BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Kebutuhan energi listrik selama ini terus meningkat dari tahun ketahun dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Salah satunya perkembangan industri dan bisnis yang semakin maju yang membutuhkan energi listrik yang besar yang peralatannya membutuhkan tenaga listrik yang terus bertambah serta pertambahan penduduk yang dengan sendirinya akan menyebabkan bertambahnya pemakaian listrik.

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan milik negara yang begerak di bidang pelayanan jasa di bidang ketenagalistrikan yang satu-satunya dan tersebar di seluruh Indonesia dan juga sebagai unit penunjang di bidang ketenagalistrikan.

Kebutuhan pelanggan perlu diidentifikasi secara jelas, sebagai bagian dari pengembangan produk. Tujuan pendekatan ini adalah untuk melampaui harapan pelanggan dan bukan sekedar memenuhinya. Oleh karena itu diperlukan informasi yang akurat apa kebutuhan dan keinginan pelanggan atas dasar barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat memahami dengan baik perilaku pelanggan pada sasarannya, serta dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada, menjalin hubungan dengan setiap pelanggan dan mampu mengungguli pesaingnya. (Mulyana, 2002).

Namun dalam pelaksanaannya masih banyak hambatan di Area Pelayanan yang tersebar diseluruh Indonesia , pembacaan meternya masih dengan cara manual. Hal inilah yang seringkali menjadi faktor penghambat proses pekerjaan. Pembacaan Meter dengan cara manual adalah sistem baca meter memanfaatkan tenaga kerja outsourching, yang mana tenaga kerja ini akan mengambil gambar meteran yang terdapat di setiap rumah pelanggan menggunakan kamera. Dalam prosesnya, cukup banyak masalah yang didapat contohnya, seringkali rumah pelanggan terkunci sehingga gambar meteran tidak bisa di ambil, kendala juga bisa datang dari hasil gambar yang kurang jelas sehingga kWh meter tidak bisa dibaca sehingga hasil yang di dapat tidak sesuai sehingga pelanggan seringkali melakukan pengaduan atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan PT. PLN. Tentunya masalah ini menjadi kendala atau hambatan bagi pihak PT.PLN khususnya bagian P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) dalam menangani berbagai keluhan dari pelanggan.

Masih banyak konsumen yang kurang memahami proses penyambungan baru listrik dan pelayanan – pelayanan yang lain. Misalnya, Listrik Prabayar merupakan layanan baru dari PT. PLN (Persero) dalam mengelola konsumsi listrik melalui meter elektronik prabayar sehingga konsumen dapat menghemat listrik secara lebih transparan serta pengaduan pelanggan karena tagihan listrik yang membengkak karena beberapa masalah seperti pencurian listrik atau tempat tinggal yang baru dihuninya mempunyai masalah dengan PT. PLN namun dengan masalah-masalah tersebut PT. PLN

akan dengan cepat menindaklanjuti pengaduan pelanggan tersebut pelanggan yang sudah mengadu akan merasa dilindungioleh PT. PLN. Dari latar belakang tersebut penulis menyimpulkan untuk mengambil judul "Prosedur Pengaduan Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Kopo Pada Kepuasan Pelanggan".

1.2 Tujuan Kerja Praktek

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan.
2. Untuk mengetahui seberapa cepat keluhan pelanggan di tanggapi oleh PT. PLN.
3. Untuk mengetahui masalah apa saja yang selalu menjadi keluhan pelanggan.
4. Untuk mengetahui cara mengatasi masalah yang selalu dihadapi PT. PLN.

1.3 Kegunaan Kerja praktek

1. Meningkatkan dan mengembangkan kemampuan mahasiswa sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja yang sesuai dengan program studi yang dijalaninya.
2. Menumbuhkan serta mengembangkan sikap profesional yang sangat diperlukan oleh seorang mahasiswa untuk memasuki dunia kerja.
3. Menambah pengetahuan dan pemahaman di dunia kerja secara langsung.

1.4 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Kerja praktek ini bertempat di PT. PLN (Persero) DJBB AREA BANDUNG – RAYON KOPO Jl. Holis No. 15 Bandung.

Waktu pelaksanaan kerja praktek mulai dari tanggal 15 Juli 2013 sampai dengan tanggal 23 Agustus 2013.