BAB I

PENDAHULUAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan atau permintaan energi dewasa ini terus meningkat sejalan dengan laju pertumbuhan bidang industri, perkantoran, pendidikan dan perumahan. Disamping itu kontinuitas energi listrik dituntut harus ada dan siap setiap saat dibutuhkan, karena terhentinya energi listrik tersebut dapat mengakibatkan kerugian yang cukup besar baik pihak konsumen maupun produsen (PT. PLN).

Melihat kondisi yang demikian maka PT. PLN terus berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan energi listrik tersebut yaitu dengan membangun atau menambah pusat-pusat pembangkit listrik, gardu induk dan jaringan tranmisi tegangan tinggi.

Salah satu sarana atau peralatan untuk menunjang tersedianya energi listrik tersebut adalah trafo tenaga yang dewasa ini merupakan suatu masalah bagi PT. PLN karena telah banyak yang terbeban diatas 80 % dari kapasitas yang diizinkan sedangkan untuk mengganti dengan kapasitas trafo tenaga yang lebih besar dari kebutuhan konsumen dibutuhkan dana yang cukup besar.

Karena focus dari kualitas terletak pada kepuasan pelanggan perlu dipahami komponen-komponen yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan itu. Sebelum memahami komponen-komponen yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, perusahaan perlu mengidentifikasi jenis-jenis pelanggan yang sesuai dengan konsep system kualitas. Karena disini pelanggan adalah semua orang yang

menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standak kualitas tertentu dank arena itu akan memberikan pengaruh pada performasi *(performance)* perusahaan berdasarkan perbandingan karakteristik produk yang diinginkan pelanggan dan performasi sekarang yang ditawarkan atau diberikan kepada pelanggan, perusahaan dapat mengetahui kepuasan pelanggan berdasarkan tingkat performasi produk yang ada sekarang. Sehingga perudsahaan dapat mengidentifikasi apakah pelanggan akan puas atau tidak puas dalam mengkonsumsi produk yang ditawarkan berdasarkan tingkat performasi sekarang.

Pada tahun 2001 PT. PLN (Persero) P3B Region Jawa Barat mulai menggunakan ISO karena selain PT. PLN (Persero) sudah masuk ke zaman globalisasi juga dititik beratkan pada visi PT. PLN (Persero) yaitu menjadi pengelola system penyaluran yang handal, efisien dan terpercaya dengan tingkat pelayanan setara kelas dunia.

Dalam menghadapi kondisi persaingan bisnis keadan yang tidak memento dan ditambah dengan keadaan krisis moneter seperti sekarang ini, setiap perusahaan dituntuk untuk mempersiapkan perusahaanya untuk tidak hanya mampu bertahan tetapi juga harus mempersiapkan diri secara matang, professional, fleksibel dan tumbul didalam pasar global. Untuk itu PT. PLN (Persero) menggunakan salah satu ISO yaitu Prosedur nPengendalian Dokumen yang menjadi syarat mutlak perusaan untuk mengadopsi ISO.

Prosedur ini ditujukan untuk memastikan efektifiatas pengendalian seluruh dokumen dan data yang berhubungan dengan system mutu di PT. PLN (Persero) P3B Region Jawa Barat. Prosedur ini juga dimaksudkan untuk memberikan acuan

dalam penyusunan, pemusnahan, dokumen-dokumen system ISO 9001:2000 di PT. PLN (Persero) P3B Region Jawa Barat.

Prosedur ini ditujukan untuk seluruh dokumen dan data yang berhubungan dengan sistem mutu, baik yang berasal dari dalam unit kerja (internal), dari luar unit kerja maupun dari luar perusahaan (eksternal). Prosedur ini digunakan pada semua dokumen system mutu ISO 9001 diantaranya :

Quality Manual : Kebijakan Mutu, Sasaran Mutu dan Pedoman Mutu (dokumen level 1)

Quality Procedur : Prosedur Sistem Mutu (dokumen level 2)

Quality Target : Instruksi Kerja (dokumen level 3)

Formulir : Dokumen Pendukung (dokumen level 4)

Sitem Manajemen Mutu merupkan persyaratan untuk menjamin bahwa suatu organisasi akam memberikan produk (barang dan jasa) yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan, bukan merupakan standar produk tetapi merupakan Sistem Manajemen Mutu. Persyaratan ISO 9001:2000 ditetapkan pada manajemen organisasi, sehingga dapat mempengaruhi bagaimana produk tersebut didesain, diproduksi, dirakit dan dipasarkan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul "PELAKSANAAN PROSEDUR PENGENDALIAN DOKUMEN BERDASARKAN STANDAR YANG DIPAKAI PADA PT. PLN (Persero) P3B REGION JAWA BARAT".

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat diidentifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan Prosedur Pengendalian Dokumen pada PT. PLN ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Untuk mendapatkan data mengenai Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 dan data mengenai pelaksanaan Prosedur Pengendalian Dokumen.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dam memastikan bahwa Sistem Manajemen Mutu efektif yang memadai dalam rangka perbaikan system manajemen.
2. Untuk mengetahui perencanaan dan penerapan Prosedur Pengendalian Dokumen untuk memeriksa kegiatan yang berhubungan dengan mutu.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memperoleh data dan informasi yang obyektif sehingga penulis dapat mengambil kesimpulan dan saran-saran sehubungan dengan pengambilan keputusan perusahaan yang dapat berguna untuk berbagai pihak yang berkepentingan dan bagi pihak-pihak yang memerlukanya.

1. Penulis

   Sebagai pengalaman kerja dan menambah pengetahuan penulis tentang Pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu.

2. Perusahaan

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu perusahaan sebagai bahan evaluasi atas prestasi atau pencapaian yang telah diperoleh serta untuk mengetahui studi perbandingan atas hasil dari penelitian.

3. Pihak Lain

   Diharapkan dengan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan dapat dijadikan sumber informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya.

1.5 Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

   Yaitu pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung keadaan perusahaan dengan segala aspek kegiatan yang ada hubunganya dengan penelitian.

2. Wawancara

   Yaitu pengumpulan data dengan cara komunikasi secara langsung dengan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3. Studi Kepustakaan

   Yaitu penelitian yang dilakukan dengan mempelajari literature-literatur yang ada hubunganya dengan masalah yang diteliti.

1.6 Sistem pelaksanaan kerja praktek

Sistem pelaksanaan kerja praktekini mengharuskan kita langsung terjun ke lapangan untuk menangani dan menyelesaikan berbagai masalah yang ada di lingkungan PT. PLN Persero terutama permasalahan yang menyangkut pelaksanaan prosedur pengendalian dokumen di PT. PLN Persero.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Berisi uraian mengenai latar belakang maksud dan tujuan pelaksanaan kerja praktek, system pelaksanaan kerja praktek, teknik pengumpulan data dan sistematika pembahasan

BAB II Tinjauan Pustakaan

Berisi uraian pengertian system manajemen mutu, ISO 9001, prosedur dan pengendalian dokumen

BAB III Objek Penelitian

Berisi uraian mengenai gambaran umum PT. PLN Persero, peran dan tugas perusahaan, bidang pekerjaan berisi tempat kerja praktek dan struktur organisasi

BAB IV Kegiatan selama kerja praktek

Berisi uraian tentang kegiatan selama kerja praktek berupa standar yang diguakan dalam permasalahan yang penulis kemukakan

BAB IV Kesimpulan