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) 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 Identifikasi dan Rumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

Pada pelaksanaan kerja praktek ini dipilih PT. PLN (PESERO) BANSUNG sebagai tempat penelitian. 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.

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*).

1) Masih berbenah diri dalam memuaskan pelanggan.
2) Belum efektifnya dalam pembayaran rekening.
3) Masih ada kekurangan dalam pelayanan pembayaran.

b. Rumusan Masalah

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dari penulisan laporan kerja praktek ini adalah untuk memenuhi syarat mata kuliah kerja praktek program Strata I Jurusan Manajemen Informatika.

Sedangkan tujuan laporan ini adalah :

a. Untuk mengetahui latar belakang Sistem Online Payment Point (SOPP) APJ BANDUNG.
b. Untuk mengetahui cara kerja Sistem Online Payment Point (SOPP) APJBANDUNG.
c. Untuk mengetahui konsep komunikasi data Sistem Online Payment Point (SOPP) APJ BANDUNG.
d. Untuk mengetahui sejauh mana penggunaan Sistem Online Payment Point (SOPP) APJ BANDUNG.
e. Untuk mengetahui keunggulan Sistem Online Payment Point (SOPP).
f. Untuk mengetahui kendala Sistem Online Payment Point (SOPP-POS).
g. Penyusun mendapatkan pengalaman praktek kerja di dunia kerja yang sesungguhnya.
h. Untuk menganalisis dan memberikan masukan – masukan bagi pengambil kebijakan – kebijakan diperusahaan dalam rangka peningkatan pelayanan SOPP pada PT PLN (Persero) APJ BANDUNG.

1.4 Batasan Masalah

Dengan melihat kompleksnya permasalahan yang ada dalam suatu perusahaan ,maka penulis perlu membatasi permasalahan agar tidak menyimpang dari topik yang dibicarakan. Adapun batasan masalah yang dilakukan pada Kerja Praktek ini adalah :

a. Menganalisis Sistem Online Payment Point (SOPP) APJ BANDUNG.
b. Penelitian ini hannya dilakukan di PT.PLN (PERSERO) BANDUNG.

1.5 Lokasi dan jadwal kerja Praktek

Lokasi kerja Praktek dilaksanakan di PT. PLN (PERSERO) distribusi jawa barat dan Banten. Yang beralamat di jalan asia afrika no. 63 Bandung.

Waktu pelaksanaan kerja praktek dimulai tanggal 14 Juli sampai dengan tanggal 14 Agsustus 2008, dan hari senin sampai hari jumat pada pukul 08.00 sampai 15.00 wib.

Tgl	Hari	Waktu
14-07-2008	Senin	08.00 s/d 15.00
15-07-2008	Selasa	08.00 s/d 15.00
16 s/d19-07-2008	Rabu – Jum'at	08.00 s/d 15.00
17-07-2008	Sabtu - Minggu	Libur

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 PROPIL PERUSAHAAN

Pada bab ini diuraikan tentang Propil Perusahaan PT. PLN (Persero) dan analisis sistem yang berjalan.

BAB IV ANALISIS KERJA PRAKTEK

Pada bab ini berisi tentang Analisis Sistem Online Payment Point yang kiranya penulis analis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kualitas dan efektifitas sistem ini.