BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu Perusahaan didirikan dengan maksud untuk mencapai suatu tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.Tujuan tersebut dapat di capai jika pihak manajemen perusahaan dapat mengoptimalkan semua faktor produksi yang di miliki oleh perusahaan seperti sumber daya alam ,modal ,mesin dan tekonologi serta faktor produksi lainnya dalam menjalankan aktivitas usahanya.

Di antara faktor produksi tersebut, faktor sumber daya manusia adalah merupaakan faktor produksi yang paling penting, karena sumber manusialah yang mampu mengelola factor produksi yang lain. Faktor produksi tersebut diolah dan dikelola dengan baik oleh sumber daya manusia karena mereka mempunyai akal dan pikiran. Karena kedudukdnnyd yang sangat penting, mak perusahaan harus dapat mengelola dan mengarahkan sumber daya manusia yang dimiliki supaya mereka dapat bekerja secara optimal.

Dalam mengelola sumber daya manusia,perusahaan harus mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi prestasi kerja mereka.Perusahaan juga harus mengetahui apa saja kebutuhan pegawainya dan berusaha sesuai dengan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan tersebut,apabila kebutuhan pegawai tersebut sebagian besar dapat di penuhi oleh perusahaan,maka beranggapan bahwa perusahaan menghargai usaha mereka .

Untuk menentukan tindakan apa harus diambil guna meningkatkan prestasi kerja untuk pegawai yang ada pada perusahaan,maka perlu diadakan suatu kegiatan utuk menilai seberapa prestasi kerja para pegawai tersebut .Dengan mengetahui prestasi kerja mereka ,maka pihak manajemen dapat menentukan kebijakan apa yang harus diambil guna meningkatkan prestasi kerja “Performance Apprasial”.

Menurut pendapat Bambang wahyudi (1996 : 101),penilaian prestasi kerja merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi pada suatu periode tertentu, sekaligus untuk mengetahui tingkat kesesuaian dengan kebutuhan sumberdaya manusia pada periode yang sama.

Dari penjelasan Diatas bahwa hasil prestasi kerja tidak saja bermanfaat bagi para pegawai adalah pegawai memperoleh umpan balik dari manajemen mengenai prestasi kerja mereka, sehingga mereka mengetahui apa saja kelebihan mereka serta kekurangan merka.

Bagi perusahaan penilaian prestasi kerja bermanfaat dalam menentukan kebijakan yang harus diambil guna meningkatkan kinerja para pegawai,maka hal tersebut dapat menimbulkan kepuasan.Apabila para pegawai puas,maka mereka akan meningkatkan lagi kinerja mereka akan meningkatkan lagi kinerja mereka,sehingga mereka memperoleh penghargaan yang baik dalam perusahaan.Misalnya kenaikan pangkat,job training,dan lain-lain.

Bagi PT PLN, kegiatan penililain prestasi kerja jelas sangat bermanfaat untuk mengetahui kinerja para pegawai dan kemudian menentukan kebijakan

apa yang harus diambil ,Apa bila kebijakan pihak manajemen sesuai dengan harapan para

pegawai, maka akan menimbulkan kepuasan karena pegawai,maka akan menimbulkan kepuasan pegawai mersa kerja keras mereka telah dihargai perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka akan dilakukan kerja praktek dalam rangka penyusunan laporan kerja praktek,dengan judul "Tinjauan Prosedur Prestasi Kerja Pada Bagian Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UPB Ranting Balige ,Tobasa Sumut".

1.2 Identifikasi Masalah

Dengan uraian latar belakang, maka penulis dapat menentukan pokok permasalahan yang akan dibahas. Adapun permasalahan yang akan dibahas dalam laporan ini adalah sebagai berikut:

a. Fungsi Pelayanan Pelanggan (PP) Cabang Sibolga Ranting Balige Tobasa Sumut
b. Pelaksanaan Penilaian Prestasi Kerja di Cabang Sibolga Ranting Balige Tobasa Sumut
c. Penilaian Prestasi Kerja Bulanan di Cabang Sibolga Ranting Balige Tobasa Sumut

1.3.Masksud dan Tujuan Kerja Praktek

Maksud dan kerja prakatek ini adalah sebagai syarat pengambilan mata kuliah serta untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan penilaian prestasi kerja yang dilakukan bagian pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) UPB Ranting Balige Tobasa Sumut. Adapun tujuan dalam keja praktek ini adalah :

1. Untuk mengetahui cara penilaian prestasi kerja pada perusahaan PT PLN (Persero)UPB Ranting Balige ,Tobasa Sumut
2. Memantapkan mahasiswa dan mahasiswi untuk berdisiplin dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas .
3. Memantapkan keterampilan mahasiswa dan mahasiswi yang diperoleh dari kerja praktek.
4. Meluaskan pandangan mahasiswa dan mahasiswi terhadap kerja pekerjaan di tempat kerja.

1.4 .Metode Penelitian

Dalam hal ini metode yang di pergunakan oleh penulis dalam meneliti penilaian prestasi kerja pada PT.PLN (Persero)UPB Ranting Balige,Tobasa Sumut.adalah metode Diskriptif.

1.5 .Lokasi Dan Waktu Kerja Praktek

Penulis mulai melakukan kerja praktek mulai tggl 20 juli sampai dengan 8 september 2008,dengan lokasi PT PLN (Persero)UPB Ranting Balige Tobasa Sumut jalan Dr.T.D.Pardede No.14 Balige. PT.PLN (Persero) bagian PP Ranting Balige Tobasa sumut memberlakukan lima hari kerja,yaitu mulai hari hari senin sampai jum’at,jam kerja mulai jam 07.00 WIB,diselingi waktu

istirahat yaitu mulai jam 12.00 WIB Sampai dengan jam 13.00 WIB,khusus untuk hari jum’at jam kerja berakhir satu jam lebih awal yaitu jam 11.30 WIB,guna menghormati para pegawai yang beragama islam untuk melakukan ibadah shalat jum’at.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Penilaian Sistem Prestasi Kerja

Penilaian Sistem prestasi kerja merupakan salah satu kegiatan yang di tentukan oleh bagian personalia untuk mengetahui mutu atau kualitas dari para pegawai pada suatu periode tertentu dan melihat apakah kualitas para pegawai tersebut sesuai atau tida dengan harapan dari perusahaan. Hasil penilaian prestasi kerja ini juga dapat di gunakan untuk mengukur tingkat efeksitas dari kegiatan rektrumen . Seleksi, orientasi, penempatan, pelatihan dan kegiatan – kegiatan lainnya .

Penilaian prestasi kerja memiliki beberapa istilah atau nama lain yang memiliki arti yang sama. Seperti *Merit Ranting, Behaviour Assesment, Employ Evaluatin, Personal Review . Staff Development Review,* dan sebagainya.

Ada beberapa pendapat dari para ahli mengenai defenisi penilaian prestasi kerja:

1. Pendapat Andrew F. Sikula, yang dikutip oleh melau S.P
   (1994)
   "*Employ Aprasising is the systematic evaluation of a worker's job performance and potential for development"*
   (Penilaian prestasi kerja adalah evaluasi yang sistematis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan dan ditujukan untuk pengembangan)

2. Pendapatan Dale Yoder yang dikutip oleh melayu S. P Hasibuan (1995) *" Personal appraisals refers to the formal procedure used in working organization and evaluate the personalities and contributions and potensials of group member"* (Penilaian prestasi kerja merupakan prosedur yang formal dilakukan di dalam organisasi untuk mengevaluasi pegawai dan sumbangan serta kepentingan bagi para pegawai).

