

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT PLN (persero) sebagai perusahaan yang telah puluhan tahun berkecimpung dalam bidang pendistribusian tenaga listrik nasional sedang menempa diri menjadi sebuah perusahaan yang memiliki kompetensi dan keahlian dalam memberikan kualitas pelayanan listrik. 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.

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.

PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan perusahaan milik negara yang bertugas menyediakan listrik untuk masyarakat. Untuk mempermudah pelayanan dan mendekatkan diri kepada pelanggan, PLN membentuk Unit Layanan

Pelanggan (ULP) di berbagai wilayah, salah satunya adalah PLN ULP Kota Timur Pekanbaru yang berada di bawah PLN UP3 Pekanbaru. ULP ini melayani masyarakat di wilayah timur Kota Pekanbaru dalam berbagai urusan kelistrikan, baik pelayanan administrasi maupun pelayanan teknis di lapangan.

PLN ULP Kota Timur Pekanbaru memiliki peran penting dalam menangani kebutuhan dan keluhan pelanggan, seperti pemasangan listrik baru, perubahan daya, serta penanganan gangguan listrik. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan listrik akibat pertumbuhan penduduk dan aktivitas masyarakat, ULP Kota Timur dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan terus dilakukan agar pasokan listrik tetap andal dan kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

1.2 Pelaksanaan

Adapun tempat pelaksanaan Kerja Praktik ini adalah :

Nama Instansi : PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan
(ULP) Kota Timur Pekanbaru.

Waktu Pelaksanaan : 22 September – 22 Januari 2026

Hari Kerja : Senin – Jumat

Waktu Kerja : (07.30 – 16.30 WIB)

Alamat : Kantor PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan
(ULP) Kota Timur Jln. Dr Sutomo Pekanbaru.

1.3 Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dari pelaksanaan kerja praktik ini adalah :

1.3.1 Tujuan Umum

- a. Merupakan salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa D4 Teknik Elektronika Telekomunikasi di Politeknik Caltex Riau.
- b. Meningkatkan kapasitas dan kualitas untuk menghadapi dunia kerja.
- c. Mengenal sistem dan manajemen kerja dari perusahaan industri.
- d. Meningkatkan kerja sama antara perguruan tinggi dengan perusahaan.

1.3.2 Tujuan khusus

- a. Mengenal ruang lingkup Unit Pelayanan Pelanggan (ULP) Kota Timur Pekanbaru.
- b. Mempelajari prosedur pemeliharaan dan perbaikan gangguan jaringan listrik yang dilakukan oleh petugas lapangan.
- c. Mengetahui penerapan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dalam setiap kegiatan operasional di lingkungan PLN.
- d. Mengamati sistem pelayanan pelanggan, termasuk penanganan pengaduan dan gangguan listrik.
- e. Menambah wawasan dan pengalaman kerja di bidang ketenagalistrikan sebagai bekal memasuki dunia kerja.

1.4 Manfaat Kerja Praktik

Adapun manfaat yang di dapat dari pelaksanaan Kerja Praktik ini adalah:

- a. Menyelesaikan salah satu mata kuliah wajib di Politeknik Caltex Riau dengan menjalankan Kerja Praktik.
- b. Mengaplikasikan ilmu terapan yang didapat dari perkuliahan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kota Timur Pekanbaru.
- c. Mendapatkan kesempatan untuk memperkenalkan profil perusahaan melalui Laporan Kerja Praktik.
- d. Menambah wawasan baru bagi mahasiswa yang secara langsung melakukan kerja praktik di kantor di lapangan.

1.5 Batasan Masalah

Pembahasan masalah yang di bahas secara khusus pada laporan kerja praktek ini adalah mengenai penggantian lightning arrester pada transformator distribusi.

1.6 Metode pengumpulan data

Dalam penulisan laporan kerja praktik ini digunakan beberapa metode untuk mendapatkan data-data yang akan diperlukan sebagai pedoman menulis laporan kerja praktik diantaranya yaitu:

- a. Studi kepustakaan, yaitu pencarian bahan referensi dari

- pustaka, berkaitan dengan materi yang akan dibahas.
- b. Tinjauan lapangan, yaitu pengamatan langsung pada peralatan yang terkait untuk mempelajari objek yang di jadikan pembahasan.
 - c. Diskusi dengan pembimbing lapangan maupun dengan pembimbing khusus yang telah ditetapkan, serta dengan pihak lain yang memahami materi yang dibahas.
 - d. Mencari bahan referensi dari internet.

1.7 Sistematika penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab I menguraikan latar belakang masalah yang menjadi dasar dalam penyusunan laporan kerja praktik, dan juga terdapat pembahasan tujuan, manfaat, pelaksanaan kerja praktik serta sistematika penulisan.

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Bab II menjelaskan hal yang berhubungan dengan sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, logo perusahaan, hingga struktur organisasi, dan tugas setiap bidang yang ada di perusahaan.

BAB III LANDASAN TEORI

Bab III berisikan tentang teori yang berhubungan dengan Kerja Praktik. Landasan Teori digunakan sebagai arahan dan dasar teori dalam pembahasan Kerja Praktik.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab IV ini membahas tentang hasil dari kerja praktik selama melakukan magang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kota Timur Pekanbaru.

BAB V PENUTUP

Bab V berisi kesimpulan dan saran bagi PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kota Timur Pekanbaru.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat PT. PLN (PERSERO)

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II.

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Perkembangan organisasi perusahaan listrik negara hingga sekarang sebagai tindak lanjut dari terbentuknya dewan direktur, maka untuk mempersatukan pengelolaan