BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan

Adanya perbedaan dari karekteristik yang nyata pada perusahaan jasa dan perusahaan manufaktur, yaitu proses produksi dan konsumsi perusahaan jasa terjadi secara bersamaan serta berhubungan langsung dengan pelanggan sedangkan perusahaan manufaktur kedua proses tersebut terpisah dan tidak berhubungan langsung dengan pelanggan dengan demikian perusahaan jasa memerlukan penanganan yang khusus sehingga sangat membutuhkan adanya manajemen yang baik dan benar.

PT.PLN (Persero) Unit Pelayanan dan jaringan (UPJ) Cimahi Kota adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dan bertujuan menyediakan serta melayani kebutuhan dan kepentingan pelanggan akan tenaga listrik. Manajemen PT.PLN (Persero) UPJ Cimahi Kota menjalankan aktivitas perusahaan berdasarkan filosofinya untuk menjadi perusahaan kelas dunia dan mensejahterakan masyarakat, sedangkan azas manajemen yang melandasi aktivitas perusahaan secara garis besar diuraikan di bawah ini :

1. Adanya Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan kunci sukses dalam menjalankan usaha dan perusahaan perlu memperhatikan perkembangan karyawan dimana dalam meningkatkan kemampuan tenaga kerja.

2. Sistem Desentralisasi manajemen, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab kepada tingkat bawah akan membawa hasil yang positif dalam mencapai tujuan perusahaan.
3. Pertumbuhan perusahaan berkaitan dengan bentuknya layanan yang berorientasi kepada kebutuhan pelanggan.
4. Penggunaan teknologi modern komputerisasi merupakan syarat mutlak dalam menjalankan roda usaha.
5. Kepuasan para pelanggan,karyawaan,mitra usaha, pemerintahaan, masyarakat, dan pemegang saham yang sangat dibutuhkan.

Dapat memberikan manfaat yang sangat besar untuk meningkatkan produktifitas pelanggan. Maka perusahaan harus dapat melayani setiap kepentingan pelanggan tersebut. Salah satu azas perusahaan mendeskripsikan adanya keterkaitan erat dengan bentuk layanan yang berorientasi kepada kepentingan dan kebutuhan pelanggan, memperlihatkan bahwa PT.PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Cimahi memandang unsur-unsur pelayanan hal yang sangat penting untuk menangani permasalahan yang ada dengan para pelanggan. Kepercayaan masyarakat kepada PT.PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Cimahi diwujudkan kedalam suatu system kerja yang berorientasi kepada pelanggan dan penanganan intern dalam perusahaan yang dilakukan terus-menerus untuk mengantisipasi perubahan system perekonomiaan.

Melihat dari jumlah data pelanggan yang sangat besar dan beraneka ragam menyebabkan PT.PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Cimahi

harus selalu mengkatkan kinerja dan kualitas pelyanannya untuk menghadapi para pelnggan.

Menghadapi perubahan,pesaingan, dan beragam tuntunan pelanggan, PT.PLN (Persero) UPJ Cimahi menangani semua para pelanggannya dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan berkonsentrasi pada pelanggan bisnis yang sudah ada,yaitu perusahaan atau kotporat bisnis yang diharpkan akan loyal litas terhadap pelayanan perusahan.

Loyalitas para pelanggan yang sangat tinggi terhadap perusahaan merupakan salah stu tujuan dari peningkatan perusahaan, dikarenakan untuk mendapatkan pelanggan bisnis yang loyalitasnya memerlukan kemampuan dan keahlian serta kerja keras pada setiap bagian perusahaan. Dipihak lain, untuk mencari dan menentukan serta membina satu pelanggan bisnis baru yang loyal, jauh lebih sulit dan memerlukan dana besar bila dibandingkan dengan mempertahankan pelanggan bisnis yang sudah ada. Salah satu cara dalam manajemen PT.PLN (Persero) UPJ Cimahi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan, yaitu dengan meningkatkan dan menrapkan unsur-unsur kualitas pelayanan yang lebih bermutu dan berbeda dari perusahaan yang sejenisnya.