2.2 Manfaat Sistem Penilaian Prestasi Kerja

Menurut William B. Werther . Jr dan Keith Davis (1996), ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penilaian kerja. Manfaat – manfaat tersebut adalah sebagai berikut :

a. Performance Improvement

   Umpan balik memungkinkan pegawai, manajemen dan bagian personalia untuk turut serta dengan tujuan meningkat kinerja.

b. Compensation Adjusment

   Evaluasi kinerja membantu para pembuat keputasan menentukan siapa yang layak menerima peningkatan pembayaran . Kebanyakan perusahaan memberikan peningkatan pembayaran ini berdasarkan system merit yang ditentakan melalui penilaian kerja.

c. Placement Decisions

   Promosi, pemindahan dan demosi (Penurunan jabatan) biasanya berdasarkan pada kinerja masa lalu.

d. Training and Development Needs

Kinerja merupakan menunjukkan adanya kebutuhan untuk pelatihan ulang. Kinerja yang baik menunjukkan potensi yang belum digunakan yang seharusnya dapat dikembangkan .

Sedangkan menurut Philip Moon (1996), manfaat yang dapat diperoleh dari peniliaian prestasi kerja dapat dibagi dalam tiga kelompok berdasarkan pihak yang berkepentingan yaitu pihak dinilai, manajer dan bagi organisasi .

1. Manfaat bagi pihak yang dinilai
    a. Menerima umpan balik mengenai kinerja mereka, sehingga mereka mengetahui seberapa baik mereka bekerja.
    b. Adanya kesempatan untuk memberikan umpan balik kepada atasan, sehingga mereka dapat ikut berperan dalam mengolahan perusahaan.
    c. Adanya kesempatan bagi yang dinilia untuk memastikan diperhatikannya kebutuhan akan pelatihan .
    d. Adanya kesempatan bagi yang dinilai menerima penilaian terbuka tentang prospek karirnya.
2. Manfaat bagi manajer
    a. Adanya kesempatan bagi manajer untuk memberikan umpan balik kepada para pegawai.
    b. Adanya kesempatan bagi manajer untuk menjelaskan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai para pegawai.

c. Adanya kesempatan bagi manajer untuk menganalisis kebutuhan akan pelatihan.
d. Para manajer dapat memperoleh informasi mengenai kekuatan, kelemahan, dan potensi yang dimiliki oleh timnya.

3. Manfaat bagi organisasi
   a. Dengan adanya umpan balik dari penilai, Orgaisasi akan mengetahui seberapa baik bagi manajemen mengelola para pegawai. Berdasarkan informasi tersebut maka Organisasi dapat membuat suatu standar mengenai manajemen yang baik.
   b. Dengan adanya penilai prestasi kerja, maka Organisasi dapat mengidentifikasikan perlunya diadakan pelatihan bagi para pegawai.
   c. Dengan adanya penilaian prestasi kerja, maka Organisasi dapat menilai keefektifan seleksi dan metode rekrutment.

2.3 Pengertian Informasi

Informasi sangat penting bagi perusahaan. Selain itu informasi juga penting bagi sistem karena apabila suatu sistem tidak mempunyai informasi maka akan menjadi suatu sistem yang susah berkembang. Informasi itu sendiri mempunyai arti data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimannya.

Menurut Joku Bruch Gary Grudnitski dalam buku Analisis dan

Desain Sistem Informasi mengatakan bahwa kualitas system terdiri dari tiga hal yaitu:

a. Akurat yaitu informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan.
b. Tepat pada waktunya yaitu informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat.
c. Relevan yaitu informasi harus mempunyai manfaat untuk pemakainya.

2.4 Pengertian Sistem Informasi

Telah diketahui bahwa informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen di dalam pengambilan keputusan. Informasi dapat diperoleh dari sistem informasi (information system) dan disebut juga dengan processing system. System informasi didefinisikan oleh Robert A. Leitch dan K. Roscoe Davis sebagai berikut :

> *" Sistem Informasi adalah suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan – laporan yang diperlukan ".*

2.5 Langah-Langkah dalam Penilaian Sistem Prestasi Kerja.

Gary Dessler (1997) menyebutkan bahwa "Penilaian prestasi Kerja terdiri dari tiga langkah, yaitu: menetapkan pekerjaan, menilai kinerja dan menyediakan timbale balik". Menetapkan pekerjaan artinya memastikan bahwa anda dan bawahan anda dengan tugas yang telah diberikan kepada mereka sesuai dengan standar yang telah diberikan kepada mereka sesiai

dengan standar yang telah diatur, penilaian prestasi kerja biasanya membutuhkan satu atau lebih pembahasan timbal balik , bagaimana kinerja bawahan dan rencana-rencana dibuat untuk pengembangan sesuai dengan yang dibutuhkan

2.6 Syarat – syarat Suatu Penilaian Prestasi Kerja

Menurut Philip Moon (1997), ada beberapa syarat yang perlu diperhatikan agar penilaian yang kita lakukan berhasil, yaitu :

1. Penilaian yang memiliki komitmen

   Penilaian yakin bahwa penilaian tersebut bermanfaat dan dapat memberikan keuntungan yang dijanjikan . Ia memiliki kemauan untuk mempergunakan waktu dan usaha yang tepat agar penilaian berhasil.

2. Yang dinilai memiliki komitmen

   Ia juga yakin bahwa penilaian bermanfaat dan ada sesuat yang benar – benar berharga yang bisa mereka ambil dari penilian itu .

3. Penilaian yang memahami

   Ia mengetahui bagaiman system beroperasi dan apa saja yang diharapkan dari mereka. Agar sistem itu terlaksana dan siapa yang ingin berpartisipasi secara aktif meninjau kinerja mereka .

2.7 Metode Penelitian Analisis dan Perancangan Terstruktur

Seperti yang di jelaskan di atas ,unsure penilaian tingkat kehadiran atauabsensi di bagi menjadi empat bagian ,untuk hari kerja biasa dan tiga

bagian untuk hari jum’at.Setiap bagian tersebut memiliki bobot penilaian masing-masing yang di sebut dengan bobot jam kerja.adapun bobot jam kerja yang dimilikisetipa bagian adalah Sebagai berikut :

1. Bagian I memiliki bobot jam kerja (6),kecuali jum’at memiliki jam kerja (4).
2. Bagian II memiliki bobot jam kerja (11),kecuali jum’at memiliki bobot jam kerja (10).
3. Bagian III memiliki bobot jam kerja (4),kecuali jum”at memiliki bobot jam kerja (3).
4. Bagian IV memiliki jam kerja (7),kecuali jum’at bobot jamkerja(0)

Apabila di jumlahkan,maka total bobot jam kerja perhari adalah 28, sedangkan untuk hari jum’at adalah 17.untuk menilai unsure kinerja,maka disusun suatu cara penilaian dengan menberikan skor 0 sampai dengan 100 disertai sebutannya. Adapun acara penelitiam tersebut adalah sbb:

1) Kurang, untuk nilai antara 0 sampaia dengan 50
2) Sedangkan,untuk nilai antara 51 sampai dengan 65
3) Baik untuk nilai antara 51 sampai dengan 65.
4) Baik sekali,untuk untuk nilai antara 76 sampai dengan 90
5) Istimewa,untuk nilai antara 91 sampai dengan 100.

