

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan Penyambungan Baru dan Perubahan Daya (PB/PD) adalah salah satu faktor penting dalam menentukan kualitas PLN sebagai perusahaan layanan publik. Disamping pelayanan teknik, pengaduan pelanggan dan pembayaran rekening, maka Pelayanan PB/PD merupakan pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pelanggan PLN. Proses Pelayanan PB/PD telah mengalami berbagai poses penyempurnaan, sebagai wujud komitmen PLN dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang berkembang dinamis.

Kinerja Pelayanan Penyambungan PB/PD adalah lama penyambungan, yaitu waktu yang diperlukan dari mulai pelanggan tersebut membayar Biaya Penyambungan (BP) sampai dengan menyala. Target adalah lama proses penyambungan yang ditargetkan oleh PT. PLN (Persero) Area Situbondo sesuai dengan daya yang diajukan. Dalam proses penyambungan tersebut terdapat tahapan Proses Pencetakan PK Penyambungan sampai dengan kembalinya yang memakan waktu relatif lebih lama dibanding tahapan lainnya karena menyangkut pelaksanaan teknis di lapangan, sedangkan tahapan lainnya lebih bersifat proses administrasi. Dalam pelaksanaan teknis pekerjaan penyambungan di lapangan dilakukan pihak ketiga.

Selama ini pokok permasalahan dalam kinerja pelayanan penyambungan salah satunya adalah sistem monitoring PK yang masih melakukan pencatatan data dengan menggunakan MS. Excel sehingga proses penyambungan terhadap target tidak terkontrol atau tidak termonitor dengan baik, banyaknya keluhan pelanggan terhadap lama penyambungan yang menuntut perlunya peningkatan pengawasan terhadap kinerja petugas penyambungan, yakni suatu bentuk monitoring yang mudah dan praktis dalam mengontrol progress penyambungan PB/PD di PT. PLN (Persero) Area Situbondo untuk mempercepat penyambungan

calon pelanggan atau pelanggan sesuai dengan target yang telah ditentukan, agar bagian yang terkait pada khususnya (bagian pelayanan pelanggan, bagian perencanaan, bagian konstruksi, bagian jaringan) untuk menindak lanjuti kegiatan yang sudah dilakukan oleh masing-masing bagian untuk memperbarui informasi tentang data penyambungan PB/PD tersebut.

## **1.2 Tujuan dan Manfaat**

### **1.2.1 Tujuan Umum**

Tujuan umum penyelenggaraan kegiatan Praktek Kerja Lapang ini adalah :

1. Mengaplikasikan ilmu dan teori tentang pemograman kedalam suatu permasalahan yang didapat di bangku kuliah.
2. Melatih mahasiswa berpikir kritis pada perbedaan metode-metode pekerjaan antara teori dan praktek kerja sesungguhnya dilapangan.
3. Meningkatkan wawasan dan pengetahuan mahasiswa terhadap aspek-aspek di luar kuliah yaitu di lokasi Praktek Kerja Lapang.
4. Menyiapkan mahasiswa agar lebih siap dalam menghadapi dunia kerja serta jenis pekerjaan yang ada.

### **1.2.2 Tujuan Khusus**

Tujuan Khusus penyelenggaraan kegiatan Praktek Kerja Lapang ini adalah:

1. Mengaplikasikan ilmu teoritis tentang pekerjaan di lapang atau melakukan serangkaian keterampilan yang sesuai dengan jurusan yang diambil di bangku kuliah ditempat Praktek Kerja Lapang.
2. Diharapkan setelah Praktek Lapang, tercipta hubungan timbal balik yang baik antara mahasiswa peserta Praktek Kerja Lapang dengan perusahaan, sehingga nantinya peserta dapat direkrut sebagai karyawan.

### 1.2.3 Manfaat

Adapun manfaat kegiatan Praktek Kerja Lapang ini bagi mahasiswa adalah:

1. Memberikan gambaran kepada mahasiswa mengenai kondisi dunia kerja secara nyata.
2. Menjembatani kesenjangan antara dunia teori dengan dunia praktek dalam bidang hardware, software dan jaringan computer, khususnya pada penerapan pemograman.
3. Menambah wawasan tentang sistem kontrol jaringan komputer.
4. Melatih kedisiplinan dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas sehari-hari di tempat Praktek Kerja Lapang.
5. Adapun manfaat Praktek Kerja Lapang ini bagi instansi tempat PKL adalah mendekatkan dunia kerja dengan dunia akademis sehingga komunikasi serta kesenjangan menjadi lebih kecil.

### 1.3 Lokasi dan Waktu

Praktek Kerja Lapang ini dilaksanakan di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Situbondo Jl. Cempaka No. 35 Situbondo. Praktek Kerja Lapang ini dimulai dari 1 Maret s.d 30 April 2016.

### 1.4 Metode Pelaksanaan

Metode yang dilaksanakan untuk Kerja Praktek adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Mahasiswa melakukan observasi tempat kerja praktek mengenai kondisi dan keadaan tempat kerja praktek dimana mahasiswa dapat melihat dunia kerja yang sesungguhnya dan juga mahasiswa dapat mengembangkan ilmu yang didapat di kampus untuk dikembangkan ditempat kerja lapang contohnya di

tempat PKL PLN Situbondo mahasiswa melakukan pembuatan website monitoring kecepatan hari pelayanan.

2. Wawancara

Melakukan diskusi dan wawancara dengan pembimbing lapang atau pegawai yang terkait mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan untuk implementasi aplikasi monitoring kecepatan hari pelayanan di PLN Situbondo

3. Studi Pustaka

Mencari referensi dan literatur tentang implementasi monitoring kecepatan hari pelayanan.

4. Dokumentasi Buku Kerja Praktek Mahasiswa, Mahasiswa melaporkan kegiatan dan tugas sehari-hari di tempat Kerja Praktek dengan mengisi Buku Kerja Praktek Mahasiswa (BKPM) oada waktu kerja praktek.