

LAPORAN KERJA PRAKTEK
PT. PLN (Persero) ULP BENGKALIS
PELAYANAN TEKNIK PT. ADRA GEMILANG
(PELAYANAN PELANGGAN)

SARTIKA
NIM : 3103181152



JURUSAN TEKNIK ELEKTRO
PROGRAM STUDI D-III TEKNIK ELEKTRONIKA
POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS
BENGKALIS

2021

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KERJA PRAKTEK (KP)
PT. PLN (Persero) ULP BENGKALIS
PELAYANAN TEKNIK PT. ADRA GEMILANG

PELAYANAN PELANGGAN

Ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Kerja Praktek (KP)

SARTIKA
NIM.3103181152

Koordinator PT.Adra Gemilang

Dosen Pembimbing Program
Studi Teknik Elektro




Hervadi
NIK.03.01.17.004



Agustiawan ,S.ST.MT
NIP: 198508012015041005

Disetujui /Disahkan

Ketua Program D-III Studi Teknik Elektronika



Agustiawan,S.ST.MT
NIP.198508012015041005

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Assalamualiakum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah Subhanawataala atas segala karunia rahmat juga segala petunjuk dan kemudahan Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan buat Nabi junjungan alam Nabi Muhammad Shallahu'alaihiwasallam beserta para keluarga, sahabat dan pengikutnya.

Dalam penulisan dan penyusunan laporan Kerja Praktek (KP) ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan saya kekuatan, rahmat dan hidayah nya sehingga saya mampu menyelesaikan Kerja Praktek ini.
2. Bapak Jhony Custer. ST., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Bengkalis.
3. Bapak Wan Muhammad Faisal, S.T.,M.T. selaku Ketua Jurusan Teknik Elektro Politeknik Negeri Bengkalis.
4. Bapak Agustiawan S.ST.,M.T. selaku Ketua Prodi D-III Jurusan Teknik Elektronika Politeknik Negeri Bengkalis sekaligus Dosen Pembimbing Kerja Praktek (KP).
5. Bapak M. Nurfaizi, S.ST., M.T. selaku Koordinator Kerja Praktek D-III Teknik Elektronika Politeknik Negeri Bengkalis
6. Bapak Ali Wardana selaku Direktur PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis Pelayanan Teknik PT. Adra Gemilang.
7. Bapak Ahmad Bukhari selaku Ahli K2 K3 PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis Pelayanan Teknik PT. Adra Gemilang.
8. Bapak Heryadi selaku Koordinator PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis Pelayanan Teknik PT. Adra Gemilang.

9. Bapak Adi Mahmud selaku Wakil Koordinator PT. PLN (Persero) ULP Bengkulu Pelayanan Teknik PT. Adra Gemilang.
10. Ibu Maya Deliana selaku entri data PT. PLN (Persero) ULP Bengkulu Pelayanan Teknik PT. Adra Gemilang .
11. Bapak Indra B, Sulfiandi Rahman, Lukma Nul Hakim, Akhmad Iswandi Lubis, Faisal Ardi Irawan, Yusman Efendi, Asep Sukmana, dan Desril sebagai pembimbing lapangan Kerja Praktek (KP) dan seluruh karyawan di PT. PLN (Persero) ULP Bengkulu Pelayanan Teknik PT. Adra Gemilang.
12. Rekan-rekan seperjuangan Jurusan Teknik Elektronika Politeknik Negeri Bengkulu yang senantiasa memberikan semangat serta dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan Kerja Praktek (KP) ini.
13. Semua pihak yang turut membantu dan memberikan saran.

Penulis memohon maaf jika terdapat ketidak sempurnaan dalam penyajian laporan Kerja Praktek (KP) ini. Penulis juga menyadari bahwa dalam pengerjaan laporan Kerja Praktek (KP) ini mungkin masih banyak terdapat kekurangan.

Akhir kata semoga laporan Kerja Praktek (KP) ini dapat memberikan banyak manfaat bagi para pembaca dan pihak yang membutuhkan, Aamiin.

Bengkalis, 06 Mei 2021

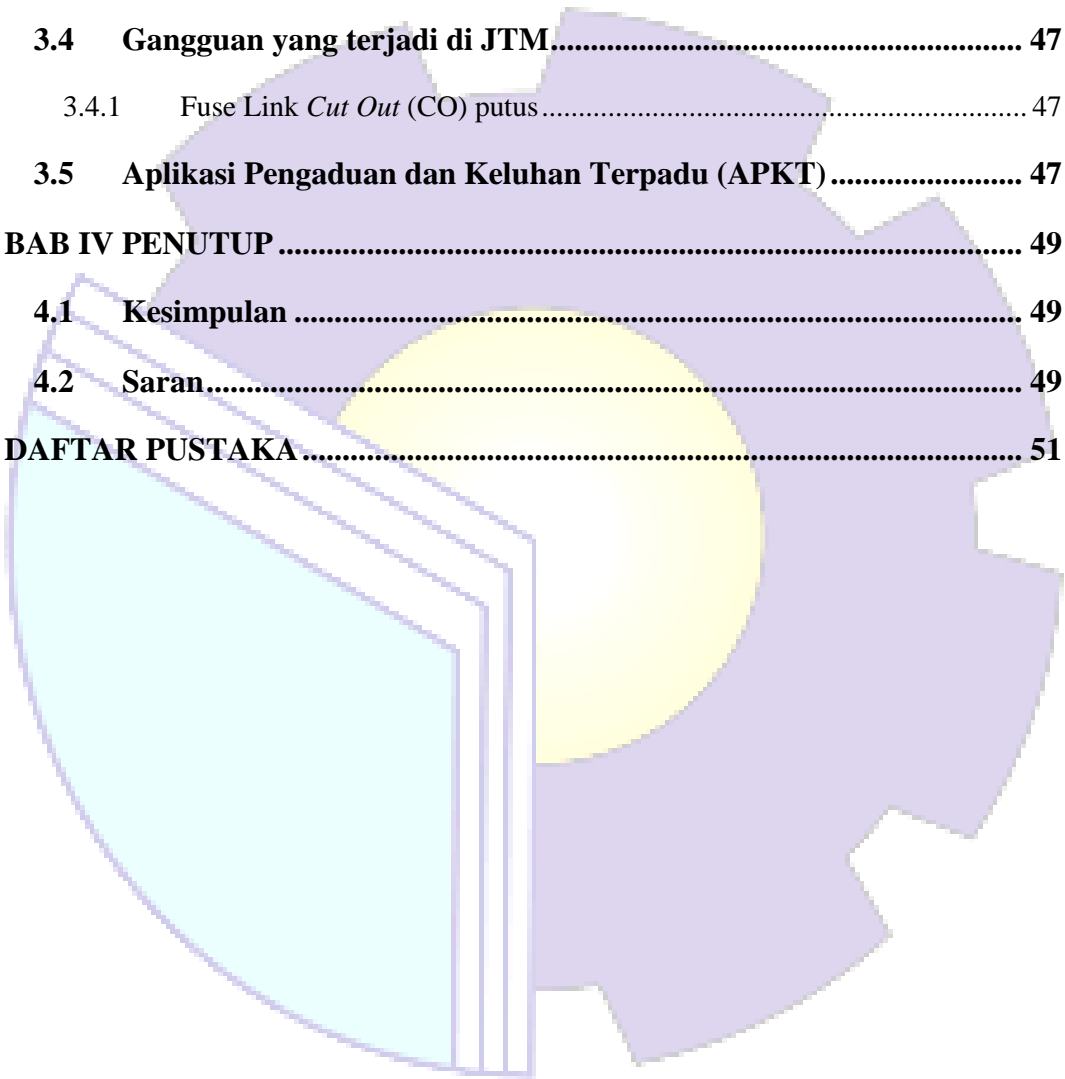
Penulis

Sartika
3103181152

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT. PLN (Persero) ULP BENGKALIS PELAYANAN TEKNIK PT. ADRA GEMILANG	1
1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	1
1.2 Visi dan Misi	4
1.2.1 Visi :.....	4
1.2.2 Misi :	4
1.3 Struktur Organisasi	5
1.4 Ruang Lingkup PT. Adra Gemilang Pelayanan Teknik ULP Bengkalis	7
BAB II DESKRIPSI KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTEK	8
2.1 Spesifikasi Tugas Yang Dilaksanakan.....	8
2.1.1 Tanggal 22 Februari – 31 Maret 2021.....	9
2.1.2 Tanggal 2 April - 20 April 2021	25
2.2 Target Yang Diharapkan.....	38
2.3 Perangkat Keras Dan Lunak Yang Digunakan.....	38
2.4 Data-Data Yang Diperlukan.....	38
2.5 Dokumen- Dokumen Yang Di Perlukan	39
2.6 Kendala Yang Dihadapi Penulis Dalam Menyelesaikan Tugas Kerja Praktek	39
2.7 Hal-Hal Dianggap Perlu	40
BAB III PELAYANAN PELANGGAN	41
3.1 Pengertian Pelayanan Pelanggan.....	41

