BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan

Dalam perkembangan teknologi sekarang ini seluruh aspek kegiataan dilakukan secara efektif dan efisien, untuk memperoleh hasil kerja yang optimal memaksimalkan segala kesalahan dalam pengambilan keputusan dibutuhkan sistem informasi sebagai penunjangnya.

PT. PLN sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) / lembaga yang mengelola sumber daya energi listrik diindonesia, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas terlihat bahwa pelayanan pelanggan merupakan salah satu faktor utama untuk memperoleh profit serta kepuasan pelanggan semaksimal mungkin, sehingga dengan alasan tersebut penulis memilih kerja praktek dibagian Unit Pelayanan Pelanggan (UPP).

Karena pada bagian ini calon pelanggan/masyarakat umum harus diberitahu tentang hal-hal yang berhubungan dengan pemberian aliran listrik dan dalam ini PLN dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat terhadap calon pelanggan/pelanggan melalui sistem komputerisasi yang ada PT. PLN (Persero) UPJ Cijawura .

Salah satu fungsi pelayanan pelanggan yaitu pelayanan pelanggan Pasang Baru, penulis ingin mengetahui bagaimana prosedur Pasang Baru Listrik di PT. PLN (Persero) UPJ Cijawura, dan sistem komputerisasi yang digunakan apakah mempercepat proses transaksi pasang baru yang dilakukan dengan efektif serta efisien, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan hasil yang didapat dari unit pelayanan pelanggan. Maka dengan alasan tersebut penulis mencoba melakukan penelitian tentang pasang baru terhadap pelanggan yang dituangkan dalam judul " SISTEM INFORMASI PASANG BARU DI PT. PLN (PERSERO) UPJ CIJAWURA ".

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang diatas, maka penulis mencoba mengindentifikasi masalah yang terjadi, adapun identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Belum Efektifnya pelayanan Pasang Baru Listrik pada PT. PLN (Persero) UPJ CIJAWURA, sehingga berdampak terhadap keterlambatan dalam pemasangan baru listrik.

b. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelaksanaan prosedur pelayanan pasang baru listrik pada PT. PLN Persero) UPJ CIJAWURA.
2. Pelayanan permohonan pasang baru listrik calon pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ CIJAWURA masih dilakukan secara manual dengan menggunakan form menggunakan kertas.

1.3.Maksud dan Tujuan Praktek Kerja Lapangan

a. Maksud Praktek Kerja Lapangan

1. Untuk mengefektifkan pelayanan pasang baru listrik di PT. PLN (Persero) UPJ CIJAWURA.

b.Tujuan Kerja Praktek Kerja Lapangan

1. Merancang sistem informasi yang dapat membantu dan mengefektifkan pelayanan pasang baru listrik di PT. PLN (Persero) UPJ Cijawura.
2. Mengetahui prosedur pelayanan pasang baru listrik di PT. PLN (Persero) UPJ Cijawura.

1.4.Batasan Masalah

1. Sistem Informasi pengajuan pasang baru listrik di PT. PLN (Persero) UPJ Cijawura.
2. Sistem Informasi pengajuan pasang baru listrik ini hanya membahas tentang pemasangan baru dan tidak berkaitan dengan perubahan daya ataupun yang lainnya.

1.5.Lokasi dan Waktu Kerja Praktek Lapangan

Praktek Kerja Lapangan ini dilaksanakan di PT.PLN (PERSERO) DISTRIBUTOR JAWA BARAT UPJ CIJAWURA JL.MARGACINTA NO.57 BANDUNG TELP : 022-75033670. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan dari tanggal 5 Juli 2010 sampai dengan 5 Agustus 2010. Adapun aktivitas penelitian disusun dengan menggunakan bar chart seperti berikut :

Tabel 1.1.

Jadwal Kegiatan Kerja Praktek

No	Aktivitas Kerja	Waktu (Minggu)			
		1	2	3	4
1	Pengenalan tempat kerja	X			
2	Pengenalan teknologi perusahaan	X			
3	Obsevasi lapangan	X			
4	Wawancara		X		
5	Mengumpulkan data		X		
6	Menganalisis data			X	
7	Membuat laporan				X