

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

BAB II

LOKASI MAGANG

2.1 Sejarah Mitra Magang

PLN dimulai pada masa kolonial Belanda, sekitar awal abad ke-20. Pada saat itu, sistem penyediaan listrik dikelola oleh perusahaan-perusahaan swasta Belanda. Setelah kemerdekaan Indonesia pada tahun 1945, pemerintah mulai melakukan nasionalisasi terhadap aset-aset perusahaan Belanda, termasuk fasilitas pembangkit listrik yang sebelumnya dikelola oleh mereka. Pada tahun 1961, pemerintah Indonesia mendirikan Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga. Lembaga ini berfungsi untuk mengurus pembangkit, transmisi, distribusi, dan layanan kelistrikan di seluruh wilayah Indonesia. Perusahaan ini terus berkembang, dan pada tahun 1972, nama Perusahaan Listrik Negara (PLN) diresmikan sebagai perusahaan milik negara yang memegang monopoli dalam penyediaan dan pengelolaan energi listrik di Indonesia. Seiring dengan itu, PLN berkembang menjadi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki tanggung jawab penuh dalam memastikan ketersediaan dan aksesibilitas listrik di seluruh pelosok Tanah Air (Mamuaja & Joshua, 2023).

PLN telah berkembang pesat dari sebuah jawatan listrik menjadi salah satu perusahaan terbesar di Indonesia dengan jaringan pembangkit, transmisi, dan distribusi yang mencakup seluruh wilayah nusantara. PLN tidak hanya menyediakan listrik bagi rumah tangga tetapi juga mendukung sektor industri, komersial, dan pemerintah. Untuk mengatasi permintaan listrik yang terus meningkat, PLN membangun banyak pembangkit listrik berbasis energi fosil seperti batubara dan gas. Divisi Administrasi Umum di PLN UP3 Surabaya Barat memiliki fungsi yang sangat penting dalam mendukung operasional unit. Divisi ini bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia, pengelolaan keuangan internal, pengarsipan, dan pengelolaan fasilitas kantor serta logistik. Divisi Administrasi Umum juga memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional yang dilakukan oleh tim teknis dan layanan pelanggan dapat berjalan dengan lancar, dengan dukungan yang mencakup penyediaan perlengkapan, pemeliharaan fasilitas kantor, serta administrasi dokumen yang efisien.

2.2 Struktur Organisasi Mitra Magang



Gambar 2.2 Stuktur Organisasi PLN UP3 Surabaya Barat

Struktur organisasi Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Barat di PT PLN (Persero) dirancang secara hierarkis untuk memastikan efisiensi dan efektivitas pengelolaan operasional. Unit ini dipimpin oleh seorang Manager UP3 Surabaya Barat dan terdiri dari beberapa bidang utama yang masing-masing dikoordinasikan oleh Asisten Manager. Bidang-bidang tersebut meliputi Perencanaan, Konstruksi, Jaringan, Transaksi, Niaga dan Pemasaran, serta Keuangan, Administrasi Sumber Daya Manusia, dan Umum.

- Asisten Manager Perencanaan bertanggung jawab atas pengembangan jaringan listrik, baik jangka pendek maupun panjang, dengan melakukan studi kelayakan, analisis beban, dan perhitungan kebutuhan daya untuk menjamin ketersediaan listrik.
- Asisten Manager Konstruksi mengawasi proyek pembangunan dan perluasan jaringan listrik, bekerja sama dengan kontraktor untuk memastikan pelaksanaan sesuai rencana dan standar.
- Asisten Manager Jaringan bertugas melakukan pemeliharaan dan perbaikan jaringan listrik, termasuk inspeksi rutin, penanganan gangguan, dan perbaikan kerusakan.
- Asisten Manager Transaksi mengelola layanan pelanggan seperti pendaftaran baru, perubahan daya, pembayaran tagihan, serta memastikan akurasi data pelanggan dan penerbitan tagihan.