3.2	Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pelanggan.....	42
3.3	Gangguan yang sering terjadi di rumah pelanggan.....	43
3.3.1	MCB (main circuit breaker) Rusak / Los.....	43
3.3.2	kWh Meter Periksa.....	44
3.3.3	Gangguan Lost Kontak Nol / Netral di JTR.....	46
3.4	Gangguan yang terjadi di JTM.....	47
3.4.1	Fuse Link <i>Cut Out</i> (CO) putus.....	47
3.5	Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT)	47
BAB IV	PENUTUP	49
4.1	Kesimpulan	49
4.2	Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51

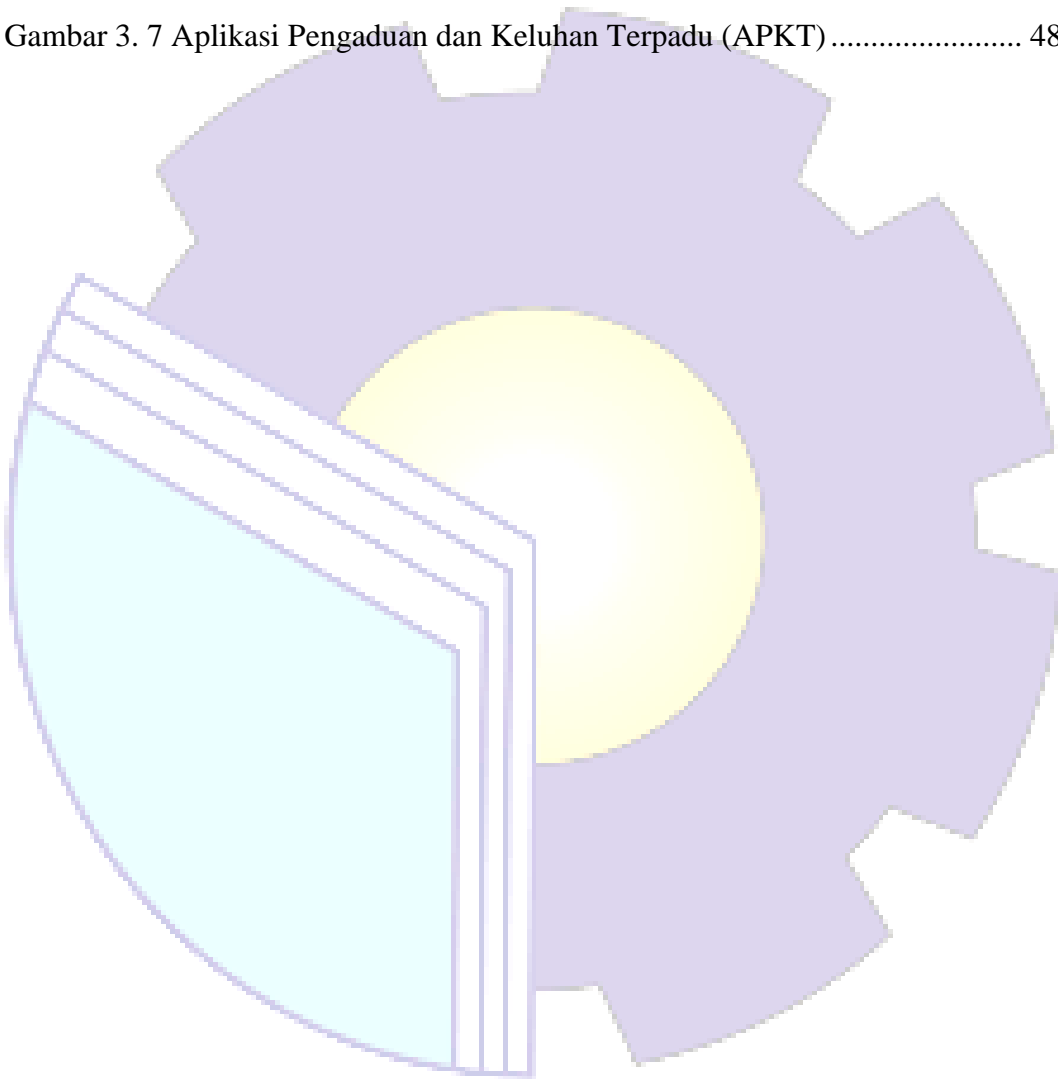


DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi PT.Adra Gemilang	6
Gambar 2. 1 Daftar piket bulan maret.....	8
Gambar 2. 2 Daftar piket bulan april	8
Gambar 2. 3 <i>Briefing</i> pagi.....	9
Gambar 2. 4 aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu (APKT).....	10
Gambar 2. 5 Eviden beban feeder	10
Gambar 2. 6 Perawatan PHB-TR (Perangkat Hubung Bagi Tegangan Rendah)..	11
Gambar 2. 7 eviden feeder <i>incoming express</i>	12
Gambar 2. 8 Eviden beban feeder	12
Gambar 2. 9 APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu).....	13
Gambar 2. 10 Gangguan Kwh meter periksa	13
Gambar 2. 11 pemasangan kabel Saluran Rumah (SR)	14
Gambar 2. 12 Mengganti fuse link CO(<i>cut out</i>)	15
Gambar 2. 13 mengatasi kabel SR yang kendor	15
Gambar 2. 14 mengatasi RC (<i>Recloser</i>) Trip.....	16
Gambar 2. 15 Pemangkasan bambu	17
Gambar 2. 16 Penyeimbangan beban trafo	18
Gambar 2. 17 Mengatasi gangguan kwh meter periksa	18
Gambar 2. 18 Penggantian NH <i>Fuse</i>	19
Gambar 2. 19 Pemasangan meter dumi atau meter sementara.....	19
Gambar 2. 20 Gangguan SR pelanggan lost kontak	20
Gambar 2. 21 Mengatasi kwh meter periksa.....	21
Gambar 2. 22 Eviden beban feeder	21
Gambar 2. 23 Pemasangan kabel SR yang putus	22
Gambar 2. 24 Kode clear tamper	22
Gambar 2. 25 Penyeimbangan beban trafo	23
Gambar 2. 26 Gangguan kwh meter periksa.....	24
Gambar 2. 27 Mengatasi RC (<i>Recloser</i>) trip.....	24

Gambar 2. 28 Eviden beban feeder	25
Gambar 2. 29 Kode clear tamper (CT).....	25
Gambar 2. 30 Eviden beban feeder	26
Gambar 2. 31 Kode clear tamper	26
Gambar 2. 32 Eviden beban feeder	27
Gambar 2. 33 Kode clear tamper (CT).....	27
Gambar 2. 34 Buku laporan gangguan pelanggan	27
Gambar 2. 35 Gelar pasukan dan peralatan yantek ULP Bengkulu dalam rangka siaga ramadhan dan hari raya idul fitri.....	28
Gambar 2. 36 Kode clear tamper (CT).....	28
Gambar 2. 37 Eviden beban feeder	29
Gambar 2. 38 Kode clear tamper (CT).....	29
Gambar 2. 39 Buku laporan gangguan pelanggan	29
Gambar 2. 40 Eviden beban feeder	30
Gambar 2. 41 Kode clear tamper (CT).....	30
Gambar 2. 42 Melakukan perawatan PHBTR.....	31
Gambar 2. 43 Eviden beban feeder	32
Gambar 2. 44 Kode clear tamper (CT).....	32
Gambar 2. 45 Eviden beban feeder	33
Gambar 2. 46 Kode clear tamper (CT).....	33
Gambar 2. 47 Eviden beban feeder	34
Gambar 2. 48 Kode clear tamper (CT).....	34
Gambar 2. 49 Buku laporan gangguan pelanggan	34
Gambar 2. 50 Eviden beban feeder	35
Gambar 2. 51 Kode clear tamper (CT).....	35
Gambar 2. 52 Buku laporan gangguan pelanggan	36
Gambar 2. 53 Eviden beban feeder	36
Gambar 2. 54 Kode clear tamper (CT).....	37
Gambar 2. 55 Kode clear tamper (CT).....	37
Gambar 2. 56 Buku laporan gangguan pelanggan	37

Gambar 3. 1 Buku laporan gangguan pelayanan teknik	43
Gambar 3. 2 Mengganti MCB.....	44
Gambar 3. 3 kWh meter periksa	45
Gambar 3. 4 Kode Clear Tamper (CT)	45
Gambar 3. 5 Gangguan lost kontak 5 rumah padam.....	46
Gambar 3. 6 Mengganti fuse link <i>cut out</i> (CO)	47
Gambar 3. 7 Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT).....	48



BAB I

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PT. PLN (Persero) ULP BENGKALIS PELAYANAN TEKNIK PT. ADRA GEMILANG

1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Kelistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, pada saat beberapa perusahaan Belanda, antara lain pabrik gula dan pabrik telah mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Kelistrikan untuk pemanfaatan umum mulai pada saat perusahaan swasta Belanda yaitu NV.NIGN yang semula bergerak dibidang gas memperluas usahanya dibidang listrik.

Dengan menyerahnya pemerintah Belanda kepada Jepang dalam Perang Dunia II maka Indonesia di kuasai Jepang dan semua personil dalam perusahaan listrik tersebut diambil oleh orang-orang Jepang. Dengan jatuhnya Jepang ke tangan sekutu, dan diproklamasikan kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945, maka kesempatan yang baik ini dimanfaatkan oleh pemuda dan buruh listrik dan gas untuk mengambil alih perusahaan-perusahaan listrik dan gas yang dikuasai Jepang pada bulan September 1945 dan diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia.

