

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT PLN UP3 Surabaya Barat merupakan salah satu unit operasional PLN yang memiliki peran strategis dalam melayani kebutuhan listrik masyarakat, khususnya untuk proses penambahan kWh listrik. Seiring meningkatnya kebutuhan listrik, permohonan untuk penambahan daya pun meningkat secara signifikan. Namun, dalam operasional pelayanan penambahan kWh ini, terdapat sejumlah tantangan yang menghambat proses, salah satunya adalah hambatan pada alur kerja. (Mufassaroh et al., 2023) mengatakan hambatan ini menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan penambahan kWh, yang berdampak pada kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional PLN secara keseluruhan. Berdasarkan pengamatan awal, keterlambatan terutama terjadi pada pelanggan. Risiko ini muncul akibat hambatan teknis dan administratif, seperti proses validasi data dan penjadwalan teknisi yang lambat, serta ketidakseimbangan alokasi sumber daya. Hal tersebut tidak hanya memperpanjang waktu penyelesaian layanan tetapi juga meningkatkan beban operasional bagi perusahaan, terutama saat permintaan layanan terus meningkat.

Penelitian ini menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA) dan diagram *fishbone* untuk mengidentifikasi penyebab utama risiko operasional pelayanan penambahan kWh di PT PLN UP3 Surabaya Barat. RCA dipilih karena efektif menggali akar masalah secara sistematis dengan pendekatan *5 Why* (Ateng et al., 2021), sementara *fishbone* memberikan struktur visual untuk mengelompokkan faktor penyebab dalam kategori seperti manusia, metode, dan lingkungan. Kombinasi keduanya diperlukan untuk menganalisis masalah secara holistik, memastikan tidak ada aspek yang terabaikan, dan menghasilkan solusi yang tepat sasaran (Haq & Purba, 2020). Metode ini berkontribusi signifikan dalam laporan penelitian magang karena memberikan wawasan mendalam untuk perbaikan operasional yang berkelanjutan dan relevan dengan kebutuhan nyata di lapangan.

Di era modern yang serba cepat, beberapa risiko operasional dapat menghambat produktivitas masyarakat dan dunia usaha yang sangat bergantung

pada layanan listrik yang andal. Oleh karena itu, analisis risiko dengan metode RCA dalam pelayanan penambahan kWh ini menjadi sangat relevan. Dengan demikian tujuan utama dari laporan ini adalah untuk memberikan pemahaman mendalam tentang penyebab hambatan dalam proses penambahan kWh di PT PLN UP3 Surabaya Barat. Dengan mengidentifikasi akar permasalahan yang menimbulkan *bottleneck*, laporan ini akan berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional di PT PLN, khususnya di wilayah Surabaya Barat. Manfaatnya bagi penerapan praktis di masyarakat adalah percepatan waktu layanan penambahan kWh yang lebih andal, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan, mendukung produktivitas masyarakat, dan memenuhi kebutuhan energi listrik yang semakin meningkat di wilayah tersebut.

1.2 Tujuan Magang

Adapun tujuan magang kali ini pada PT PLN UP3 Surabaya Barat adalah sebagai berikut :

1. Agar mahasiswa mendapatkan pengalaman kerja nyata di dunia industri kerja dan masyarakat.
2. Agar mahasiswa dapat mengetahui proses pelayanan penambahan daya pada dunia kerja pada PT PLN UP3 Surabaya Barat.
3. Mengetahui dan dapat menerapkan ilmu yang telah didapat pada dunia kerja yang sesungguhnya.

1.3 Manfaat Magang

Adapun manfaat magang kali ini pada PT PLN UP3 Surabaya Barat adalah sebagai berikut:

1.3.1 Manfaat Untuk Universitas

1. Sebagai sarana untuk menjembatani hubungan kerja sama antara perusahaan dengan pihak Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur di masa yang akan datang
2. Menjadi sarana menyeleraskan kurikulum pembelajaran pada universitas dengan dunia kerja

3. Menjadi tolak ukur bahwa ilmu perkuliahan sudah relevan dengan kebutuhan perusahaan

1.3.2 Manfaat Untuk Perusahaan

1. Mendapatkan kesempatan memperoleh hasil inovasi yang dapat dijadikan sebagai solusi efektif dalam mengatasi permasalahan yang ada.
2. Mendapatkan informasi, pengetahuan, dan teknologi baru dari latar belakang program studi mahasiswa.
3. Dapat mengidentifikasi calon pegawai masa depan lebih dini.

1.3.3 Manfaat Untuk Mahasiswa

1. Dapat mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari pada dunia kerja
2. Mahasiswa mendapatkan ilmu yang dapat dipelajari diluar perguruan tinggi
3. Mahasiswa dapat terlibat dalam *problem solving* di dunia kerja