BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan kegunaan kelistrikan pada masa globalisasi ini, maka sangat dirasakan oleh pihak PT.PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat Cabang Bandung UPP Cijawura yang bertindak sebagai pengolah dan pelaksana yang ditunjuk oleh pemerintah, yang bertujuan untuk mengembangkan Usaha kelistrikan.

Untuk memelihara hubungan yang baik dengan masyarakat maka pihak PT.PLN (Persero) berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan,Dan bukan hanya pemberian tenaga kelistrikan saja yang diutamakan PT.PLN (Persero), tetapi pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan juga tidak luput dari perhatian PT.PLN (Persero).

PT.PLN (Persero) UPP Cijawura Bandung telah membentuk struktur pembagian fungsi system pelayanan yang bertujuan unutk mempermudah pemberian pelayanan terhadap pelanggan yang membutuhkan informasi atau masalah lainnya yang berhubungan dengan kelistrikan.

Dalam pemilihan topik ini, penulis mengambil judul "Prosedur pencatatan data pelangganm pada PT.PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat Cabang Bandung UPP Cijawura" dengan alasan untuk mengetahui lebih lanjut, bagaimana prosedur pencatatan data pelanggan pada PT.PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat Cabang Bandung UPP Cijawura.dijalankan dan dengan memilih topik ini penulis juga dapat mengetahui tentang prosedur-

prosedur apa saja yang dilakukan dalam pencatatan data pelanggan dan fungsi pembukuan pelanggan.

Fungsi pembukuan pelanggan ini adalah melaksanakan segala proses kegiatan pencatatan mengenai pemutusan sementara penyambungan kembali dan saldo piutang serta saldo UJP (Uang Jaminan Pelanggan) dan juga melakukan pemeriksaan korodinasi dan membuat laporan terhadap fisik piutang pelanggan dan mengirimkannya kefungsi lainnya yang turut menindak lanjuti laporan mengenai piutang pelanggan dan UJP (Uang Jaminan Pelanggan) tersebut.

Dalam hal ini fungsi pembukuan pelanggan bukan hanya sekedar pelengkap fungsi-fungsi yang ada, tetapi FBL mempunyai peranan penting dalam pembuatan laporan tentang piutang pelanggan, dan UJL menyerahkannya ke fungsi keuangan sebagai bahan laporan keuangan yang akan disampaikan ke Cabang Bandung.

Dengan cara mewawancarai salah seorang pegawai yang bertugas pada fungsi itu, penulis dapat memproleh data mengenai tugas pokok fungsi pembukuan pelanggan yanmg penulis perlukan untuk melengkapi laporan ini.

1.2 Maksud Dan Tujuan

Melihat pentingnya kepuasan pelanggan di suatu perusahaan pelayan jasa seperti PT.PLN (Persero) sebagai suatu faktor yang sangat menentukan bagi kelangsungan hidup perusahaan, maka dianggap perlu untuk mengetahui sejauh mana pelayanan PT.PLN (Persero) untuk memenuhi kepuasan pelanggan.

maksud dan tujuan penulisan laporan ini adalah untuk mengetahui prosedur-prosedur apa saja yang digunakan dalam proses pencatatan data

pelanggan di PT.PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat Cabang Bandung UPP CIjawura.

1.3 Metodologi Kerja Praktek

Untuk mendapatkan data-data sebagai bahan penyusunan laporan, penulis menggunakan metode pendekatan sebagai berikut :

a) **Wawancara**

Penulis mengadakan Tanya jawab dengan karyawan perusahaan sesuai dengan masalah yang akan dibahas oleh penulis sebagai bahan penyusunan laporan KP (Kerja Praktek).

b) **Oservasi**

Teknik pengumpulan data dan informasi dari objek penelitian dengan menggunakan pengamatan yang tepat mengenai masalah , hambatan dan kesulitan yang dihadapi serta upaya yang diperlukan untuk memecahkan masalah yang dihadapi tersebut.

c) **Study Book**

Penulis mengambil data dengan cara mempelajari data, membaca buku yang bersangkutan dengan masalah penulisan yang akan dibahas.

d) **Study Dokumentasi**

Penulis mengambil data dari dokumen perusahaan dan buku panduan secara manual siste kerja di PT.PLN (Persero). misalnya sejarah berdirinya perusahaan,bidang-bidang kerja Perusahaan ataupun keterangan lainnya yang sekiranya diperlukan.

1.4 Lokasi Dan Waktu

Lokasi kegiatan penulisan dalam melaksanakan PKL (Praktek Kerja Lapangan) sebagai tempat proses pengumpulan data untuk laporan ini adalah di PT.PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat Cabang Bandung UPP Cijawura yang beralamatkan di Jl.Margacinta No 57 Bandung Telp 022-7503678.dengan waktu KP (Kerja Praktek) mulai tanggal 04 Agustus2003 sampai dengan 04 September5 2003.

1.5 Sistematika Penulisan

untuk memudahkan penulisan maka penulis membagi pembahasan laporan ini menjadi 4 (empat) Bab, dan setiap bab diuraikan menjadi beberapa sub bab. Sistematikanya adalah sebagai berikut :

BAB I

Latar Belakang, Maksud dan Tujuan Penulisan Laporan, Metodelogi Kerja Praktek, Lokasi Dan Waktu Kegiatan, Serta Sistematika Penulisan.

e. Serta Sistematika Penulisan

BAB II Landasan Teori

a. Pengertian Prosedur

b. Pengertian Pencatatan Data Pelanggan

c. Pengertian Informasi

d. Prosedur Pencatatan data pelanggan

e. Formulir yang digunakan dalam pencatatan data pelanggan

f. Fungsi Pokok Pencatatan Data Pelanggan

g. Uraian Prosedur Pencatatanm data Pelanggan, Perencanaan, Persiapan,Plaksanaan,Pengendalian,.

BAB III Tinjauan umum Perusahaan

a. Sejarah Singkat PT.PLN (Persero)

b. Struktur Organisasi PT.PLN (Persero)

c. Kegiatan Yang Dilakukan Dalam KP (Kerja Praktek)

d. Hasilkerja Peraktek Di PT.PLN (Persero).

BAB IV Penutup

a. Kesimpulan-kesimpulan dan

b. Saran-saran.