- Asisten Manager Niaga dan Pemasaran fokus pada pemasaran produk dan layanan kelistrikan, meliputi analisis pasar, strategi pemasaran, dan pelayanan kepada pelanggan baru maupun eksisting.
- Asisten Manager Keuangan, Administrasi Sumber Daya Manusia, dan Umum bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan, penyusunan laporan, manajemen anggaran, serta aktivitas administrasi dan operasional lainnya. Mereka juga terlibat dalam perencanaan pemeliharaan jaringan untuk mencegah gangguan.

Dengan struktur organisasi yang terorganisir ini, PLN UP3 Surabaya Barat dapat memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan, baik dalam penyediaan listrik maupun penanganan keluhan dan permintaan pelanggan.

2.3 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi dari PLN UP3 Surabaya Barat adalah sebagai berikut:

2.3.1 Visi Perusahaan

Visi dari perusahaan PLN yaitu:

Menjadi Perusahaan Global Top 500 dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

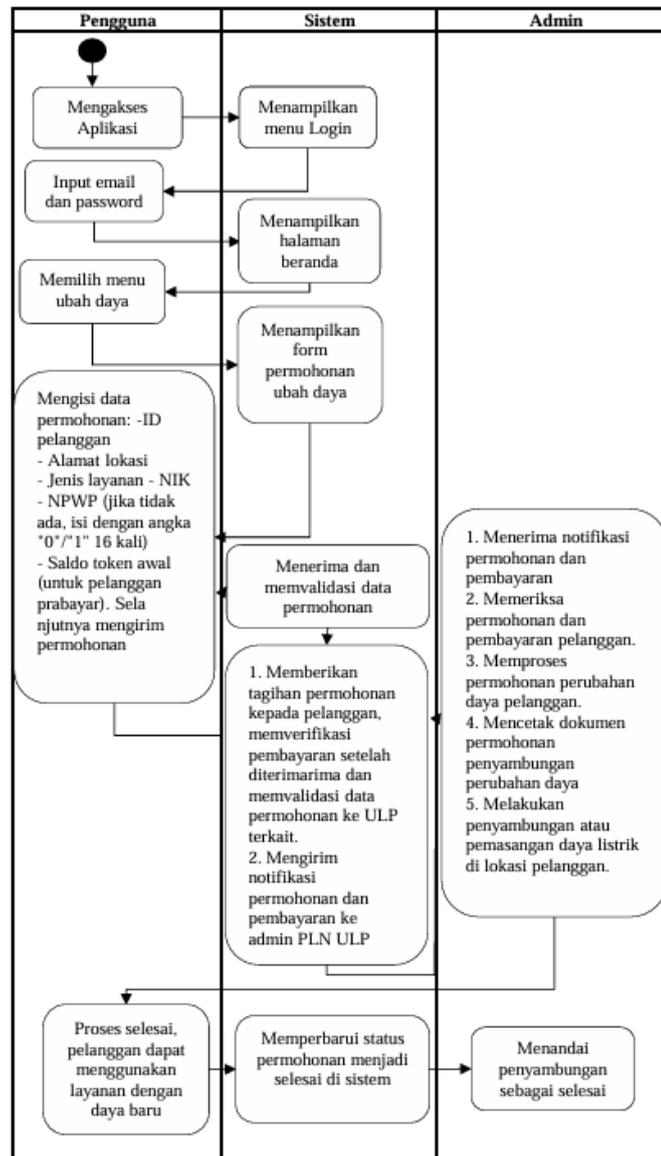
2.3.2 Misi Perusahaan

Misi perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

2.4 Kegiatan Alur Penambahan Tambah Daya

Activity diagram merupakan bagan alir yang menggambarkan semua aktivitas yang dilakukan oleh sistem. Berikut *activity diagram* penambahan Tambah Daya pada penggunaan aplikasi PLN Mobile:



Gambar 2.1 *Activity diagram* Penambahan Tambah Daya