Sejalan dengan meningkatnya perjuangan bangsa Indonesia untuk membebaskan Irian Jaya dari cengkraman penjajahan Belanda maka dikeluarkan Undang-Undang No. 86 Tahun 1958 tanggal 27 Desember 1958 tentang nasionalisasi semua perusahaan Belanda, dan peraturan pemerintah No. 18 Tahun 1958 tentang nasionalisasi perusahaan listrik dan gas milik Belanda.

Sejarah ketenagaan listrik di Indonesia mengalami pasang surut sejalan dengan pasang surutnya perjuangan bangsa, pada tanggal 27 Oktober 1945 kemudian dikenal sebagai hari listrik dan gas. Hari tersebut telah diperingati untuk

pertama kali pada tanggal 27 Oktober 1946 bertempat di gedung Badan Pekerja Komite Nasional Pusat (BPKNIP), Yogyakarta. Penempatan secara resmi tahun 1945 sebagai hari listrik dan gas berdasarkan keputusan menteri pekerjaan umum dan tenaga No. 20 tahun 1960, namun kemudian berdasarkan keputusan menteri pekerjaan umum dan tenaga listrik No. 235/KPTS/1975 tanggal 30 September 1975 peringatan hari listrik dan gas di gabung dengan hari kebangkitan pekerjaan umum dan tenaga listrik yang jatuh pada tanggal 03 Desember.

Mengingat pentingnya dan nilai-nilai hari listrik maka berdasarkan keputusan menteri pertambangan dan energi No.134/43.PE/1992 pada tanggal 31 Agustus 1992 di tetapkanlah bahwa tanggal 27 Oktober sebagai Hari Listrik Nasional. Secara garis besar sejarah perkembangan PLN berdasarkan pembagian-pembagian kurun waktu tertentu dapat dibagi kedalam enam periode, yaitu :

a. Periode Sebelum Tahun 1943

Perusahaan kelistrikan Indonesia dirintis oleh perusahaan-perusahaan swasta Belanda, yaitu oleh pabrik-pabrik pengusaha kelistrikan untuk umum yang dinilai menguntungkan, maka bermunculah perusahaan-perusahaan listrik swasta milik Belanda seperti :

- 1) NV ANIFM
- 2) NV GRBRO
- 3) NV OGRML

b. Periode Tahun 1943-1945

Pada waktu pendudukan Jepang perusahaan-perusahaan listrik swasta tersebut di kuasai secara keseluruhan oleh Jepang dan dikelola menurut situasi suatu kondisi suatu daerah-daerah tertentu seperti perusahaan listrik Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sumatra dan lain-lain.

c. Periode Tahun 1945-1966

Perusahaan listrik dan gas di sebut dari Jepang dan melalui ketetapan Presiden RI. No. 1/Sd/.1945 Tanggal 27 Oktober 1945, dibentuk jawatan listrik dan gas yang berkedudukan di Yogyakarta. Pada masa Agresi Belanda ke 1, perusahaan-

perusahaan listrik yang di bentuk dengan ketetapan Presiden diatas, dikuasai kembali oleh pemiliknya semula. Pada Agresi Belanda ke-2 (19 Desember 1948). Sebagian besar kantor-kantor jawatan listrik dan gas di rebut oleh pemerintah Colonial Belanda, kecuali daerah Aceh. Tahun 1950 jawatan listrik dan gas di ubah menjadi listrik dan gas milik pemerintah Colonial Belanda, sedangkan perusahaan listrik swasta di serahkan kembali kepada pemiliknya semula hasil Konferensi Meja Bundar (KMB).

Berdasarkan keputusan Presiden No. 163. 3 Oktober 1953 tentang Nasionalisasi Perusahaan listrik Milik Bangsa Belanda yaitu jika konsesi perusahaan telah berakhir, maka beberapa perusahaan listrik milik swasta tersebut diambil dan di gabungkan ke jawatan tenaga. Di ubah menjadi perusahaan Listrik Negara melalui surat keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga No. P.25/45/17 Tanggal 23 September 1959 setelah Dewan Direktur Perusahaan Listrik (DD. PLN) terbentuk.

Berdasarkan undang-undang No.19 Tahun 1966 tentang “Perusahaan Negara” dan melalui peraturan pemerintah RI (Republik Indonesia) No. 67 tahun 1961 di bentuklah Badan Pimpinan Umum perusahaan listrik Negara (BPU-PLN), yang mengelola semua perusahaan listrik dan gas, dan berada didalam satu wadah organisasi.

d. Periode Tahun 1967 – 1985

Dalam kabinet Pembangunan I, PLN dan Lembaga Masalah Ketenagaan (LMK) di alihkan ke departemen PUTL No.6/PRT/1970. Tahun 1972, PLN ditetapkan sebagai perusahaan umum melalui peraturan pemerintah No.18. Pemerintah juga memberikan tugas-tugas pemerintah dibidang kelistrikan kepada PLN untuk mengatur, membina, mengawasi dan melaksanakan perencanaan umum di bidang kelistrikan nasional disamping tugas-tugas sebagian perusahaan.

Mengingat kebijaksanaan energi perlu untuk di tetapkan secara nasional, maka kabinet Pembangunan III dibentuk Departemen Pertambangan dan Energi, dan PLN serta PGN berpindah lingkungan dari Departemen PUTL ke Departemen

Pertambahan di bidang ketenagaan selanjutnya ditangani oleh direktorat jenderal ketenagaan (1981). Dalam Kabinet Pembangunan IV, Ditjen ketenagaan diubah menjadi Ditjen Listrik Energi Baru (LEB). Perubahan nama ini untuk memperjelas tugas dan fungsinya yaitu :

- a) Pembinaan Program kelistrikan
- b) Pembinaan perusahaan Kelistrikan
- c) Pengembangan energi baru

Terlihat bahwa tugas-tugas pemerintah yang semula di pukul oleh PLN (secara bertahap dikembalikan ke departemen). Sehingga PLN dapat lebih memuaskannya sebagai perusahaan.

e. Periode Tahun 1985 sampai sekarang

Mengingat tenaga listrik sangat penting bagi peningkatan kesejahteraan dan ke makmuran rakyat secara umum serta untuk mendorong peningkatan ekonomi masyarakat secara khusus, dan oleh karena itu usaha penyediaan tenaga listrik, pemanfaatan dan pengelolanya perlu ditingkatkan agar tersedia tenaga tenaga listrik dalam jumlah yang cukup merata dengan mutu pelayanan yang baik. Kemudian dalam rangka peningkatan pembangunan yang berkesinambungan diperlukan upaya-upaya.

1.2 Visi dan Misi

1.2.1 Visi :

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

1.2.2 Misi :

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan sehingga masyarakat lebih mudah meningkatkan usaha.

1.3 Struktur Organisasi

Organisasi adalah persekutuan antara dua pihak atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Struktur organisasi adalah gambaran diri organisasi atau susunan pengurus dalam organisasi berdasarkan kedudukan atau jabatan masing-masing yang di susun berbentuk seperti bagan. Pembentukan struktur organisasi atau instansi serta dengan memperhatikan keterampilan yang dimiliki oleh masing-masing karyawan. Dengan demikian akan mencapai suasana kerja yang baik dan menghindari dapat terjadinya kesalahan-kesalahan dalam melaksanakan tugas-tugas dan wewenang dalam suatu perusahaan sehingga proses produksi perusahaan dapat berjalan baik dan lancar.

Yang dimaksud dengan organisasi adalah untuk menunjukkan hubungan antar atasan dengan bawahan sehingga jelas kedudukan, wewenang akan tanggung jawab setiap masing-masing yang telah diberikan dalam suatu organisasi yang teratur. Adapun dasar organisasi mempunyai ciri-ciri dasar sebagai berikut :

