BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi yang begitu cepat salah satunya adalah komputer sebagai alat bantu yang mampu menyimpan dan mengolah segala macam data secara cepat, tepat dan akurat. Pemakaian komputer dalam mengolah data dan informasi pada suatu perusahaan merupakan kebutuhan utama untuk menunjang pelaksanaan kegiatan perusahan maka di perlukan tenaga atau pegawai dalam melaksanankan tugas dan tanggung jawab pada masing-masing bagian. Sistem komputerisasi dapat memberikan kemudahan dalam pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan kebutuhan untuk melihat kembali data yang ada, kebutuhan akan sistem informasi yang tepat dan cepat juga dirasakan oleh PT. PLN UPJ Bandung Timur sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penerangan atau listrik, PT. PLN dituntut untuk memiliki sistem informasi yang cepat dan akurat dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaannya.

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. Untuk mendapatkan pelayanan, pelanggan terlebih dahulu mendaftar pada bagian pelayanan pelanggan setelah itu bagian pelayanan pelanggan akan menjelaskan kepada pemohon tentang hal-hal yang berhubungan dengan pemberian aliran listrik. Oleh karena itu petugas pelayanan pelanggan mengalami kesulitan dalam

pelayanan pelanggan karena banyaknya pelanggan yang datang, selain itu petugas harus menginput data pelanggan dengan aplikasi yang telah di sediakan di perusahaan, setelah data di olah maka petugas mencetak formulir permintaan penyambungan baru, formulir survey permohonan listrik, surat ijin penyambungan baru dan surat perjanjian jual beli tenaga listrik.

Sistem kerja pada PT. PLN UPJ Bandung Timur selama ini masih menggunakan media kertas dan komputer dalam menunjang kegiatan kerjanya, dimana petugas menginput data pelanggan pasang baru, setelah data di input maka petugas mencetak formulir permintaan penyambungan baru dan formulir survey permohonan listrik untuk di berikan ke bagian pemasangan dan penyambungan, setelah itu petugas mencetak surat ijin penyambungan dan surat perjanjian jual beli tenaga listrik, kemudian pemohon memberikan surat perjanjian jual beli tenaga listrik pada bagian kasir dan melakukan pembayaran, kemudian akan mencetak kwitansi sebagai bukti pembayaran pasang baru. Adapun kendala yang di hadapi dari sistem kerja yaitu masih adanya keluhan mengenai lambatnya pelayanan terhadap pemohon pelayanan pasang baru di karenakan banyaknya pemohon yang datang sehingga para petugas kesulitan dalam mengolah data pelanggan pasang baru.Untuk membuat laporan, petugas mengalami kesulitan sehingga memerlukan waktu yang lama dalam pembuatan laporan pasang baru. Dalam mengolah data permohonan pasang baru, dan dalam membuat laporan petugas harus melihat data data terlebih dahulu pada transaksi pasang baru dalam satu periode sehingga membutuhkan waktu yang lama. Kendala lain yang di

hadapi dari sisi pemohon yaitu pemohon harus menunggu lama untuk menerima pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut bagaimana sistem informasi pelayanan pelanggan, maka dengan itu penulis mengambil judul yaitu **"Analisis Prosedur Pelayanan Pasang Baru Di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung Timur".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas, maka penulis mencoba mengidentifikasi masalah yang timbul yaitu :

1. Masih adanya keluhan mengenai lambatnya pelayanan terhadap pemohon pelayanan pasang baru di karenakan banyaknya pemohon yang datang sehingga para petugas kesulitan dalam mengolah data pelanggan pelayanan pasang baru.
2. Untuk membuat laporan, petugas mengalami kesulitan sehingga memerlukan waktu yang lama dalam pembuatan laporan pasang baru.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana sistem prosedur pelayanan pasang baru yang sedang berjalan di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung Timur.
2. Bagaimana sistem pelayanan pasang baru yang di usulkan dapat membantu atau mempercepat proses pelayanan pasang baru.

1.3 Maksud dan Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Maksud dilaksanakan 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 :

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan pasang baru listrik yang sedang berjalan di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Bandung Timur.
3. Untuk mengetahui sistem pelayanan pasang baru yang di usulkan dapat membantu atau mempercepat proses pelayanan pasang baru.

1.4 Batasan masalah

Dalam pelaksanaan penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas. Adapun batasan masalah dan yang akan dibahas penulis adalah sebagai berikut :

1. Hanya membahas prosedur pelayanan seperti pengajuan Penyambungan Baru diantaranya, pemberian informasi cara pengajuan Penyambungan Baru kepada calon pelanggan**.**
2. Tidak membahas Tambah daya/ Ubah daya penyambungan listrik.
3. Tidak membahas masalah pelayanan gangguan.

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 Bandung Timur
2. Alamat Perusahaan : Jl. PHH. Mustopa. No. 45 Bandung
3. Waktu Pelaksanaan : Tanggal 04 Juli 2011 sampai 05 Agustus 2011

Berikut ini adalah rincian secara garis besar dari jadwal kegiatan kerja praktek yang terhitung dari tanggal 04 Juli 2011 sampai 05 Agustus 2011.

Tabel 1.1

Jadwal Kegiatan Kerja Praktek

NO.	AKTIVITAS	WAKTU															
		JULI				AGUST				SEPT				OCT			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Pelaksanaan Praktek kerja Lapangan	■	■	■	■	■											
2.	Observasi			■	■	■											
3.	Interview				■	■											
4.	Mengumpulkan data				■	■											
5.	Menganalisis Data					■	■	■	■	■	■	■					
6.	Membuat Laporan Kerja Praktek											■	■	■	■	■	■