

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertambahan penduduk di kota besar di Indonesia pada umumnya cenderung meningkat, hal ini disebabkan oleh adanya faktor-faktor pendorong yang menarik pendatang yang berasal dari daerah untuk berpindah ke kota besar. Demikian pula dengan kota Semarang sebagai ibu kota propinsi Jawa Tengah, ternyata mengalami masalah yang sama. Sebagai ibu kota propinsi Jawa Tengah, kota Semarang merupakan kota pusat pemerintahan tingkat I, industri, perdagangan, pendidikan dan sebagainya. Dengan adanya pertambahan penduduk ini maka fasilitas perumahan mutlak diperlukan.

Pada saat ini perumahan berkembang untuk mendukung pemenuhan kebutuhan tempat tinggal penduduk yang ada di Kota Semarang, maka semakin tahun pendirian perumahan semakin meningkat. Rumah atau tempat tinggal merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus terpenuhi, selain kebutuhan akan pangan dan sandang. Seiring dengan perkembangan jaman, berkembang pula jumlah manusia, yang berimplikasi pada semakin berkembangnya kebutuhan akan rumah tinggal. Dengan perbaikan kualitas pada setiap tahunnya menjadikan perumahan tidak hanya sebagai kebutuhan tempat tinggal melainkan sebagai barang investasi yang menjanjikan.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2009 tentang Pedoman Penyerahan Prasarana, Sarana, Dan Utilitas Perumahan Dan Permukiman Di Daerah (“Permendagri 9/2009”). Dalam Permendagri 9/2009 diatur bahwa perumahan dan permukiman dilengkapi dengan prasarana, sarana, dan utilitas. Utilitas perumahan dan permukiman, antara lain: (a) jaringan air bersih; (b) jaringan listrik; (c) jaringan telepon; (d) jaringan gas; (e) jaringan transportasi; (f) pemadam kebakaran; dan (g) sarana penerangan jasa umum.

Ini berarti, jaringan listrik merupakan utilitas yang memang harus ada pada perumahan. Berdasarkan catatan dari Badan Pusat Statistik Kota Semarang, menunjukkan bahwa kebutuhan listrik selalu mencapai angka maksimum dalam pemenuhan infrastruktur perumahan.

Tabel 1. 1
Indikator Kualitas Rumah Kota Semarang

Indikator Kualitas Rumah <i>Home Quality Indicators</i>	Tahun <i>Years</i>		
	2012	2013	2014
Luas Lantai < 50 m ² / <i>Floor Area < 50 m²</i>	35.18	35.18	33.96
Lantai Bukan Tanah / <i>Non Ground Floor</i>	96.93	96.93	95.79
Atap Beton/ Genteng / <i>Roof</i>	80.51	80.51	82.22
Dinding Tembok / <i>Wall</i>	92.8	92.8	91.73
Penerangan Listrik / <i>Electricity</i>	100	100	100
Air minum Ledeng/ air kemasan / <i>Drinking Water</i>	80.39	80.39	75.97
Jamban Sendiri dengan Tanki Septik / <i>Septic Tank</i>	75.28	75.28	74.53

Sumber : *Semarangkota.bps.go.id*

PT PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai salah satu instrumen dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga oleh masyarakat luas. Dari sisi pemerintahan BUMN seringkali digunakan sebagai salah satu instrumen penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan dibidang industri-industri manufaktur, dan lain sebagainya. Sementara dari sisi masyarakat, BUMN merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia

layanan yang cepat, murah, dan efisien. Maka dari itu PT PLN (Persero) selalu berupaya untuk terus memperbaharui kinerja dalam memberikan pelayanan yang semakin optimal, sehingga citra PT PLN (Persero) dimata masyarakat akan selalu dinilai baik dan memberikan pelayanan yang baik sehingga memuaskan pelanggannya.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai satu-satunya perusahaan pemasok ataupun penyalur tenaga listrik untuk setiap pelanggan harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggan yang membutuhkan informasi tentang cara perhitungan tenaga listrik, persyaratan dan informasi lainnya yang terkait dengan produk-produk dan pelayanan yang dimiliki oleh PT PLN (Persero) Area Semarang. Terutama yang berhubungan dengan pemasangan baru listrik kepada calon pelanggan serta masyarakat umum lainnya. Pentingnya pemberian pelayanan kepada konsumen agar terjalin hubungan yang baik, karena konsumen merupakan masa depan perusahaan atau instansi, namun pada kenyataannya kurangnya pelayanan dan kenyamanan yang diberikan serta keprofesionalan petugas yang belum maksimal membuat kurangnya tingkat kepuasan dari konsumen itu sendiri.

PT PLN (Persero) Area Semarang telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan pelanggannya, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan pelanggan, seperti staff dinilai lambat dalam melayani pelanggan dan tidak adanya kepastian waktu yang jelas dalam penyelesaian pekerjaan pemasangan baru listrik. Setiap kebutuhan pelanggan dalam menyalurkan listrik mempunyai beberapa prosedur yang harus diikuti oleh pelanggan. Karena prosedur ini merupakan syarat atau ketentuan wajib yang mengutamakan kenyamanan, keamanan dan kemudahan untuk pelanggan dalam menggunakan infrastruktur jaringan listrik untuk kebutuhan sehari-hari rumah tangga.

Mengingat perumahan merupakan usaha yang menghimpun suatu lingkungan terdiri dari dua rumah atau lebih, maka memerlukan daya dan

kelengkapan jaringan listrik yang tidak sedikit. Karena pada dasarnya perumahan yang ada di Kota Semarang saat ini tidak lagi melakukan pasang baru listrik dengan metode yang sederhana. Saat ini para pengembang usaha perumahan/developer sangat mengutamakan keindahan/estetika dari lingkungan perumahan itu sendiri. Sehingga pasang baru listrik untuk perumahan yang dilakukan secara kolektif oleh seorang developer menjadi sangat menarik untuk diulas dengan berbagai prosedur yang ada. Maka perlu di perhatikan setiap prosedur yang diterapkan oleh PT PLN (Persero) Area Semarang untuk melakukan pasang baru jaringan listrik ke perumahan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk memilih judul “Prosedur Pelayanan Pemasangan Baru Listrik Untuk Perumahan Pada PT PLN (Persero) Area Semarang”.

1.2 Ruang Lingkup Penulisan

Karena adanya keterbatasan waktu untuk memudahkan pembaca memahami persoalan maka agar tugas akhir ini tidak menyimpang dari tujuan yang ditetapkan, diberikan ruang lingkup pembahasan. Ruang lingkup pembahasan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Pengertian Prosedur.
2. Pengertian Pelayanan.
3. Pengertian Pasang Baru Listrik.
4. Pengertian Perumahan.
5. Prosedur Pelayanan Pasang Baru Listrik untuk Perumahan pada PT PLN (Persero) Area Semarang.
6. Perbedaan Produk Pasang Baru Listrik Berdasarkan Pemasangan untuk Perumahan
7. Perhitungan Pasang Baru Listrik dilihat dari Pemasangan Undergroud/Saluran Bawah Tanah dan Overground/ Saluran Udara.

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan pasang baru listrik untuk perumahan pada PT PLN (Persero) Area Semarang dan untuk membandingkan teori yang didapat dalam perkuliahan dengan praktek kerja di lapangan mengenai prosedur pelayanan.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penulisan tugas akhir, sebagai berikut :

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis khususnya tentang prosedur pelayanan pasang baru listrik untuk perumahan yang baik dan benar pada PT PLN (Persero) Area Semarang.
2. Sebagai bahan referensi bagi penulis lainnya yang ingin membahas tentang permasalahan yang sama.
3. Memberikan gambaran nyata terhadap pembaca tentang prosedur pelayanan pasang baru untuk perumahan pada PT PLN (Persero) Area Semarang.
4. Menjelaskan perbedaan mengenai pemasangan baru listrik pada perumahan.
5. Memberikan masukan dan saran bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan atas kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan agar kedepannya menjadi lebih baik lagi dalam pengabdianya terhadap masyarakat.

