN KERJA PRAKTEK

Pada bab ini diuraikan tentang permasalahan-permasalahan yang ada dan penyelesaian dari permasalahn tersebut.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang ringkasan dari permasalahan yang sedang dihadapi dan saran kepada instansi.