Selanjutnya hasil penilaian tersebut di jumlhkan secara ke seluruhan dan di bagi dengan jumlah unsur kinerja yang di nilai sehingga di peroleh nilai rata-rata kinerja.

2.5.1. Flow Map

Suatu flow map digambarkan sebagai pemetaan hubungan antara bagian – bagian kerja melalui dokumen, baik berupa laporan maupun formulir.Flow map digunakan untuk menganalisis bagaimana hubungan antara sub kerja yang akan menggerakkan sistem. Setelah diketahui bagian – bagian yang terlibat dalam system, maka akan diketahui berapa jumlah entitas yang terkait dengan sistem yang dianalisis dan dirancang. Penggunaan simbol pada flow map mengambil sebagian simbol dari flow chart.

2.5.2. Diagram Kontek

Diagram konteks adalah DFD tingkat paling atas dari sebuah system informasi yang menggambarkan sistem dalam satu lingkaran yang mempresentasikan keseluruhan proses dalam suatu sistem.

Menggambarkan diagram konteks terdiri dari:

- Gambar sistem berupa 1 (satu) lingkaran dan beri nama system
- Gambar kotak entitas eksternal dan beri nama entitas
- Buatkan arus data dari setiap entitas eksternal

2.5.3. Data Flow Diagram

Data Flow Diagram (DFD) adalah suatu bentuk model yang memungkinkan sistem analisa menggambarkan suatu sistem sebagai suatu jaringan proses dan fungsi yang dihubungkan satu dengan yang lain oleh suatu penghubung. DFD digunakan untuk menggambarkan

suatu system yang telah ada atau system baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa memperhatikan lingkungan fisik dimana data tersebut mengalir atau di simpan.

Simbol – simbol DFD antara lain :

a. *Simbol External Entity*

Sering dikenal dengan sumber, tujuan , terminator. External entity adalah bagian luar sistem yang dapat mensupply input ke dalam sistem dan menggunakan output dari sistem. External entity dapat berupa orang atau sekelompok orang atau bagian / departemen / pemakai sistem.

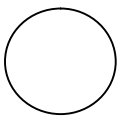
Simbol :



b. *Simbol proses*

Menggambarkan bagaimana suatu ditransformasikan menjadi output. Proses menggambarkan apa yang dilakukan sistem.

Simbol :



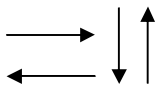
c. *Data store atau penyimpanan data*

Menggambarkan media penyimpanan data dalam sistem yang berisi data yang digunakan sistem, digunakan sebagai sarana mengumpulkan

dan membaca data. Data store dapat merupakan file / database, arsip / catatan manual, lemari / kotak, agenda / buku.

d. Simbol data flow atau aliran data

Menggambarkan serangkaian paket data / informasi.

Simbol : 

BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Berdirinya PT. PLN (Persero)

Untuk menyusun sejarah listrik terbersar diseluruh Indonesia tidaklah mudah, sebagai gambar singkat, sejarah listrik Indonesia dapat diuraikan sebagai berikut :

Menurut keterangan yang ditemukan, cahaya listrik mulai bersinar di wilayah Indonesia pada abad ke-19. Pembangunan pelistrikan di wilayah Indonesia terjadi sebagai berikut :

Elektrifikasi di wilayah kita Batavia sekitar tahun 1893, merupakan *stad bedrigf* yang dikelola pemerintah daerah dengan nama ELECTRICTEIT BEDRIGF SIBOLGA.

ElekTrifikasi di wilayah kota Medan tahun 1903, merupakan stade bedrigf yang dkelola oleh pemerintah dengan nama ELECTRICTEI8T BEDRIGF SURABAYA.

A. Perusahan Listrik Zaman Hindia Belanda

Setelah perusahaan listrik yang berpusat di negeri Belanda, maka perindustrian tenaga listrik olhr pemerintahan dialihkan kepada perusahaan – perusahaan listrik swasta. Pendirian perusahaan listrik Belanda di Indonesia adalah sebagai berikut:

a. Perusahaan listrik NV . NIGM atau NV. OGEM

- Izin beroperasi dikeluarkan dengan surat keputusan No. 28 tahun 1931, tentang pemberian konsesi untuk pemasangan listrik di wilayah Batavia.
- Izin beroperasi dikeluarkan dengan surat keputusan No. 29 tahun 1915, tentang pemberian konsesi untuk pemasangan listrik di wilayah kota Jatinegara .
- Izin beroperasi dikeluarkan dengan surat keputusan No. 6 tahun 1942, tentang pemberian konsesi untuk pemasangan listrik di wilayah kita Cirebon .

b. Perusahaan listrik NV. ANIEM

- Izin beroperasi dikeluarkan dengan surat keputusan No. 6 tahun 1914, tentang pemberian konsesi untuk wilayah Surabaya, Semarang, dan Yogyakarta.
- Izin beropersai dikeluarkan dengan surat keputusan No. 15 tahun 1927, tentang pemberian konsesi elektrifikasi di wilayah Jawa Tengah dan Jawa Timur
- Pemberian Izin kepada NV. ANIEM untuk elektrifikasi di wilayah luar jawa .

c. Perusahaan listrik NV. GEBEO

Perusahaan listrik NV. GEBEO merupakan usaha bersama, dimana Jawa Barat ikut serta dengan keputusan yang dikeluarkan sebagai berikut :

- Izin beroperasi dikeluarkan dengan surat keputusan No. 24 tahun 1923 / 192, tentang pemberian konsesi untuk elektrifikasi di wilayah Sumut dan sekitarnya.
- Izin beroperasi dikeluarkan dengan surat keputusan No. 24 tahun 1923 / 1929, tentang pemberian konsesi untuk wilayah kota Sibolga dan sekitarnya.
- Izin beroperasi dikeluarkan dengan surat keputusan No. 24 tahun 1938, tentang pemberian konsesi untuk wilayah keresidenan .

B Perusahaan Listrik Dizaman Jepang

Dalam perang dunia ke -2 , semua perusahaan listrik di wilayah Indonesia dengan pendirinya di bawah pengawasan Jepang, menjadi perusahaan listrik Jepang dengan nama sebagai berikut:

a. Denki Jigyokosha kantor pusat di Jakarta
b. Seibu Jawa Denki Sha di wilayah Jawa Tengah.
c. Shobu Jawa Denki SHA di wilayah JAwa Timur

C.Perusahan Listrik Setelah Proklamasi Kemerdekaan

Perang dunia ke-II diakhiri dengan pernyataan Jepang kepada sekutu tanggal 14 Agustus, dengan menyerahkan Jepang kepada sekutu akan memasuki wilayah Indoneisa yang dikuasi Jepang.