1.5 Cara Pengumpulan Data

1.5.1 Data Penelitian (Data Primer / Sekunder)

Data merupakan bagian yang sangat penting dalam penulisan tugas akhir. Oleh karena itu, dibutuhkan data yang akurat dan relevan bagi

persoalan yang diteliti. Dalam penulisan tugas akhir ini jenis data yang dipergunakan ada dua hal. Menurut sumbernya data dibagi menjadi:

1. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti lapangan secara langsung, baik melalui wawancara maupun pengamatan langsung lainnya.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan memanfaatkan hasil dari pihak lain, seperti hasil survey lapangan, persyaratan pengajuan pasang baru, laporan hasil studi, publikasi ilmiah dan sebagainya. Data ini, biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan peneliti terdahulu.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Metode-metode pengumpulan data yang digunakan dalam mengumpulkan data-data penulisan tugas akhir antara lain :

a. Metode Wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan komunikasi dengan sumber data. (Uma Sekaran, 2006).

Komunikasi tersebut dilakukan dengan dialog (Tanya jawab) secara lisan, baik langsung maupun tidak langsung. Pada penyusunan tugas akhir ini dilakukan wawancara langsung dengan pegawai bagian Keuangan, bagian Pelayanan Pelanggan, bagian Sekertaris Umum, bagian Konstruksi, bagian Perencanaan dan Evaluasi serta Asisten Manajer Pelayanan Pelanggan dan Administrasi dari PT PLN (Persero) Area Semarang.

b. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung para pembuat keputusan berikut lingkungan fisiknya atau pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang berjalan. (Uma Sekaran, 2006).

Pengamatan langsung dilakukan di PT PLN (Persero) Area Semarang selama tiga bulan dan memperoleh data yang lebih akurat. Pada penyusunan Tugas Akhir ini yang diamati adalah prosedur pelayanan pasang baru, sehingga hal ini menyebabkan keterkaitan antara berbagai divisi yang melaksanakan pelayanan pasang baru ini.

c. Metode Studi Pustaka

Studi pustaka adalah usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, jurnal, karangan-karangan ilmiah, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain. (Uma Sekaran, 2006).

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir ini terdiri dari empat bab dan selanjutnya Bab-bab tersebut dibagi beberapa sub bab sebagai penjelasan. Adapun sistematika penulisan tugas akhir dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang pemilihan judul, ruang lingkup penulisan, tujuan dan kegunaan penulisan, cara pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB 2 GAMBARAN PERUSAHAAN

Bab ini membahas tentang sejarah PT.PLN (Persero) secara umum sejak berdiri hingga saat ini, dasar hukum berdirinya PT.PLN (Persero), visi dan misi, motto, nilai-nilai yang dimiliki oleh PT.PLN (Persero), makna dari logo PT.PLN (Persero), pengembangan organisasi meliputi lokasi dan struktur organisasi pegawai di PT.PLN (Persero) Area Semarang.

BAB 3 PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang prosedur pasang baru listrik pada perumahan yang dikelola oleh PT PLN (Persero) Area Semarang, kendala dan komplain pelanggan mengenai prosedur pasang baru listrik untuk pelanggan.

BAB 4 PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran untuk perkembangan maupun perbaikan prosedur pasang baru listrik untuk perumahan.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang referensi-referensi yang penulis jadikan sebagai bahan acuan dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

LAMPIRAN

Berisikan data-data yang mendukung peneliti dalam menganalisa prosedur pasang baru listrik untuk perumahan pada PT PLN (Persero) Area Semarang.