Memenuhi kepentingan dan kebutuhan pelanggan bisnis yang loyal, perusahaan perlu nerapkan pelayanan dengan baik dan benar , yatu dengan menerapkan unsur-unsur kualitas pelayanan (Quality Service Dimensions) yang terdiri dari lima unsur, yaitu: tangible,emphaty, reability, responsiveness, dan assurance.(Parasuraman,et al.,1988).

Beberapa jenis pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) APJ CImahi UPJ Cimahi, Diantaranya pelayanan pemasangan baru,pelayanan geser meter, pelayanan tambah dan turun daya, pelayanan gangguan listrik, pelayanan pengaduan listrik (rekening,pemutusan listrik ,dll) , pelayanan pembayaraan rekening listrik, pelayanan geser tiang, serta pelayanan yang lain yang berhubungan dengan kelistrikan. Kesemua jenis pelayanan yang diadakan oleh pihak perusahaan tentunya untuk memenuhi keinginan pelanggan serta supaya bisa memuaskan pelanggan listrik.

Berdasarkan uraian di atas, maka sangat diperlukannya untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan dengan mengambil Judul : "PEMASANGAN BARU LISTRIK PRABAYAR DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN "

1.2.Identifikasi dan Rumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

Dari uraian Latar belakang diatas maka permasalahan yang dihadapi PT.PLN (Persero) adalah :

1. Perusahaan harus menjaga keseimbangan antara tuntutan pelanggan maupun kebutuhan perusahaan itu sendiri.
2. Diperlukan suatu perencanaan strategis dalam pelayanan.
3. Sekelompok orang yang berkerjasama untuk mencapai tujuan dan melaksanakan tugas-tugas yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

4. Pimpinan perusahaan perlu memperhatikan perkembangan karyawan dimana dalam meningkatkan kemampuan tenaga kerja tidak melalui pendidikan formal tetapi dapat juga melalui pendidikan non formal.

b. Rumusan Masalah

Rumusan masalah didasarkan pada identifikasi masalah. Rumusan masalah harus dibuat dalam bahasa tanya tapi tidak pakai tanda tanya.

1. Bagaimana Sistem informasi pelayanan pasang baru listrik prabayar yang berjalan pada PT. PLN (Persero) ?
2. Bagaimana perancangan Sistem informasi pelayanan pasang baru listrik prabayar yang diusulkan PT. PLN (Persero) ?

1.3.Maksud dan Tujuan

Maksud dilakasanakan Praktek Kerja Lapangan adalah untuk mengimplementasikan pengetahuan yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang sesungguhnya dilapangan, sedangkan tujuan dilaksanakannya kerja praktek adalah untuk :

1. Untuk mengetahui sistem pemasangan/penyambungan listrik baru yang sedang berjalan pada PT. PLN (Persero).
2. Untuk merancang Sistem Informasi yang dapat melakukan perhitungan biaya pasang baru dengan cepat dan tepat.

1.4.Batasan masalah

Yaitu metode yang pemecahan masalah dilakukan dengan cara mendeskripsikan suatu permasalahan agar bisa diminimalkan, dalam arti mengganti pencatatan secara manual dengan komputerisasi agar lebih cepat dan efisien waktu.

Banyaknya system pembayaran yang dapat dibuat untuk sebuah Pemasangan Listrik Baru tetapi penulis membatasi permasalahan hanya pada permasalahan yang diuraikan berikut ini :

1. Pengolahan data pemasang baru
2. Meningkatkan kinerja karyawan PT.PLN sehingga bisa menjadi optimal dalam pengolahan sistem pembayaran.

1.5.Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan

Penelitian kerja praktek ini dilaksanakan di PT.PLN (Persero) APJ Cimahi UPJ Cimahi Kota yang beralamat di Jalan.Amir Machmud No.675 Cisangkan-Cimahi. Jadwal penelitian disusun dengan menggunakan bar chart seperti berikut :

Tabel 1.1.

Jadwal Kegiatan Kerja Praktek

No	Aktivitas	Waktu						
		Juni				Juli		
		1	2	3	4	1	2	3
1	Pengajuan Surat PKL			■				
2	Melaksanakan PKL				■	■	■	■
3	Mencari Informasi mengenai data-data pemasangan baru listrik prabayar					■		
4	Mencari Informasi mengenai data-data pemasangan baru listrik prabayar						■	
5	Permintaan Nilai							■