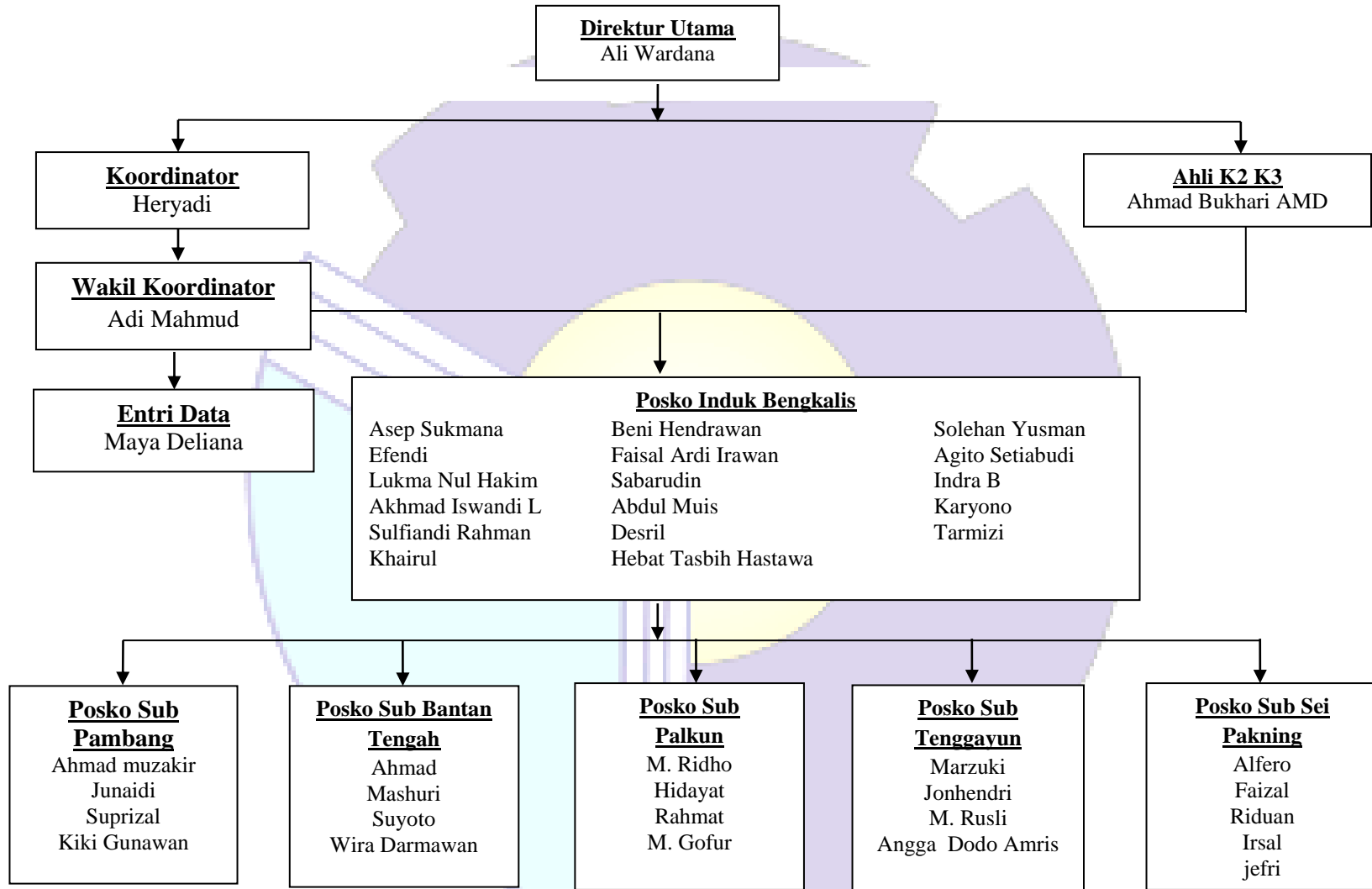
1. Adanya hubungan atau pembagian tugas antar pengurus
2. Adanya tujuan yang hendak dicapai

Sedangkan tujuan organisasi adalah :

- a. Memudahkan pelaksanaan tugas karena adanya pembagian kerja.
- b. Memudahkan pimpinan mengawasi dan meminta pertanggung jawaban dari atasan dan bawahan.
- c. Mengkoordinasi kegiatan-kegiatan atasan dan bawahan karena tujuan tertentu.
- d. Mempermudahkan pembayaran tugas untuk masing-masing karyawan.

Dengan demikian agar fungsi, kedudukan maupun antara orang-orang yang menjalankan semua aktifitas dalam organisasi yang lebih jelas, maka suatu organisasi harus mempunyai struktur organisasi. Sedangkan struktur organisasi itu sendiri adalah “Suatu kerangka yang mewujudkan pula tetap dari hubungan yang diantara bidang tertentu”.

STRUKTUR ORGANISASI PT. ADRA GEMILANG PELAYANAN TEKNIK ULP BENGKALIS



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi PT.Adra Gemilang
(Sumber : PT. Adra gemilang 2020)

Adapun tugas dari masing-masing struktur organisasi adalah sebagai berikut.

- a. Direktur perusahaan PT. Adra Gemilang yang mempunyai perusahaan dan mendirikan perusahaan tersebut.
- b. Ahli K2 dan K3 tugasnya memberikan arahan kepada karyawan pelayanan teknik (Yantek) agar selalu menggunakan safety saat melakukan pekerjaan.
- c. Entri Data tugasnya menginput data-data perusahaan.
- d. Koordinator pelayanan teknik (Yantek) tugasnya mengawasi setiap karyawan pelayanan teknik dalam mengatasi gangguan dan target yang diberikan perusahaan.
- e. Karyawan pelayanan teknik (Yantek) tugasnya mengatasi atau memperbaiki gangguan jaringan tegangan menengah, gangguan rumah pelanggan, dan target.

1.4 Ruang Lingkup PT. Adra Gemilang Pelayanan Teknik ULP Bengkulu

PT. Adra Gemilang pelayanan teknik ULP Bengkulu adalah sebuah perusahaan swasta yang bergerak dibidang jasa pelayanan teknik (Yantek) dibidang kelistrikan yang terletak di jalan Rumbia Kecamatan Bengkulu, Kabupaten Bengkulu.

Sistem pelayanan yang diterapkan adalah mengatasi gangguan-gangguan di jaringan tegangan menengah (JTM) jaringan tegangan rendah (JTR) dan rumah pelanggan dan target yang diberikan perusahaan, adapun target yang diberikan adalah pemangkasan pohon atau dahan pohon pada jaringan tegangan menengah, inspeksi jaringan tegangan menengah, penyeimbangan beban trafo distribusi, inspeksi dan pengukuran gardu dan PHB-TR (Pemeliharaan Hubung Bagi Tegangan Rendah) trafo.

BAB II

DESKRIPSI KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTEK

2.1 Spesifikasi Tugas Yang Dilaksanakan

Melakukan deskripsi kegiatan kerja praktek (KP) di PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis Pelayanan Teknik PT. Adra Gemilang yaitu sangat penting bagi kita untuk menambah wawasan yang lebih bermanfaat, karena pada saat melakukan kerja praktek kita bisa melihat semua secara langsung proses suatu pekerjaan dengan lebih jelas dari segi alat maupun yang lainnya. Adapun kegiatan-kegiatan yang telah saya lakukan selama kurang lebih 60 hari di PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis Pelayanan Teknik PT. Adra Gemilang ditunjukkan pada gambar 2.1 dan 2.2

Daftar Piket Mahasiswa Kerja Praktek



The image shows a document titled 'DAFTAR PIKET BAHASAWAN BELA LAPANGAN BULAN MARET 2021'. It contains a table with columns for 'No', 'Nama', 'Jenis Pekerjaan', and 'Waktu'. The table lists various tasks and their corresponding times. Below the table, there are logos for PT. PLN (Persero) and PT. Adra Gemilang.

Gambar 2. 1 Daftar piket bulan maret
(Sumber : Dokumentasi.2021)



The image shows a document titled 'DAFTAR PIKET BAHASAWAN BELA LAPANGAN BULAN APRIL 2021'. It contains a table with columns for 'No', 'Nama', 'Jenis Pekerjaan', and 'Waktu'. The table lists various tasks and their corresponding times. Below the table, there are logos for PT. PLN (Persero) and PT. Adra Gemilang.

Gambar 2. 2 Daftar piket bulan april
(Sumber : Dokumentasi.2021)

Catatan: setiap anggota yang akan pergantian piket di minta hadir 15 menit sebelum pergantian. Karena akan melakukan evident/ briefing terlebih dahulu.

2.1.1 Tanggal 22 Februari – 31 Maret 2021

Adapun kegiatan yang dilakukan :

1. Senin 22 Februari 2021

Pada hari pertama melaksanakan kerja praktek, penulis memperkenalkan diri kepada koordinator PT. Adra Gemilang yaitu Bapak Heriyadi, Selanjutnya memperkenalkan diri kepada pembimbing kerja praktek serta seluruh karyawan PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra Gemilang. Pada hari pertama ini, penulis di berikan bekal tentang segala pekerjaan di PLN. Rayon bengkalis PT. Adra gemilang.

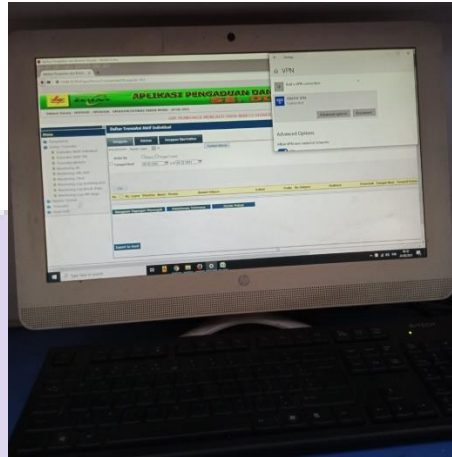
Selanjutnya penulis di perkenalkan *Safety* yang harus digunakan seperti sepatu, sarung tangan, kaca mata, *Earplug*, dan baju praktek. Mengingatkan di daerah lingkungan tempat kerja berbahaya dan bertegangan tinggi. Setelah itu penulis di bawa oleh pembimbing lapangan untuk diperkenalkan fungsi feeder.



Gambar 2. 3 Briefing pagi
(Sumber : PLN. Rayon bengkalis PT. Adra gemilang.2021)

2. Selasa 23 Februari 2021

Pada hari ini penulis mempelajari penggunaan aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu (APKT).



Gambar 2. 4 aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu (APKT)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

3. Rabu 24 Februari 2021

Pada hari ini penulis melakukan pengecekan beban dan memfoto beban feeder yang di lakukan 1 jam sekali.