Berkumandang kemerdekaan Indonesia dan gagalnya, serta tidak dapat berlangsungnya Bung Karno pada waktu itu menggembleng rakyat Indonesia pada rapat raksasa di lapangan Ikada pada tanggal 19 September 1945 .

Pengambilalihan pimpinan perusahaan listrik masa Jepang secara keseluruhan dapat diambil alih dari penguasa Jepang .

Dengan penetapan pemerintah No.1 tanggal 17 Oktober 1945, merupakan hari dan tanggal yang diperolehnya melali perjuangan pengambilalihan yang cukup berat.

D. Nasional Perusahaan Listrik Indonesia

Tuntutan nasional perusahaan listrik Belanda merupakan salah satu usaha program vasentral. Dalam melaksanakan program perjuangan masalah nasionalisasi ke perusahaan listrik oleh ketua umum SEGLI Kobarsin ke form DPR dapat menjadi " MOSI SIDIK JOYOKUSUMO" yang diterima dengan aklamasi konsesai yang diberikan oleh perusahaan listrik Belanda.

Pelaksanaan nasionalisasi terhadap perusahaan listrik Belanda NV. OGEM untuk Jakarta dan Cirebon, terjadi pada tanggal 1 Januari 1945 untuk kelistrikan wilayah Jawa Timur dan Jawa Tengah. Setelah kedua perusahaan listrik dinasionalisasikan dan PENUDITEL dengan pusatnya adalah direksi pembangkit yang ada dibawah Direktorat Jenderal Ketengaaan Kementerian PUT tahun 1967, karena tuntutan kembalinya Irian Barat menjadi sengketa yang menimbulkan bentrokan senjata.

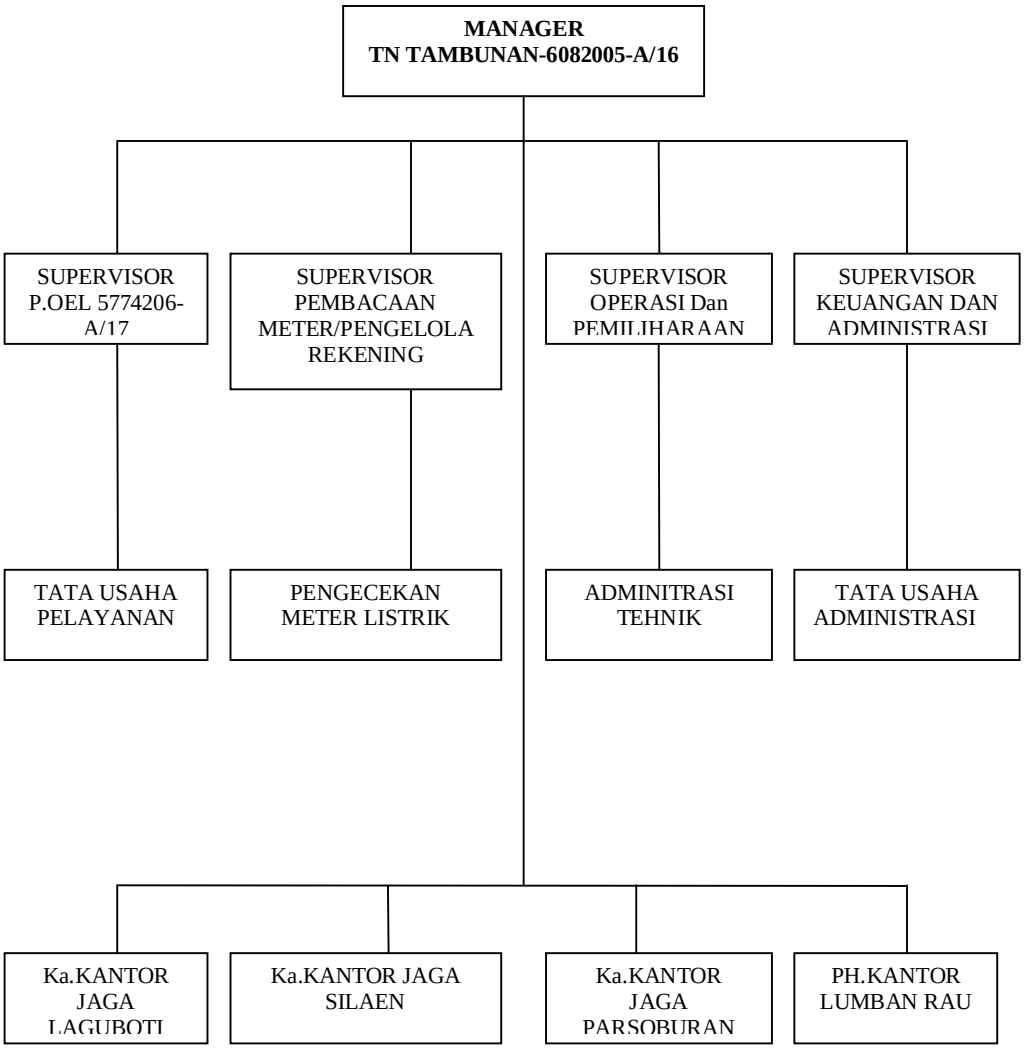
Untuk mengelola, selanjutnya pemerintahan membentuk PENUDIKTEL, Direktur PENUDIKTEL, Eka NV. GEBEO, Direktur Eka NV. ENIEM dan Sekjen PUT yang berindak sebagai Ketua Dewan Direktur .

3.2 Struktur Organisasi PT PLN (Persero)UPB Ranting Balige Tobasa

Untuk melaksanakan kegiatan disuatu perusahaan . terdapat struktur organisasi dan tata cara kerja uang menghubungkan kerja sama antara satu bagian. Dengan bagian yang lain. Sehingga jelas kedudukan . wewenang dan tanggung jawab masing – masing bagian dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan perusahaan . Supaya berjalan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan .

Struktur organisasi PT PLN (Persero) UPB Ranting Balige yang semula berbentuk rayon Ranting Balige .berubah menjadi PT PLN(Persero) unit layanan pelanggan Ranting Balige . Perubahan ini sesuai dengan keputusan pimpinan PT PLN (Persero) Distribusi Sumatera Utara No. 145 . K / 021 / PD.II / 2000, tanggal 1 Desember 1969.

Struktur Organisasi PT PLN (Persero)UPB Ranting Balige Tobasa



3. 3 Deskripsi kerja

Tugas Pokok Tanggung Jawab Ungsur Pelaksana Ranting Dan Rayon

Manajer Ranting Rayon

Mengelola dan melaksanakan kegiatan penjualan tenaga listrik,Pelayanan gangguan.Pengoperasian dan penglihatan pembangkit tenaga listrik di wilayah kerjanya secara efesien sesuai cara kelola yang baik berdsarkan kebijakan kantor induk untuk menghasilkan pendapatan perusahaan yang didukung dengan pelayanan .

- Seksi Pelayanan Pelanggan .

