UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Listrik merupakan bentuk energi siap pakai yang dikonversi dari bentuk energi primer melalui teknologi sejak listrik ditemukan, dengan cepat berkembang. Sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, listrik menjadi kebutuhan primer manusia.

Di Indonesia penyelenggaraan kelistrikan untuk umum di kelola oleh PLN, mulai dari pembangkit sampai ke *end user* menggunakan jaringan tegangan tinggi, tegangan menengah, gardu-gardu induk dan gardu distribusi sampai ke konsumen. Pabrik-pabrik banyak yang menyediakan pembangkit sendiri untuk kepentingan sendiri, terutama daerah yang masih jauh dari jangkauan PLN.

Namun kondisi ini mulai berubah beberapa tahun terakhir karena keterbatasan dana di satu sisi dan pemenuhan kebutuhan masyarakat di sisi lainnya, pemerintah mulai membuka peluang pemodal swasta untuk memasuki bisnis kelistrikan, kebijakan ini seiring dengan pola perkembangan global di seluruh dunia.

Perubahan dari perusahaan umum menjadi perseroan terbatas membuat PLN menjadi semakin besar, maka pelayanan kebutuhan Listrik sangat diperlukan untuk memperoleh kepercayaan dari konsumen.

PT. PLN (Persero) perusahaan terbesar di sektor ketenagalistrikan. Menjalankan bisnis kelistrikan berorientasi kepada kepuasan pelanggan,karyawan dan pemegang saham serta menjadikan Tenaga Listrik sebagai media dalam

meningkatkan kehidupan masyarakat dengan mengupayakan agar tenaga listrik dapat menjadi pendorong di dalam seluruh kegiatan perekonomian.

Permasalahan yang masih menjadikan tantangan dalam melaksanakan bisnisnya, khususnya dalam bidang administrasi adalah masih lemahnya kemampuan (kompetensi) sumber daya manusia (SDM) pada administrasi tata usaha pelanggan (TUL) oleh karena itu perlu peningkatan mutu (quality) SDM dan mutu administrasi pelanggan yang bersifat dinamis artinya perlu dilaksanakan pengendalian secara terus menerus dengan penilaian tuntutan lingkungan yang ada dan perlu berfikir strategi agar dapat menciptakan administrasi pelanggan yang teratur, tertib dan *up to date*.

Dengan melihat permasalahan di atas maka penyusun mengambil sebuah judul " PROSEDUR PELAYANAN PENYAMBUNGAN BARU TENAGA LISTRIK DI PT. PLN (Persero) UBD JAWA BARAT DAN BANTEN APJ. CIMAHI - UP.PADALARANG ".

1.2. Identifikasi masalah

Berdasarkan Latar belakang Kerja Praktek, maka penyusun mengidentifikasikan masalah yang akan diuraikan dalam bab pembahasan sebagai berikut :

1. Persyaratan apa saja yang harus dilengkapi untuk mengajukan permohonan pemasangan listrik baru.
2. Berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan permohonan pamasangan listrik baru.

1.3. Maksud dan Tujuan

Sudah merupakan hal yang umum apabila seseorang mengerjakan sesuatu mempunyai maksud dan tujuan tertentu, demikian pula dengan penyusun dalam mengadakan penelitian.

Adapun Tujuan penyusun melaksanakan Kerja Praktek yaitu :

1. Untuk memenuhi salah satu Mata Kuliah dalam Semester, program S1 Manajemen Informatika pada Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM)
2. Untuk Study Banding antara ilmu yang didapat di bangku perkuliahan dengan Kerja Praktek di Perusahaan.
3. Melatih Mahasiswa untuk dapat bersikap mandiri dan bertanggung jawab dalam suatu pekerjaan.

Maksud Penyusun malaksanakan Kerja Praktek yaitu Untuk mengetahui Prosedur-prosedur dalam proses pelayanan penyambungan baru tenaga listrik di PT. PLN (persero) UBD. JAWA BARAT & BANTEN APJ. CIMAHI – UP. PADALARANG.

1.4. Metodologi Kerja Praktek

Dalam menyusun Laporan Kerja Praktek ini, penulis mengumpulkan data-data yang diprtlikan dengan menggunakan beberapa metoda antara lain :

a. Observasi

   Dilaksanakan dengan cara terjun langsung ke lapangan dan mengamati secara langsung sesuai dengan judul yang diteliti yaitu mengenai Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan dalam Proses Pasang Baru.

b. Interview

Pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung, baik dengan pimpinan maupun dengan para karyawan mengenai data yang berhubungan dengan laporan.

c. Studi Dokumentasi

Pengunpulan data dengan cara membaca buku-buku petunjuk yang ada di dapat di PT. PLN(persero) distribusi jabar dan banten UP. Padalarang dan juga di perpustakaan Kampus

1.5. Lokasi dan waktu Kerja Praktek

Untuk Lokasi dan waktu Kerja Praktek penulis laksanakan yaitu :

a. Lokasi pelaksanaan Kerja Praktek

Lokasi pelaksanaan Kerja Praktek berada di PT. PLN (persero) Distribusi Jabar dan Banten UP. Padalarang yang bertempat di Jl. Raya Purwakarta No. 76 Padalarang.

b. Waktu Kerja Praktek

Waktu dilaksanakan selama 4 minggu yaitu dari tanggal 21 Agustus - 19 September 2003, pelaksanaan Kerja Praktek ini dilaksanakan setiap hari (kecuali hari sabtu dan minggu) mulai pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 15.00 WIB

1.6. Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memperjelas laporan ini secara jelas tentang uraian bahasan yang dilakukan bab demi bab dalam laporan Kerja Praktek ini, maka penulis membuat sistematika penulisan laporan agar mempermudah pembaca dalam memahami laporan ini.

Adapun sistematika laporan tersebut adalah sebagai berikut :

Bab I. PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penulisan laporan, metodologi kerja praktek, lokasi dan waktu kerja praktek, sistematika penulisan laporan.

Bab II. LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tentang pembahasan yang berhubungan dengan kerja praktek ini yaitu : Pengenalan TUL, Pedoman dan Petunjuk TUL, Pengertian dan Tugas Pelayanan Pelanggan, dan Melayani Permintaan Pemasangan Baru.

Bab III. TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PRAKTEK

Dalam bab ini diuraikan secara singkat berdirinya Perusahaan, Struktur Organisasi, Uraian tugas, kegiatan yang dilakukan selama Kerja praktek dan Hasil Pelaksanaan Kerja Praktek.

Bab IV. PENUTUP

Menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang berhubungan dengan masalah yang dibahas serta di pelajari dalam penulisan laporan ini.