Gambar 2. 5 Eviden beban feeder
(Sumber : Dokumentasi.2021)

4. Kamis 25 Februari 2021

Pada hari ini penulis dibawa langsung ke lapangan untuk melakukan perawatan PHBTR (Perangkat Hubung Bagi Tegangan Rendah). Ini dilakukan agar mencegah terjadinya kerusakan peralatan dan untuk mempertahankan unjuk kerja jaringan agar tetap beroperasi dengan keandalan dan efisiensi yang tinggi.

Alat-alat yang di gunakan:

- a) Kunci ring dan kunci pas
- b) Sikat kawat
- c) Tang kombinasi
- d) Test pen
- e) Alat pengukur arus dan tegangan (Tang ampere)
- f) Stiker untuk menandai phasa
- g) Kain bekas untuk membersihkan kabel
- h) Oli bekas untuk mengelap kabel
- i) *Safety belt*
- j) Sarung tangan
- k) *Body harness*
- l) *Stick*



Gambar 2. 6 Perawatan PHB-TR (Perangkat Hubung Bagi Tegangan Rendah)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

5. Jumat 26 Februari 2021

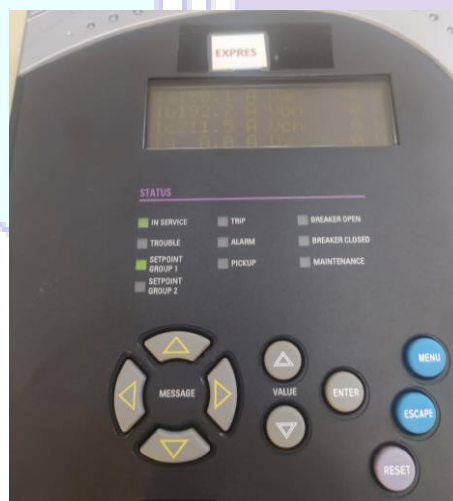
Pada hari ini penulis hanya melakukan eviden beban feeder setiap 1 jam sekali. Eviden beban feeder sangat penting dilakukan guna untuk mengontrol beban yang terpakai disetiap daerah.



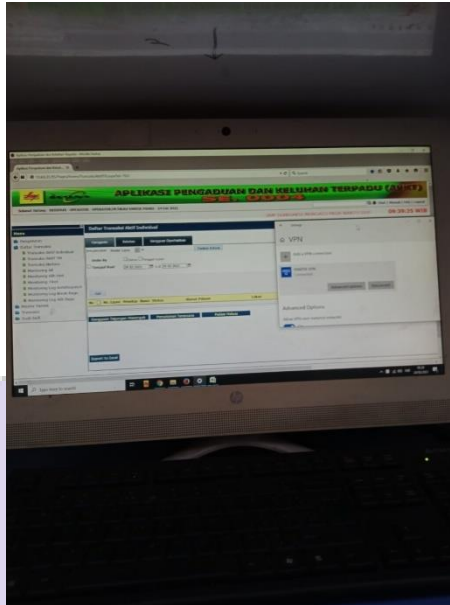
Gambar 2. 7 eviden feeder *incoming express*
(Sumber : Dokumentasi.2021)

6. Senin 01 Maret 2021

Pada hari ini penulis hanya melakukan eviden beban feeder setiap 1 jam sekali dan periksa APKT yang masuk yang harus di refresh setiap 20 menit sekali.



Gambar 2. 8 Eviden beban feeder
(Sumber : Dokumentasi.2021)



Gambar 2. 9 APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

7. Selasa 02 Maret 2021

Hari ini penulis mengatasi gangguan kWh meter periksa di beberapa rumah pelanggan. biasanya terjadi konsleting listrik, bocornya arus pada kabel instalasi listrik rumah atau gedung. kWh ini sangat sensitif, harus di masukkan kode clear tamper (CT) yang dimiliki pihak pln saja.



Gambar 2. 10 Gangguan kWh meter periksa
(Sumber : Dokumentasi.2021)

8. Rabu 03 Maret 2021

Hari ini penulis mengikuti petugas lapangan melakukan pemasangan kabel SR, untuk memasukkan arus dari JTR ke kWh meter yang baru dipasang.



Gambar 2. 11 pemasangan kabel Saluran Rumah (SR)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

9. Kamis 04 Maret 2021

Pada hari ini penulis melakukan penggantian fuse link CO(*cut out*) yang putus akibat adanya gangguan pada JTM. Fuse *Cut Out* (FCO) adalah peralatan proteksi yang bekerja apabila terjadi gangguan arus lebih. Alat ini akan memutuskan rangkaian listrik yang satu dengan yang lain apabila dilewati arus yang melewati kapasitas kerjanya.



Gambar 2. 12 Mengganti fuse link CO(cut out)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

10. Senin 08 Maret 2021

Hari ini penulis mengikuti petugas lapangan untuk mengatasi gangguan kabel SR yang kendor.



Gambar 2. 13 mengatasi kabel SR yang kendor
(Sumber : Dokumentasi.2021)

11. Selasa 09 Maret 2021

Pada hari ini penulis mengikuti petugas lapangan untuk mengatasi RC (*Recloser*) penampi yang trip akibat terjadinya gangguan jaringan tegangan menengah (*Ground Fault*).



Gambar 2. 14 mengatasi RC (*Recloser*) Trip
(Sumber : Dokumentasi.2021)

12. Rabu 10 Maret 2021

Pada hari ini penulis di ajak oleh pembimbing lapangan untuk melakukan pemangkasan atau pembersihan jaringan tegangan menengah (JTM). Kegiatan Ini dilakukan agar jaringan tegangan menengah (JTM) bebas dari gangguan dahan-dahan pohon yang dapat menyebabkan hal yang cukup fatal seperti akan terjadi trip atau gangguan lainnya.

Alat-alat yang di gunakan:

- a) Stik pemangkas
- b) Gergaji
- c) Parang
- d) Tali
- e) sengso



Gambar 2. 15 Pemangkasan bambu
(Sumber : Dokumentasi.2021)

13. Kamis 11 Maret 2021

Pada hari ini penulis mengikuti petugas lapangan untuk melakukan penyeimbangan beban trafo. Tujuan penyeimbangan beban trafo supaya tidak terjadi *overload* atau beban lebih melebihi kapasitas trafo yang digunakan pada gardu distribusi. Apabila *overload* atau beban lebih bisa mengakibatkan trafo meledak. Pelaksanaan penyeimbangan beban trafo pertama ukur arus dan tegangan dilemari pembagi jurusan menggunakan tang amper kemudian cabut salah satu NH *Fuse* jurusan yang bebannya pincang selanjutnya tukar kabel fasa SR pelanggan di SKUTR ke kabel fasa SKUTR lainnya.



Gambar 2. 16 Penyeimbangan beban trafo
(Sumber : Dokumentasi.2021)

14. Jumat 12 Maret 2021

Hari ini penulis mengatasi gangguan kWh meter periksa di beberapa rumah pelanggan. biasanya terjadi konsleting listrik, bocornya arus pada kabel instalasi listrik rumah atau gedung. kWh ini sangat sensitif, harus di masukkan kode clear tamper (CT) yang dimiliki pihak pln saja.



Gambar 2. 17 Mengatasi gangguan kWh meter periksa
(Sumber : Dokumentasi.2021)

15. Selasa 16 Maret 2021

Pada hari ini penulis melakukan kegiatan mengganti NH *Fuse* atau sekering pada PHB-TR yang putus.

Alat-alat yang digunakan :

- 1) NH *fuse* yang baru
- 2) Tang kombinasi
- 3) Test pen



Gambar 2. 18 Penggantian NH *Fuse*
(Sumber : Dokumentasi.2021)

16. Rabu 17 Maret 2021

Pada hari ini penulis di ajak oleh pembimbing lapangan untuk melakukan mengganti kWh pelanggan yang rusak ke meter dumi atau meter sementara.



Gambar 2. 19 Pemasangan meter dumi atau meter sementara
17. (Sumber : Dokumentasi.2021)

18. Kamis 18 Maret 2021

Pada hari ini penulis melakukan pekerjaan los kontak yang biasanya terjadi longgarnya piercing pada kabel SR. dan bisa terjadi faktor usia dan cuaca mengakibatkan piercing longgar.



Gambar 2. 20 Gangguan SR pelanggan lost kontak
(Sumber : Dokumentasi.2021)

19. Jumat 19 Maret 2021

Hari ini penulis mengatasi gangguan kWh meter periksa di beberapa rumah pelanggan. biasanya terjadi konsleting listrik, bocornya arus pada kabel instalasi listrik rumah atau gedung. kWh ini sangat sensitif, harus di masukkan kode clear tamper (CT) yang dimiliki pihak pln saja.



Gambar 2. 21 Mengatasi kWh meter periksa
(Sumber : Dokumentasi.2021)

20. Senin 22 Maret 2021

Pada hari ini penulis melakukan eviden feeder yang setiap jam harus di periksa, untuk menjaga komunikasi kepada pihak lain, jika terjadi trip pada *recloser* (RC) yang di akibatkan gangguan jaringan RST.