  Melaksanakan penjualan tenaga listrik dan pengadistrasian pelanggan tenga listrik dengan uraian dan tugas-tugas sbb:

  - Memberikan Informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan sementara serta pengaduan yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik
  - Melayani permintaan penyambungan baru,Perubahan daya,perubahan tarif,ganti nama Pelanggan ,baik nama pelanggan dan penymbungan sementara serta pengaduan penyambungan sementara serta pengaduan yang berhubungan dengan Pengembangan Tenaga listrik.
  - Mencatat dan membuat ,Mengarsipkan berkas setiap permintaan calon pelanggan /pelanggan dan masyarakyat lainnya secara tertib dan teratur pada formulir yang disediakan

- Meneruskan Berkas setiap permitaan calon pelanggan /pelanggan dan masyarakyat lainnya kepada fungsi terkait.
- Menberikan Pelayanan pembayaran Bp\UJL,tagihan susulan ,biaya penyambungan sementara,biaya perubahan dan biaya lain yang di tetapkan sesuai ketentuan yang berlaku .
- Menyiapkan Perintah kerja pemasangan perbaikan,pembongkaran sambungan TL dan berita acara pelaksanaan.
- Memelihara ARSIP data induk langgaran.
- Membuat laporan sesuai induk tunggal nya.

3.4 Analisis Sistem Pelayanan Pelanggan (PP)

Fungsi pelayanan pelanggan merupakan fungsi yang melaksanakan pemberian informasi tentang tata cara perhitungan besarnya melaksanakan pemberian informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan . Pelanggan dan masyarakat umum lainnya serta pelayanan pemberian penyambungan tenaga listrik meliputi perencanaan persiapan pelaksanaan dan pengendalian .

Tugas utama bidang pelayanan pelanggan

1. Memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan masyarakat umum.

2. Melayani permintaan penyambungan baru, perubahan daya,penyambungan sementara,perubahan tariff, ganti nama pelanggan dan perubahan lainnya serta pengaduan pelanggan yang berhubungan dengan pemberian penyambungan tenaga listrik.
3. Merekam atau mengarsipkan, membuat dan mengarsipkan berkas setiap permintaan tersebut diatas secara tertib dan teratur pada media perekam komputerisasi yang tersedia.
4. Meneruskan berkas-berkas tersebut diatas kepada fungsi pelayanan yang terkait.
5. Memberikan pelayanan pembayaran Biaya Penyambungan (BP), Uang Jaminan Langganan (UJL), Tagihan Susulan (TS), biaya penyambungan sementara, biaya perubahan dan biaya lain yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Menyiapkan atau mencetak kwitansi penerimaan pembayaran sebagaimana yang dimaksud, menyiapkan dan mencetak perintah kerja yang berhubungan dengan tenaga listrik.
7. Menyiapkan dan mencetak Perintah Kerja (PK) pelaksanaan penyambungan tenaga listrik.
8. Menyiapkan dan mencetak Perubahan Data Pelanggan (PDP)
9. Memantau dan menyelesaikan pelayanan permintaan tersebut diatas
10. Memelihara arsip data induk data pelanggan
11. Melakukan koordinasi dengan fungsi lainnya yang terkait
12. Membuat laporan dalam bidangnya.

3. 5 Pelaksanaan Penilaian Prestasi Kerja

Penilaian prestasi kerja atau lebih dikenal dengan nama penilaian pelaksanaan pekerjaan PT.PLN (Persero) bagian PP dan UPB Ranting Balige dilaksanakan secara priodik,yaiatu setiap satu bulan sekali.Tujuan dari pelaksanaan kegiatan ini adalah untuk mengetahui prestasi kerja para pegawai pada suatu periode tertentu,sesuai dengan tidak harapan perusahaan.Untuk Penilaian Prestasi kerja pada bagian PP belum Memiliki Format formulir penilaian yang baku,karena bagian PP adalah suatu bagian dari dari Organisasi PT PLN (Persero) UPB Ranting Balige yang Belum berdiri, tetapi pada intinya penilaian prestasi kerja tahunan ,pada bagian ini sama seperti pada bagian organisasi yang lain yaitu untuk di jadikan acuan dalam promosi kenaiakan peringkat secara berkala(4tahun sekali).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode tradisional yang masih berorientasi pada pekerjaan di masa lalu (*past oriented appraisal method*).Penilai dalam melakukan penilaian menggunkan suatu formulir yang sudah baku dan hasil penilaian perestasi kerja selain berguna bagi karyawan karma mereka memperoleh *feedback* mengenai hasil kerja mereka,juga berguna bagi manajemen dalam menentukan *insentif* apa yang akan di berikan bagi karyawan sesuai dengan prestasinya .Di PT PLN (Persero) bagian PP dan UPB Ranting Balige Tobasa Sumut *insentif* tersebut pemberian tunjangan kompensasi kerja (TKK) yang di Berikan setiap satu bulan atau kenaikan pangkat.

3.6 Penilaian Prestasi Kerja Bulanan

Penilaian prestai kerja bulanan adalah penilaian prestasi kerja yang dilaksanakan setiap bulan. tujuan dari penilaian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana karyawan dapat melaksanakn sesuai dengan harapan perusahaan.

Manfaat yang diperoleh umpan balikmengenai hasil kerja mereka setipa akhir bulan tanpa harus menunggu penilaian yang diadakan pada akhir tahun,jadi mereka dapat langsung memberikan respon atas pebilaian tersebut.

Bagi perusahaan penilaian prestasi kerja ini berguna untuk menentukan sebesar TKK yang harus diterima karyawan pada bulan tersebut.Di samping itu hasil penilaian bulanan dapat dapat di jadikan dasar pertimbangan dalam melakukan penilaian prestasi kerja tahunan.

BAB IV

ANALISIS KERJA PRAKTEK

4.1 Analisis Sistem

Analisa sistem yang berjalan yaitu menganalisis system pelayanan masyarakat yang sedang berjalan yang ada di PT. PLN, yang proses pelayanannya dilaksanakan pada beberapa bagian pelayanan.

Beberapa pelayanan pelanggan yang ada di PT. PLN (Persero) diantaranya adalah pelayanan:

1. Bagian Rekening Tagihan
2. Bagian Ubah Daya
3. Bagian Pasang Baru
4. Bagian Informasi pemakaian KWH dan stand meter
5. Bagian informasi Daya yang diminta

Karena keterbatasan waktu Penulis tidak akan menganalisa keseluruhan pelayanan tetapi hanya mengambil beberapa pelayanan saja. Adapun pelayanan yang akan dibahas adalah Tambah Daya / Ubah daya.

