# BAB I

# PENDAHULUAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
UNIKOM

## 1.1. Latar Belakang Permasalahan

Listrik merupakan Sumber Daya Energi siap pakai yang dikonversi dari bentuk energi primer melalui teknologi, sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, listrikpun berkembang menjadi kebutuhan primer/utama yang sangat dibutuhkan manusia untuk menunjang berbagai fasilitas kehidupan. Semua gerak langkah kemajuan teknologi, selalu berhubungan dengan kebutuhan energi listrik.

Didalam pembangunan energi listrik merupakan Sumber Daya yang sangat dibutuhkan keberadaannya, terutama dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan mendukung proses Industrialisasi. Oleh karena itu tidak bisa kita pungkiri bila ketersediaan pasokan sumber energi sangat menentukan keberhasilan pembangunan. Dalam hal ini Perusahaan Listrik Negaralah yang mengelola tenaga listrik mulai dari pembangkit sampai ke pemakai terakhir (end user)/pelanggan. Sehubungan dengan hal diatas PT. PLN (Persero) berusaha terus meningkatkan pembangunan, sarana dan prasarana tenaga listrik serta efisiensi dalam mutu yang dapat diandalkan dan tersedia dengan pelayanan terhadap pelanggan.

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

Karena pada bagian ini kita bisa menjelaskan kepada calon pelanggan/masyarakat umum tentang hal-hal yang berhubungan dengan pemberian aliran listrik dan pada fungsi ini dituntut memberikan pelayanan yang cepat dan akurat terhadap calon pelanggan/pelanggan melalui sistem komputerisasi yang ada di sana.

Salah satu fungsi Pelayanan Pelanggan yaitu melayani pelanggan jika ada permintaan Perubahan Daya, Hal-hal yang ingin diketahui penulis adalah bagaimana Sistem Perubahan Daya yang digunakan di PT.PLN (Persero) UPP Bandung Selatan, dan Sistem komputerisasi yang digunakan apakah dapat mempercepat proses transaksi perubahan daya yang dapat dilakukan dengan efektif serta efisien, sehingga pelanggan akan merasa puas. Maka dengan alasan tersebut penulis mencoba melakukan penelitian tentang Perubahan Daya terhadap pelanggan yang dituangkan dalam judul **"SISTEM PELAYANAN PERUBAHAN DAYA DI PT. PLN (PERSERO) UPP BANDUNG SELATAN".**

## 1.2. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penulis melaksanakan kerja praktek ini adalah untuk memenuhi salah satu tugas dalam memenuhi kerja praktek.

Adapun tujan dari penulisan laporan ini yang merupakan hasil dari kerja praktek di PT.PLN (persero) Bandung Selatan adalah :

1. mengetahui prosedur perubahan daya
2. mengetahui kegunaan formulir tata usaha langganan

3. mengetahui permasalahan yang dihadapi dalam permintaan perubahan daya.
4. untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat kedalam dunia kerja.
5. Untuk mendapatkan pengalaman dalam semua hal supaya kita bisa lebih disiplin dan bertanggung jawab khususnya dalam pekerjaan.
6. Lebih dapat memposisikan diri dalam bersosialisasi dengan yang lain.

## 1.3. Metodologi Kerja Praktek

Dalam melakukan kerja praktek ini,untuk mencari dan mengumpulkan data-data yang diperlukan, penulis menggunakan beberapa cara yaitu:

1. Observasi, yaitu mengadakan tinjauan langsung ketempat penelitian, dengan maksud agar mendapatkan gambaran secara langsung tentang objek yang dijadikan penelitian.
2. Interview, yaitu mengadakan wawancara dan dialog dengan pembimbing serta beberapa pegawai lainnya untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
3. Study Literatur yaitu mencari informasi lain yang berasal dari buku-buku yang mendukung terhadap permasalahan-permasalahan yang akan diangkat.

## 1.4. Lokasi dan waktu penelitian

Lokasi penelitian dalam rangka penyusunan tugas Kerja praktek ini dilaksanakan di PT. PLN (Persero)UPP Bandung Selatan Cabang Bandung, Jalan Soekarno Hatta no 436 Bandung.

Pelaksanaan penelitian ini dimulai pada tanggal 11 Agustus sampai 11 September 2003.

## 1.5. Sistematika penulisan

Laporan Kerja praktek ini disusun dalam bentuk yang terstruktur dan sistematis sehingga dapat membantu dan memudahkan pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengetahui informasi yang ada.

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan Latar Belakang Masalah, maksud dan Tujuan, Metodelogi Kerja Praktek, Lokasi dan Waktu, dan Sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan Teori yang dijelaskan adalah teori yang diperoleh pada mata kuliah yang didapat dan teori-teori lain yang bersangkutan dengan permasalahan.

BAB III PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

Pada Bab ini penulis menerangkan tentang tinjauan organisasi, kegiatan kerja praktek, struktur organisasi PT. PLN serta macam-macam pelayanan yang ada di PT. PLN (Persero).

BAB IV PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dari laporan kerja praktek serta saran yang bersifat membangun guna mengembangkan sistem yang digunakan.