Gambar 2. 22 Eviden beban feeder
(Sumber : Dokumentasi.2021)

21. Selasa 23 Maret 2021

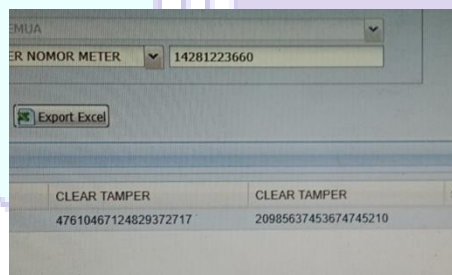
Pada hari ini penulis di bawa oleh petugas lapangan untuk mengatasi kabel SR putus yang disebabkan pohon tumbang yang mengakibatkan beberapa rumah padam, untuk melakukan pekerjaan PHB-TR harus di padamkan terlebih dahulu agar pekerjaan dapat dikerjakan dengan mudah.



Gambar 2. 23 Pemasangan kabel SR yang putus
(Sumber : Dokumentasi.2021)

22. Rabu 24 Maret 2021

Pada hari ini penulis membuat kode clear tamper bagi gangguan kWh meter yang tertera periksa. kWh periksa harus dimasukkan kode clear tamper untuk mereset kembali.



Gambar 2. 24 Kode clear tamper
(Sumber : Dokumentasi.2021)

23. Kamis 25 Maret 2021

Pada hari ini penulis mengikuti petugas lapangan untuk melakukan penyeimbangan beban trafo. Tujuan penyeimbangan beban trafo supaya tidak

terjadi *overload* atau beban lebih melebihi kapasitas trafo yang digunakan pada gardu distribusi. Apabila *overload* atau beban lebih bisa mengakibatkan trafo meledak. Pelaksanaan penyeimbangan beban trafo pertama ukur arus dan tegangan dilemari pembagi jurusan menggunakan tang amper kemudian cabut salah satu NH *Fuse* jurusan yang bebannya pincang selanjutnya tukar kabel fasa SR pelanggan di SKUTR ke kabel fasa SKUTR lainnya.



Gambar 2. 25 Penyeimbangan beban trafo
(Sumber : Dokumentasi.2021)

24. Jumat 26 Maret 2021

Pada hari ini penulis menginput nilai beban penyulang trafo ke monitoring. Guna untuk mengontrol nilai beban yang kemungkinan terdapat perubahan.

25. Senin 29 Maret 2021

Pada hari ini penulis diajak petugas lapangan untuk mengatasi kWh meter periksa, penyebab kWh meter periksa ini biasanya terjadi konsleting listrik, bocornya arus pada kabel instalasi listrik rumah atau gedung. Karena kWh ini sangat sensitif, harus di masukkan kode clear tamper (CT) yang dimiliki pihak pln saja. Setelah itu penulis mengikuti petugas lapangan untuk mengatasi 5 rumah padam akibat lost kontak nol/netral.



Gambar 2. 26 Gangguan kWh meter periksa
(Sumber : Dokumentasi.2021)

26. Selasa 30 Maret 2021

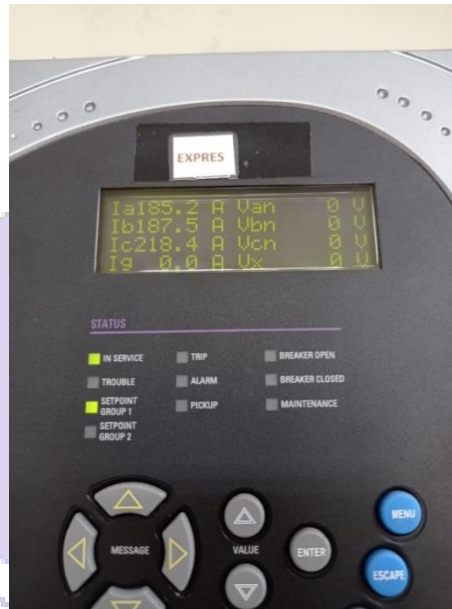
Pada hari ini penulis mengikuti petugas lapangan yang mengatasi RC (*recloser*) penampi trip akibat gangguan jaringan tegangan menengah (*Ground Fault*). Setelah itu penulis di ajak petugas lapangan untuk mengatasi gangguan MCB rusak dan harus diganti yang baru sesuai dengan besar daya yang dipakai oleh pelanggan.



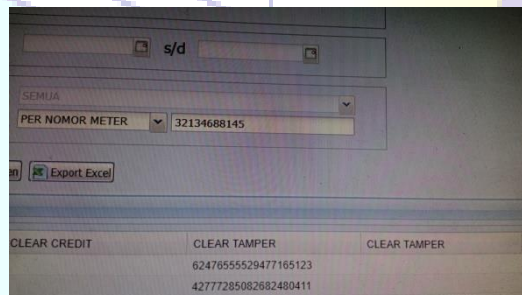
Gambar 2. 27 Mengatasi RC (*Recloser*) trip
(Sumber : Dokumentasi.2021)

27. Rabu 31 Maret 2021

Pada hari ini kegiatan penulis yaitu membuat clear tamper (CT) dan mengambil eviden beban feeder



Gambar 2. 28 Eviden beban feeder
(Sumber : Dokumentasi.2021)



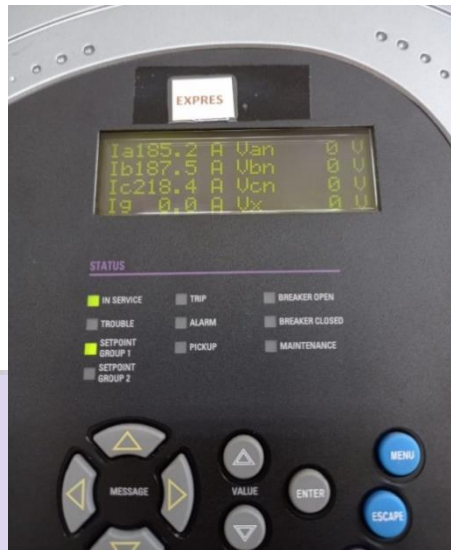
Gambar 2. 29 Kode clear tamper (CT)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

2.1.2 Tanggal 2 April - 20 April 2021

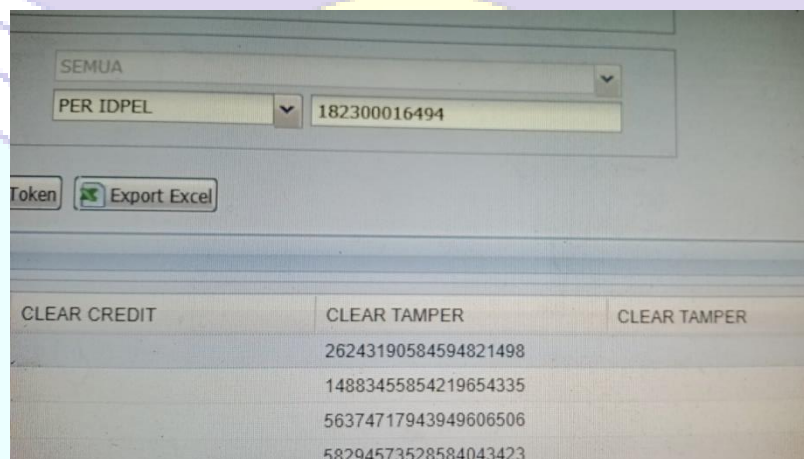
Adapun kegiatan yang dilakukan yaitu :

1. Jumat 02 April 2021

Pada hari ini penulis melakukan foto beban feeder setiap 1 jam sekali, dan membuat kode clear tamper (CT).



Gambar 2. 30 Eviden beban feeder
(Sumber : Dokumentasi.2021)



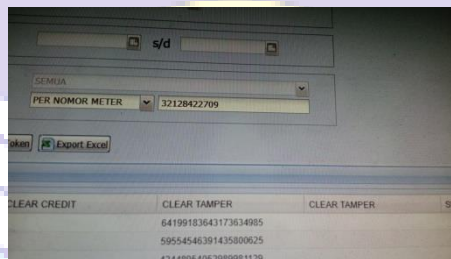
Gambar 2. 31 Kode clear tamper
(Sumber : Dokumentasi.2021)

2. Senin 05 April 2021

Pada hari ini penulis melakukan pengambilan eviden feeder setiap 1 jam sekali, membuat kode clear tamper (CT), dan melayani pelanggan yang melapor gangguan.



Gambar 2. 32 Eviden beban feeder
(Sumber : Dokumentasi.2021)



Gambar 2. 33 Kode clear tamper (CT)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

**LAPORAN GANGGUAN
PELAYANAN TEKNIK DISTRIBUSI
RAYON BENGKALIS**

HARI/ TANGGAL : 08-04-2021
 JAM LAPOR : 14:40 WIB
 MULAI PADAM :
 MENYALA KEMBALI :
 NAMA PELAPOR : Mendi
 ALAMAT : Jl. Pramuka, 69 Sigaqa
 NO. HP : 0852 4652 5429
 ID/ NO KWH PELAPOR : 440 144 215
 URAIAN GANGGUAN : Satu Rumah Padam

KABUTUHAN MATERIAL: 1.....
 2.....
 3.....
 4.....
 5.....