4.2 Analisis dokumen

Dalam analisis dokumen ini dilakukan suatu analisa dokumen-dokumen yang digunakan dalam sistem yang selama ini berjalan.

a. Analisis Dokumen Sistem Pelayanan Tambah Daya (Ubah daya)

Dokumen - dokumen yang ada dalam Sistem Pelayanan Tambah Daya adalah sebagai berikut:

NO	Nama	Uraian
1	Surat perjanjian jual beli tenaga listrik	Deskripsi : Dokumen ini berisi pasal – pasal yang harus di sepakati oleh kedua belah pihak mengenai jual beli tenaga listrik Sumber : Manager PLN Rangkap : 2 Atribut: No Surat, Tanggal surat, Nama Pemohon, Nama Manager, Alamat, Nama Lengkap, biaya yang harus dibayar pihak pemohon, hak & kewajiban kedua pihak.
2	Persetujuan Penyambungan Baru	Deskripsi : Dokumen yang terdiri dari daya yang akana diubah Sumber : Pemohon Rangkap : 3 Atribut : No Surat, Tanggal, Nama Pemohon, Alamat, Alamat PLN, No agenda, Daya baru, Jumlah biaya, no/tgl pemasangan, Tgl SJPS, Gardu / Tiang, Nama Pelayan Pelanggan.
3	Formulir Survei Permohonan Listrik	Deskripsi : Dokumen ini berisi data listrik pelanggan Sumber : Pelanggan Rangkap : 3

		Atribut : No formulir, nama pelanggan, alamat pelanggan, jenis bangunan, kode kedudukan, daya yang di minta, nama gardu, jenis gardu, kapasitas trafo, beban trafo, persentase trafo, nomor tiang, tegangan di gardu, pengukuran gardu.
4	Data Pemohon	Deskripsi : Dokumen ini berisi data pemohon Sumber : Pemohon Rangkap : 1 Atribut : No KTP, Nama Pemohon, Kelahiran, status, pekerjaan, Alamat, Agama, Kecamatan
5	Rekening Listrik	Deskripsi : Dokumen ini berisi rincian listik pemohon Sumber : Pemohon Rangkap : 1 Atribut : No Rekening, Unit, periode tgl bayar, gol. Tarif, nama pemohon, alamat, no gardu tiang, tgl pembayaran, no. pelanggan, tariff PPJ, kode kedudukan, daya, total pemakaian, harga per KWA,rupiah PPJ, rincian rekening.
6	Formulir permintaan penyambungan baru	Deskripsi : Dokumen ini berisi data-data perekaman sesuai formulir Sumber : Manager PLN Rangkap : 1

		Atribut: No agenda, Tanggal, Nama Pemohon, Alamat pemohon, No KTP, No tlpn, Gol. Tarif,
7	Kwitansi	Deskripsi : Bukti pembayaran Sumber : Pelaksana Rangkap : 1 Atribut : No kwitansi, No bukti, nama pembayar, tanggal, jumlah, instalatir, Alamat

4.3 Analisis prosedur yang sedang berjalan

Analisis prosedur yaitu kegiatan atau alur kerja dan dokumen dari sistem yang sedang berjalan.

4.3.1 Prosedur Sistem Informasi Pelayanan Tambah Daya

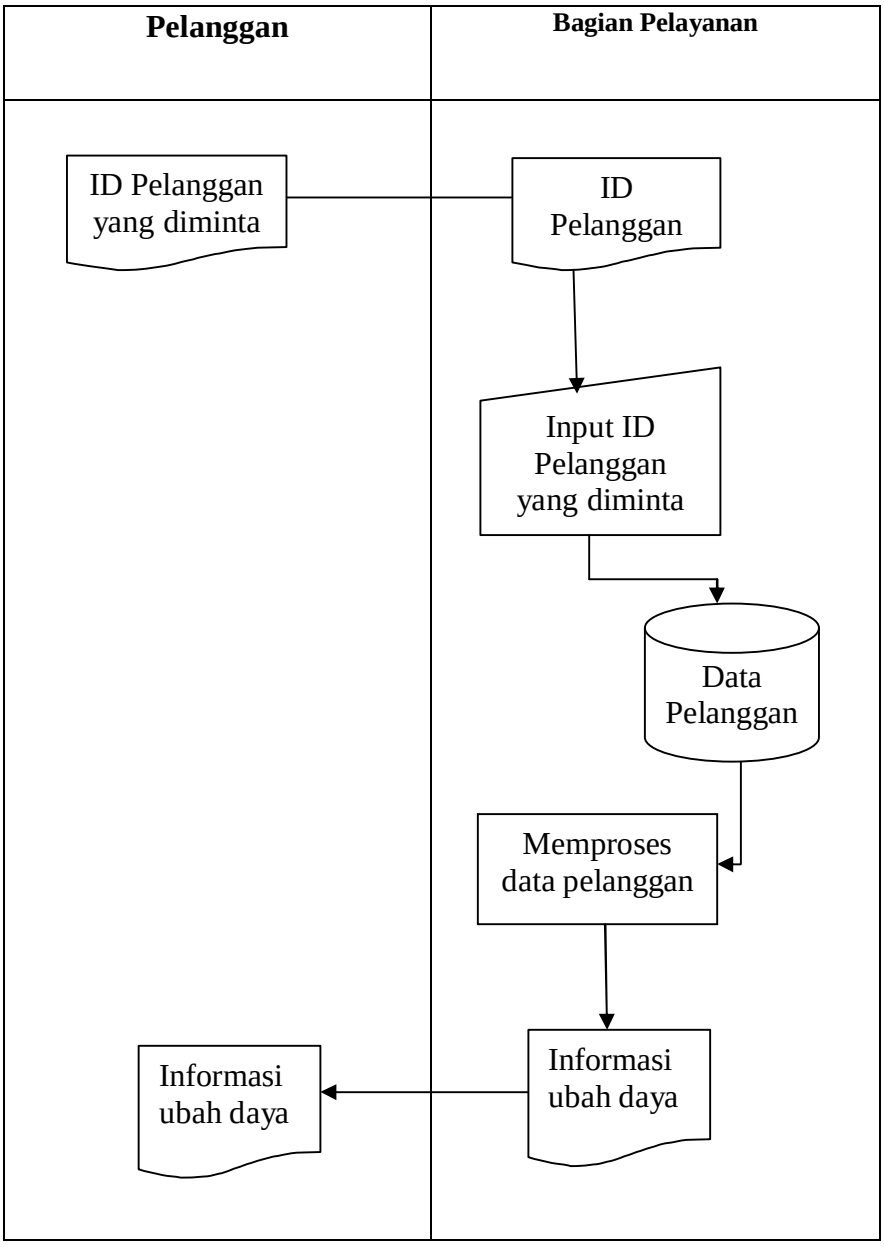
Prosedur yang terdapat pada Sistem Pelayanan Prosedur Tambah Daya yang sedang berjalan adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan memberikan ID pelanggan dan daya yang diminta kepada bagian pelayanan.

2. Bagian pelayanan memeriksa ID Pelanggan dan Daya yang diminta, memasukkan data pelanggan, merekam data pelanggan ke dalam database dan memproses data pelanggan. Kemudian memberikan informasi ubah daya kepada pelanggan
3. Pelanggan menerima informasi tentang ubah daya

Flowmap yang terdapat pada Sistem Pelayanan Prosedur Tambah Daya yang sedang berjalan adalah sebagai berikut:

