

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kerja Praktik merupakan salah satu bagian penting dari proses pembelajaran yang harus dijalani oleh mahasiswa Politeknik Caltex Riau. Melalui kegiatan ini, mahasiswa mendapatkan kesempatan untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan, sekaligus mengasah keterampilan teknis maupun *soft skills* seperti komunikasi, kerja tim, dan *problem solving*. Dengan demikian, kerja praktik menjadi jembatan penting antara dunia akademik dan dunia kerja, serta menjadi bekal awal menuju profesionalisme di bidang masing-masing.

Antrian merupakan proses pengaturan giliran dalam menerima layanan, yang bertujuan untuk menciptakan keteraturan dan keadilan dalam pelayanan, terutama ketika permintaan layanan lebih tinggi dibandingkan kapasitas yang tersedia. Sistem antrian umumnya digunakan dalam berbagai sektor layanan publik maupun swasta, seperti rumah sakit, bank, dan kantor pelayanan umum.

PT PLN (Persero) merupakan perusahaan milik negara yang bertanggung jawab atas penyediaan tenaga listrik di Indonesia. Keberadaan PT PLN (Persero) memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat karena PLN merupakan satu-satunya perusahaan yang menyediakan listrik di seluruh wilayah Indonesia. Dalam menjalankan tugas tersebut, PT PLN (Persero) memiliki unit-unit pelayanan yang secara langsung melayani kebutuhan pelanggan, salah satunya adalah Unit Layanan Pelanggan (ULP). ULP Bukittinggi, yang berada di bawah naungan PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi, bertanggung jawab terhadap berbagai jenis layanan pelanggan seperti permohonan pasang baru, perubahan daya, pengaduan, hingga migrasi tarif. Sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik, ULP dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, efisien, dan terstruktur.

Namun, kenyataannya sistem antrian di ULP Bukittinggi masih dilakukan secara konvensional dan belum didukung oleh sistem digital yang optimal. Hal ini menyebabkan proses pelayanan kurang efisien, ditambah dengan kedua kantor perusahaan ini berada pada 1 bangunan yang sama, satpam yang berada di tempat pun terkadang kesusahan melayani tamu yang datang, sehingga menimbulkan antrean yang tidak

tertib. Oleh karena itu, dibutuhkan solusi berupa perancangan aplikasi antrian digital yang dapat membantu mengelola kedatangan, penantian, dan pemanggilan pelanggan secara lebih efektif. Dengan penerapan aplikasi ini, diharapkan efisiensi layanan dapat ditingkatkan, dan pelanggan mendapatkan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman dan modern.

1.2 Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Kerja Praktek penulis adalah sebagai berikut :

Tanggal : 24 Februari 2025 – 24 Juni 2025

Waktu : Senin s/d Jum'at

Senin 08:00 – 17:00 WIB

Jum'at 07:30 – 17:00

Tempat : PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan
Pelanggan (UP3) Bukittinggi

Alamat : Jl. Jendral Sudirman No. 1 Bukittinggi,
Sumatera Barat.

1.3 Tujuan

1.3.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari kerja praktik ini antara lain:

- a. Untuk memenuhi tugas mata kuliah kerja praktik di

program Studi Teknologi Rekayasa Jaringan Telekomunikasi di Politeknik Caltex Riau.

- b. Memperoleh pengetahuan, pengalaman, dan gambaran nyata mengenai tugas yang akan dikerjakan ketika terjun kelapangan dimasa yang akan datang atau sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.
- c. Menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman tentang dunia kerja.
- d. Menguasai kemampuan dalam melaksanakan kegiatan yang sebagian besar secara mandiri dibidang administrasi dengan penuh rasa tanggung jawab.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Merancang sistem aplikasi antrian digital yang dapat mengatur alur pelayanan pelanggan secara lebih terstruktur dan efisien di lingkungan PT PLN (Persero) ULP Bukittinggi.
- b. Membuat rancangan antarmuka pengguna (user interface) yang ramah pengguna untuk digunakan oleh pelanggan maupun petugas layanan di PLN.
- c. Mengintegrasikan sistem antrian dengan basis data (database) agar data pelanggan dan aktivitas antrian tersimpan dengan baik serta mudah diakses.

- d. Mempersiapkan prototype sistem yang dapat dijadikan referensi implementasi oleh pihak teknis di PLN di masa mendatang.

1.4 Manfaat Magang

1.4.1 Bagi Politeknik Caltex Riau

- a. Mempererat hubungan kerjasama antara PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi dengan Politeknik Caltex Riau dalam bidang pendidikan dan teknologi.
- b. Memberikan jalan dan kesempatan magang bagi mahasiswa/i angkatan selanjutnya di PT.PLN (Persero) UP3 Bukittinggi khususnya jurusan D-IV Teknologi Rekayasa Jaringan Telekomunikasi.

1.4.2 Bagi Perusahaan

- a. Menjadi sarana pertukaran informasi dibidang Teknologi antara dunia industri dan perguruan tinggi
- b. Membantu pekerjaan operasional sederhana di kantor UP3 dan ULP bukittinggi
- c. Perusahaan memiliki kesempatan untuk menilai dan mempertimbangkan mahasiswa sebagai calon tenaga kerja yang sesuai untuk mengisi posisi tertentu di masa mendatang.

1.4.3 Bagi Mahasiswa

- a. Memenuhi syarat kelulusan mata kuliah kerja praktik program D-IV jurusan Teknologi Rekayasa Jaringan Telekomunikasi di Politeknik Caltex Riau.
- b. Menambah pengalaman dan meningkatkan pemahaman tentang dunia kerja nyata
- c. Melatih mahasiswa bekerja secara profesional serta menumbuhkan sikap kedisiplinan, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan kerja praktek ini secara keseluruhan terdiri dari lima bab. Masing – masing bab terdiri dari beberapa sub-bab. Adapun pokok pembahasan dari masing – masing bab laporan kerja praktek adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang pelaksanaan kerja praktik sebagai dasar penyusunan laporan. Selain itu, bab ini juga memuat tujuan, manfaat kerja praktik, serta sistematika penulisan laporan secara keseluruhan.

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum mengenai PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi, meliputi sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, ruang lingkup kegiatan, serta peran dan fungsi

unit UP3 dalam sistem distribusi tenaga listrik.

BAB III DASAR TEORI

Bab ini membahas tentang landasan teoritis yang mendasari perancangan aplikasi antrian pelanggan, meliputi pemahaman tentang sistem antrian, serta konsep desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX). Selain itu, dijelaskan pula konsep mockup sebagai representasi visual statis dari tampilan aplikasi

BAB IV PEMBAHASAN

Bab IV menjelaskan proses perancangan aplikasi antrian pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Bukittinggi, mulai dari identifikasi kebutuhan pengguna hingga pembuatan mockup antarmuka menggunakan Figma, dan juga flowchart. Hasil mockup ini menjadi acuan awal sebelum aplikasi dikembangkan lebih lanjut.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir laporan yang berisi kesimpulan dari pelaksanaan kerja praktik serta saran yang dapat diberikan berdasarkan pengalaman dan hasil observasi di lapangan.