SKET SITUASI

PELANGGAN :
 PETUGAS PELAYANAN : PI

Gambar 2. 34 Buku laporan gangguan pelanggan
(Sumber : Dokumentasi.2021)

3. Selasa 06 April 2021

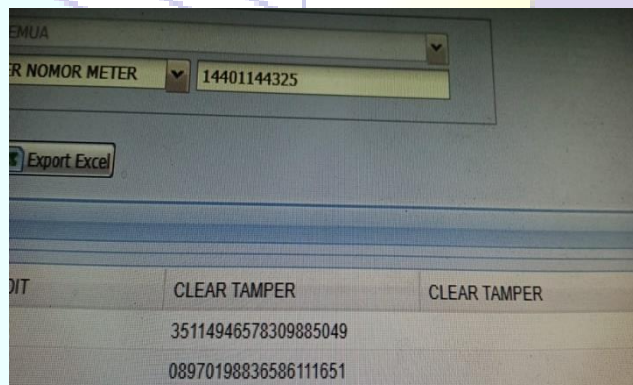
Pada hari ini penulis beserta petugas pelayanan teknik melakukan gelar pasukan dan peralatan yantek ULP Bengkalis dalam rangka siaga ramadhan dan hari raya idul fitri di kantor PLN jalan antara Bengkalis.



Gambar 2. 35 Gelar pasukan dan peralatan yantek ULP Bengkalis dalam rangka siaga ramadhan dan hari raya idul fitri
(Sumber : Dokumentasi.2021)

4. Rabu 07 April 2021

Pada hari ini penulis melakukan eviden beban feeder setiap 1 jam sekali, membuat kode clear tamper (CT).



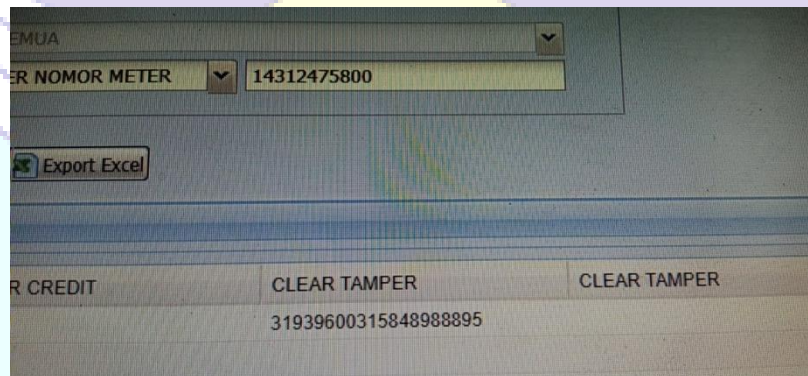
Gambar 2. 36 Kode clear tamper (CT)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

5. Kamis 08 April 2021

Pada hari ini penulis melakukan eviden beban feeder setiap 1 jam sekali, membuat kode clear tamper (CT), dan melayani pelanggan yang melapor gangguan.



Gambar 2. 37 Eviden beban feeder
(Sumber : Dokumentasi.2021)



Gambar 2. 38 Kode clear tamper (CT)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

LAPORAN GANGGUAN
PELAYANAN TEKNIK DISTRIBUSI
RAYON BENGKALIS

HARI/ TANGGAL : Kamis, 8 April 2021
WAKTU LAPOR : 11:17 WIB
ALASAN PADAM :
ALASAN KEMBALI :
NAMA PELAPOR : Beni
ALAMAT : Dusun Sekampung Depan Sattanta, Tower
NO.HP : 0822 72 62 6171
D/ NO KWH PELAPOR :
ALASAN GANGGUAN : MCB PUSA RS tidak ada arus
Kebutuhan Material: 1.
2.
3.
4.
5.
KETERANGAN SITUASI

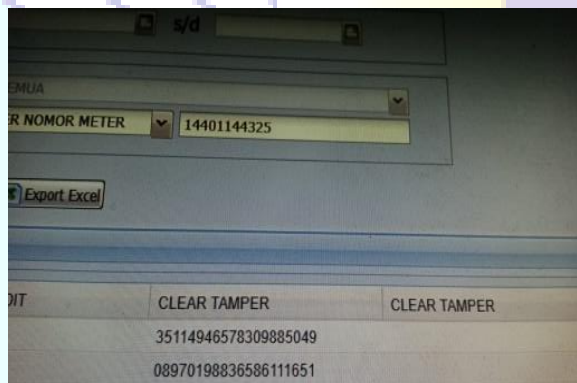
Gambar 2. 39 Buku laporan gangguan pelanggan
(Sumber : Dokumentasi.2021)

6. Jumat 09 April 2021

Pada hari ini penulis melakukan foto beban feeder setiap 1 jam sekali, dan membuat kode clear tamper (CT).



Gambar 2. 40 Eviden beban feeder
(Sumber : Dokumentasi.2021)



Gambar 2. 41 Kode clear tamper (CT)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

7. Senin 12 April 2021

Pada hari ini penulis mengikuti petugas lapangan untuk melakukan perawatan PHBTR (Perangkat Hubung Bagi Tegangan Rendah). Ini dilakukan agar mencegah terjadinya kerusakan peralatan dan untuk mempertahankan unjuk kerja jaringan agar tetap beroperasi dengan keandalan dan efisiensi yang tinggi.

Alat-alat yang di gunakan :

- a) Kunci ring dan kunci pas
- b) Sikat kawat
- c) Tang
- d) Test pen
- e) Alat pengukur arus dan tegangan
- f) Stiker untuk penanda fasa
- g) Kain bekas untuk membersihkan kabel
- h) Oli bekas untuk mengelap kabel
- i) *Safety belt*
- j) Sarung tangan
- k) Stick
- l) Kedudukan NH *Fuse*
- m) Parang



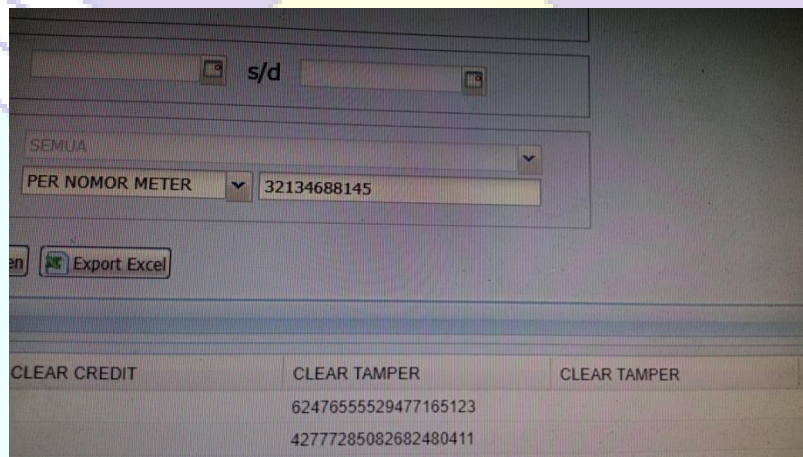
Gambar 2. 42 Melakukan perawatan PHBTR
(Sumber : Dokumentasi.2021)

8. Selasa 13 April 2021

Pada hari ini penulis melakukan foto beban feeder setiap 1 jam sekali,dan membuat kode clear tamper (CT).



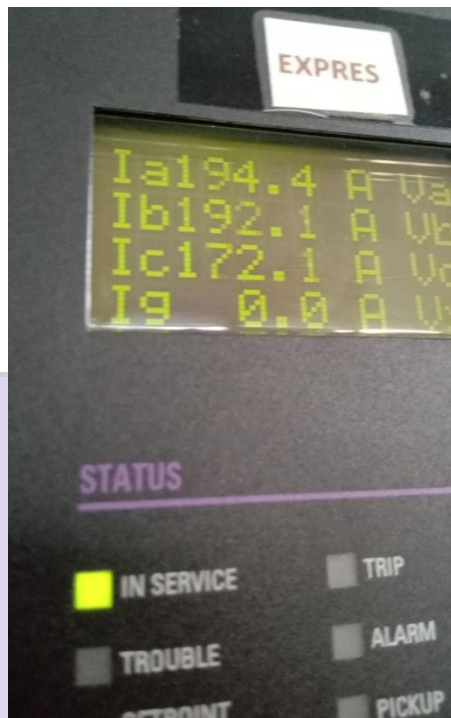
Gambar 2. 43 Eviden beban feeder
(Sumber : Dokumentasi.2021)



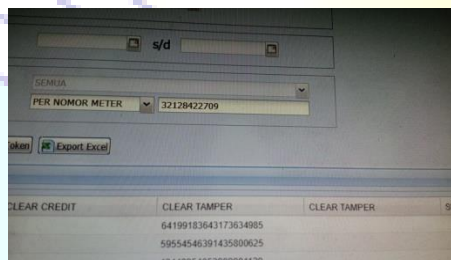
Gambar 2. 44 Kode clear tamper (CT)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

9. Rabu 14 April 2021

Pada hari ini penulis melakukan foto beban feeder setiap 1 jam sekali, dan membuat kode clear tamper (CT), penggunaan kode clear tamper biasanya kWh meter pelanggan yang gagal mengisi token nya namun ada juga beberapa sebab lainnya.