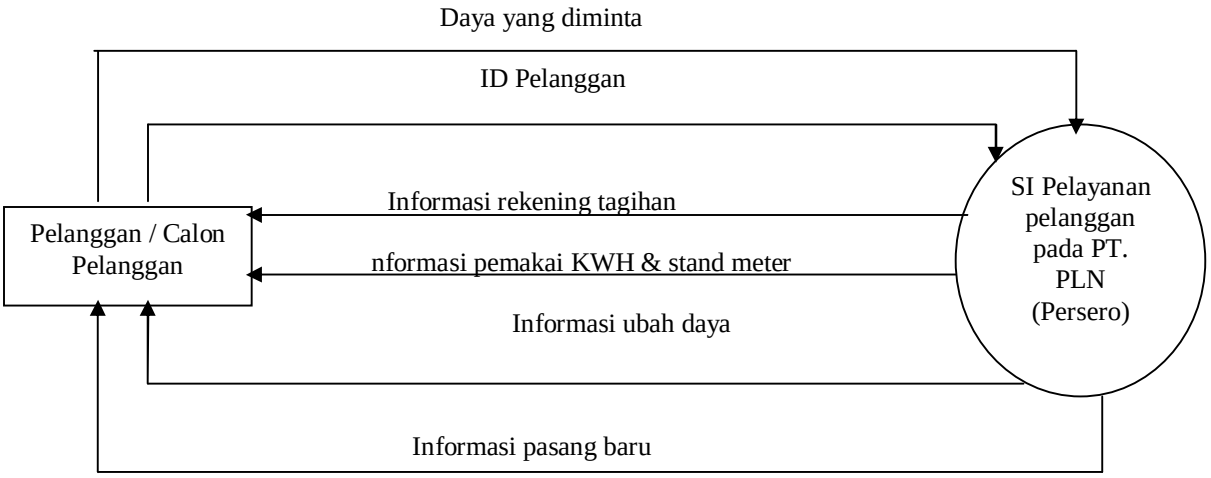
Bagian pelayanan (Ubah Daya)



Gambar 1.2 Flow Map Sistem Informasi Pelayanan Pelangggan yang berjalan pada bagian pelayanan ubah daya

4.3.2 Diagram kontek

Diagram Konteks digunakan untuk menggambarkan sistem informasi pelayanan pelanggan secara garis besar dan diagram konteks ini dirancang untuk memperhatikan masukkan yang dibutuhkan oleh system dan keluaran yang dihasilkan oleh system. Diagram konteks system informasi pelayanan pelanggan yang sedang berjalan digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1.3 Diagram Konteks Sistem Pelayanan Pelanggan yang berjalan

Penjelasan dari diagram konteks tersebut adalah sebagai berikut:

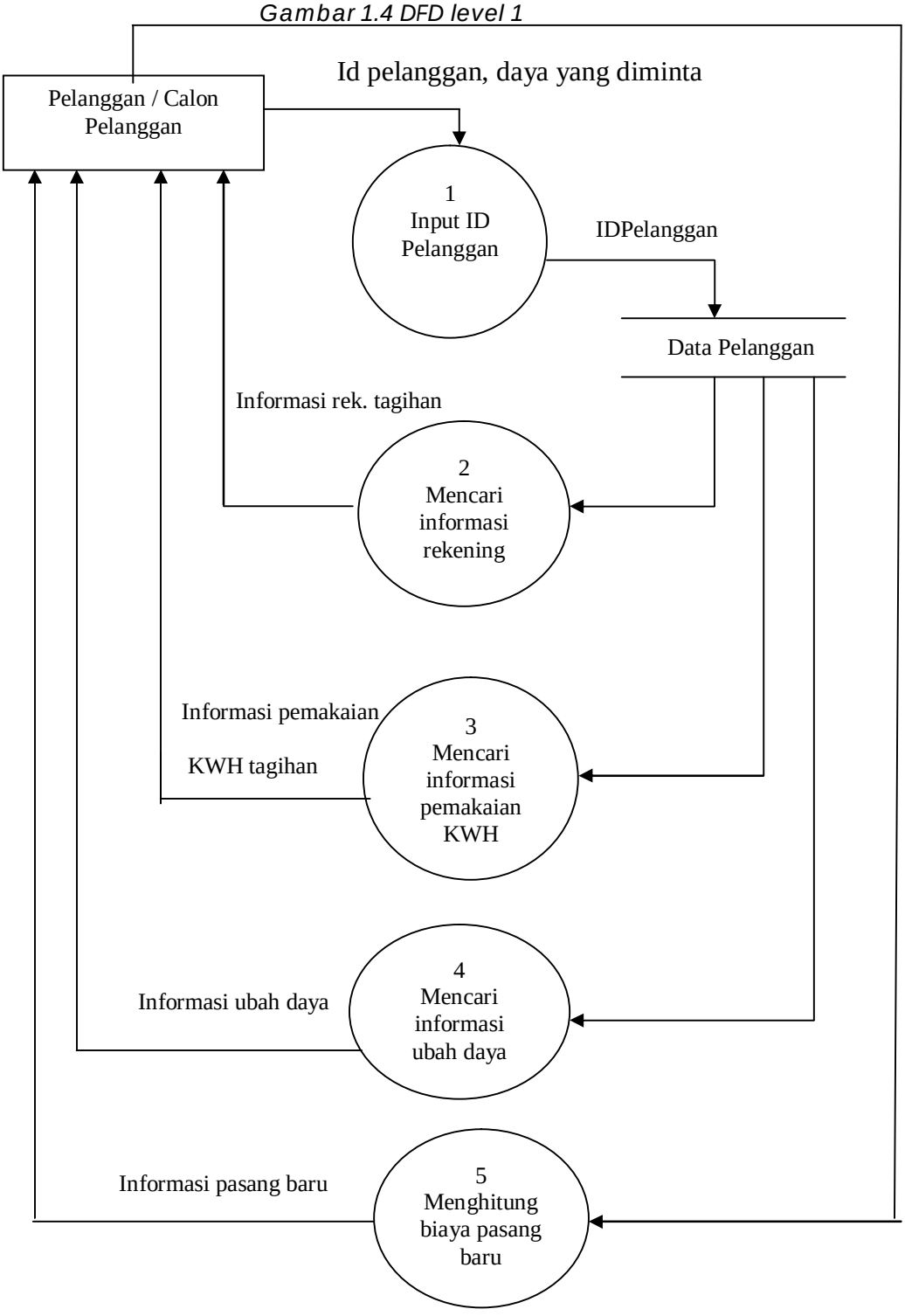
Pada sistem informasi pelayanan pelanggan terdapat satu entitas yaitu Pelanggan / Calon pelanggan.

Pelanggan memberikan masukkan kepada sistem diantaranya ***ID Pelanggan*** dan ***Daya yang diminta.*** Pelanggan / Calon Pelanggan menerima masukkan dari sistem diantaranya ***Informasi rekening tagihan***, ***Informasi pemakaian KWH & stand meter, Informasi Ubah Daya,*** dan ***Informasi Pasang Baru.***

4.3.3 Data flow diagram

DFD Level 1 yang terdapat pada Sistem Informasi Pelayanan pelanggan yang sedang berjalan adalah sebagai berikut:

Gambar 1.4 DFD level 1

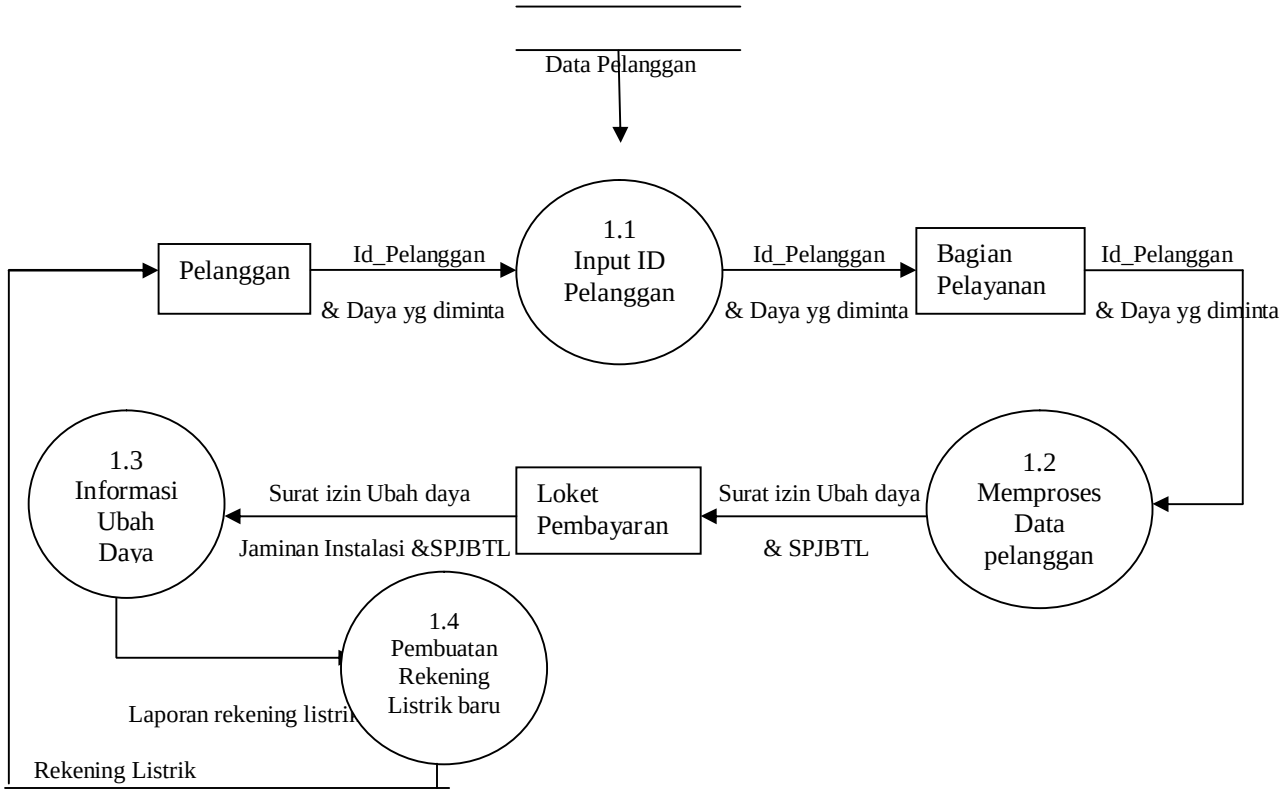


Penjelasan dari DFD Level 1 adalah sebagai berikut:.

Pada sistem informasi pelayanan pelanggan terdapat empat proses, yaitu ***informasi rekening tagihan, informasi pemakaian KWH, informasi ubah daya, informasi pasang baru.***

Pemohon memasukkan ID Pelanggan yang menghasilkan keluaran data pelanggan yang selanjutnya akan digunakan dalam proses mencari informasi rekening tagihan, mencari informasi pemakaian KWH dan stand meter, mencari informasi ubah daya / tambah daya, dan mencari informasi biaya pasang baru.

DFD Level 2 yang terdapat pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan yang sedang berjalan adalah sebagai berikut:



Gambar 1.5 DFD Level 2 Pelayanan Tambah Daya

Penjelasan dari DFD Level 2 adalah sebagai berikut :

Pelanggan membawa persyaratan untuk diserahkan ke loket pendaftaran untuk mengisi formulir, kemudian formulir tersebut diberikan ke bagian tambah daya bersama dengan persyaratannya. Bagian pelayanan akan meneliti berkas dan persyaratan, apabila sesuai dilanjutkan dengan mengeluarkan Surat Ijin Perubahan Daya (Informasi Biaya). Dari Surat Ijin Perubahan Daya (Informasi Biaya) dan persyaratannya, bagian pelayanan mencatat data pelanggan dan kemudian menyimpan datanya dalam berkas data pelanggan. Setelah dicatat, bagian pelayanan memberikan data pelanggan dan persyaratan tersebut loket pembayaran. Dari Surat Ijin Perubahan Daya dilakukan proses pelaksanaan perubahan daya dan mencetak rekening pemakaian listrik sesuai daya baru yang terpasang. Dari proses mencetak Rekening dihasilkan Rekening Listrik yang kemudian diserahkan kepada Pelanggan.

4.3.4 Evaluasi sistem pelayanan pelanggan yang berjalan

Masalah	Bagian yang terlibat	Penyelesaian
Untuk mendapatkan informasi pelanggan harus menghubungi customer service yang sesuai dengan informasi yang diperlukan.	Pelayanan, penagihan, catat meter.	Membuat program aplikasi untuk mempermudah dalam penyampaian informasi dengan menggabungkan setiap bagian menjadi satu bagian.
Pelanggan harus menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.	Pelayanan, penagihan, catat meter.	Membuat program aplikasi untuk mempermudah dalam penyampaian informasi dengan menggabungkan setiap bagian menjadi satu bagian.
Kemungkinan terjadi kesalahan pada saat penyampaian informasi pemakaian kwh dan stand meter.	Catat meter, pelayanan.	Membuat program aplikasi untuk mempermudah dalam penyampaian informasi dengan menggabungkan setiap bagian menjadi satu bagian.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang muncul pada saat pembuatan Sistem Informasi Pelayanan Tambah Daya maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Dengan adanya sistem informasi secara online, dapat membantu dan mempercepat Pelanggan dalam mencari informasi tentang bagaimana prosedur dan tata cara dalam pelayanan tambah daya pada PT. PLN Balige Cabang Sibolga.
2. Dengan disediakannya proses pencarian pada sistem informasi secara online, dapat membantu dalam mencari data-data ataupun pemberitaan yang ada di PT. PLN.
3. Dengan adanya sistem informasi secara online, dapat sebagai wadah atau media penyampaian aspirasi dari seluruh pelanggan atas pelayanan tambah daya yang ada di PT. PLN

5.2. Saran

Untuk mendapatkan sistem informasi pelayanan tambah daya yang lebih baik dan memiliki tingkat pemanfaatan yang lebih tinggi, dapat dilakukan dengan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan antar muka yang lebih baik lagi sehingga meningkatkan kenyamanan penggunaan sistem informasi ini.
2. Sistem informasi ini harus bisa dikembangkan dan terintegrasi sampai tingkatan keseluruhan pelayanan yang ada di PT. PLN Balige Cabang Sibolga.

DAFTAR PUSTAKA

S.P Hasibuan,Melayu,**Manajemen Sumber Daya Manusia,Dasar dan Kunci Keberhasilan**,CV.Haji Masagung,Jakarta

Dessler,Gary,(1995),**Manajemen Sumber Daya Manusia**,Prentice-Hall,inc,New Jersey.

Nazir,Mohammad,(1998),**Metedologi Penelitian**,PT Ghalia Indonesia,Jakarta.

Gibson,Ivan Cevich,Donelly,(1989),**Perilaku Organisasi,**Erlangga,Jakarta.