Gambar 2. 45 Eviden beban feeder
(Sumber : Dokumentasi.2021)



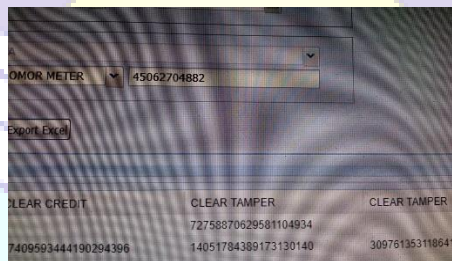
Gambar 2. 46 Kode clear tamper (CT)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

10. Kamis 15 April 2021

Pada hari ini penulis melakukan foto beban feeder setiap 1 jam sekali, membuat kode clear tamper (CT), dan melayani pelanggan yang melapor gangguan.



Gambar 2. 47 Eviden beban feeder
(Sumber : Dokumentasi.2021)



Gambar 2. 48 Kode clear tamper (CT)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

**LAPORAN GANGGUAN
PELAYANAN TEKNIK DISTRIBUSI
RAYON BENGKALIS**

HARI/ TANGGAL : Kamis, 15 April 2021

JAM LAPOR : 08 : 55 WIB

MULAI PADAM : -

MENYALA KEMBALI : -

NAMA PELAPOR : Safriza

ALAMAT : Jl. Bengkalis

NO.HP : 0822 1981 5569

ID/ NO KWH PELAPOR : KWH meter Periksa

URAIAN GANGGUAN : -

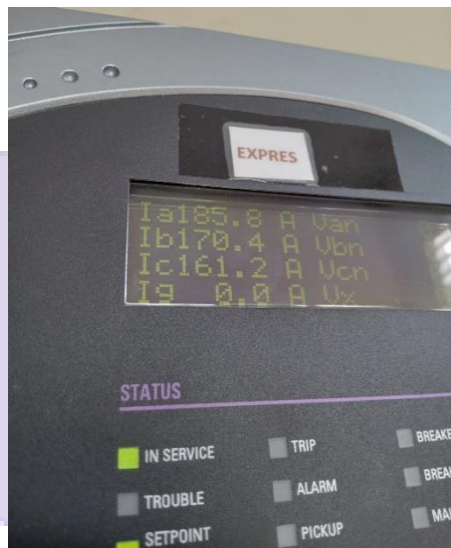
KABUTUHAN MATERIAL: 1.....
2.....
3.....
4.....
5.....

SKET SITUASI

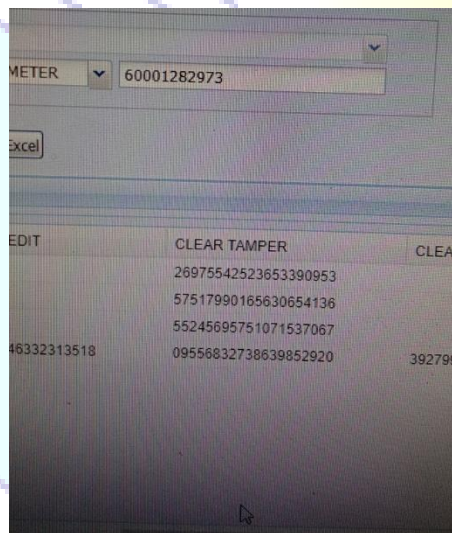
Gambar 2. 49 Buku laporan gangguan pelanggan
(Sumber : Dokumentasi.2021)

11. Jumat 16 April 2021

Pada hari ini penulis melakukan foto beban feeder setiap 1 jam sekali, membuat kode clear tamper (CT), dan melayani pelanggan yang melapor gangguan.



Gambar 2. 50 Eviden beban feeder
(Sumber : Dokumentasi.2021)



Gambar 2. 51 Kode clear tamper (CT)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

**LAPORAN GANGGUAN
PELAYANAN TEKNIK DISTRIBUSI
RAYON BENGKALIS**

HARI/ TANGGAL : Jumat 16 April 2021
 JAM LAPOR : 10:21 WIB
 MULAI PADAM :
 MENYALA KEMBALI :
 NAMA PELAPOR : Isa
 ALAMAT : Depan Pasar Terbuk. 99 Pasara
 NO.HP : 0852 9330 4033
 ID/ NO KWH PELAPOR :
 URAIAN GANGGUAN : Kabel sku kendur

KABUTUHAN MATERIAL: 1.....
 2.....
 3.....
 4.....
 5.....

KEK SITUASI

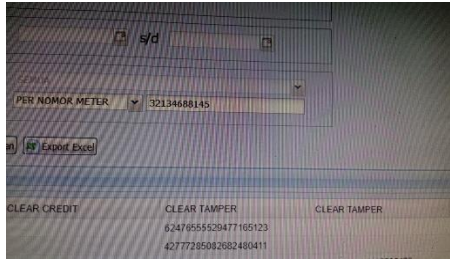
Gambar 2. 52 Buku laporan gangguan pelanggan
(Sumber : Dokumentasi.2021)

12. Senin 19 April 2021

Pada hari ini penulis melakukan foto beban feeder setiap 1 jam sekali, dan membuat kode clear tamper (CT).



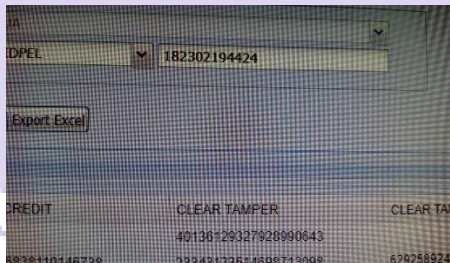
Gambar 2. 53 Eviden beban feeder
(Sumber : Dokumentasi.2021)



Gambar 2. 54 Kode clear tamper (CT)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

13. Selasa 20 April 2021

Pada hari ini penulis membuat kode clear tamper (CT), dan melayani pelanggan yang melapor gangguan.



Gambar 2. 55 Kode clear tamper (CT)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

LAPORAN GANGGUAN PELAYANAN TEKNIK DISTRIBUSI RAYON BENGKALIS

HARI/ TANGGAL : Selasa, 20 April 2021

JAM LAPOR : 11 : 47 WIB

MULAI PADAM :

MENYALA KEMBALI :

NAMA PELAPOR : NAWAN

ALAMAT : Jl. Griya

NO.HP : 0823 8849 4514

ID/ NO KWH PELAPOR :

URAIAN GANGGUAN : 1 rumah mati total

KABUTUHAN MATERIAL: 1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

Gambar 2. 56 Buku laporan gangguan pelanggan
(Sumber : Dokumentasi.2021)

2.2 Target Yang Diharapkan

Selama saya melakukan kegiatan Kerja Praktek (KP) ada beberapa target yang saya harapkan yaitu :

- 1) Untuk menjalin kerja sama antar Politeknik Negeri Bengkalis dengan dunia industri yang bersangkutan.
- 2) Belajar berdisiplin dan bermasyarakat di lingkungan industri.
- 3) Belajar untuk membiasakan diri disuatu perusahaan industri tersebut, Sehingga kelak dengan mudah bisa berhubungan dengan dunia keindustrian.
- 4) Dapat berintraksi secara langsung disuatu perusahaan tersebut sehingga memudahkan kita untuk terjun langsung di bidang industri.

2.3 Perangkat Keras Dan Lunak Yang Digunakan

Selama proses kegiatan kerja praktek yang di laksanakan ada beberapa perangkat yang digunakan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan seperti pada :

- 1) Aplikasi word komputer yang dipergunakan untuk menyusun laporan Kerja Praktek (KP) yang telah dilakukan di PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang
- 2) Peralatan dan perlengkapan di antaranya, kunci pas, kunci ring, obeng negatif, obeng positif, kunci *sock*, tang, test pen, tang ampere, tangga, *stick*
- 3) Perlengkapan *safety* seperti helm, kacamata, rompi, sarung tangan, sepatu *safety*, *safety belt*, *body harness*

2.4 Data-Data Yang Diperlukan

Untuk mendapatkan atau memperoleh data yang akurat dan benar penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui berbagai cara yang diantaranya adalah sebagai berikut :

1) Interview

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung baik dengan supervisor maupun dengan teknisi yang ada di ruang lingkup industri/perusahaan.

2) Observasi

Merupakan metode pengumpulan data dengan cara mengamati langsung terhadap semua kegiatan yang berlangsung, baik melalui praktek dilapangan maupun dengan memperhatikan teknisi yang sedang praktek.

3) Data tentang jenis gangguan

4) Data tentang pelayanan gangguan

2.5 Dokumen- Dokumen Yang Di Perlukan

Adapun dokumen-dokumen yang saya perlukan untuk melakukan Kerja Praktek (KP) yaitu :

- 1) Mengambil data-data dan beberapa dokumen yang harus dibuat pada penyusunan laporan Kerja Praktek (KP).
- 2) Menyelesaikan data dengan judul laporan yang kami buat.
- 3) Mengumpulkan beberapa informasi dan bahan untuk penyusunan laporan dari media internet.
- 4) Lembar pengesahan dan perusahaan terkait sebagai bukti bahwa laporan kerja praktek telah selesai.

2.6 Kendala Yang Dihadapi Penulis Dalam Menyelesaikan Tugas Kerja Praktek (KP)

Selama kerja praktek ada beberapa kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan tugas Kerja Praktek (KP) yaitu :

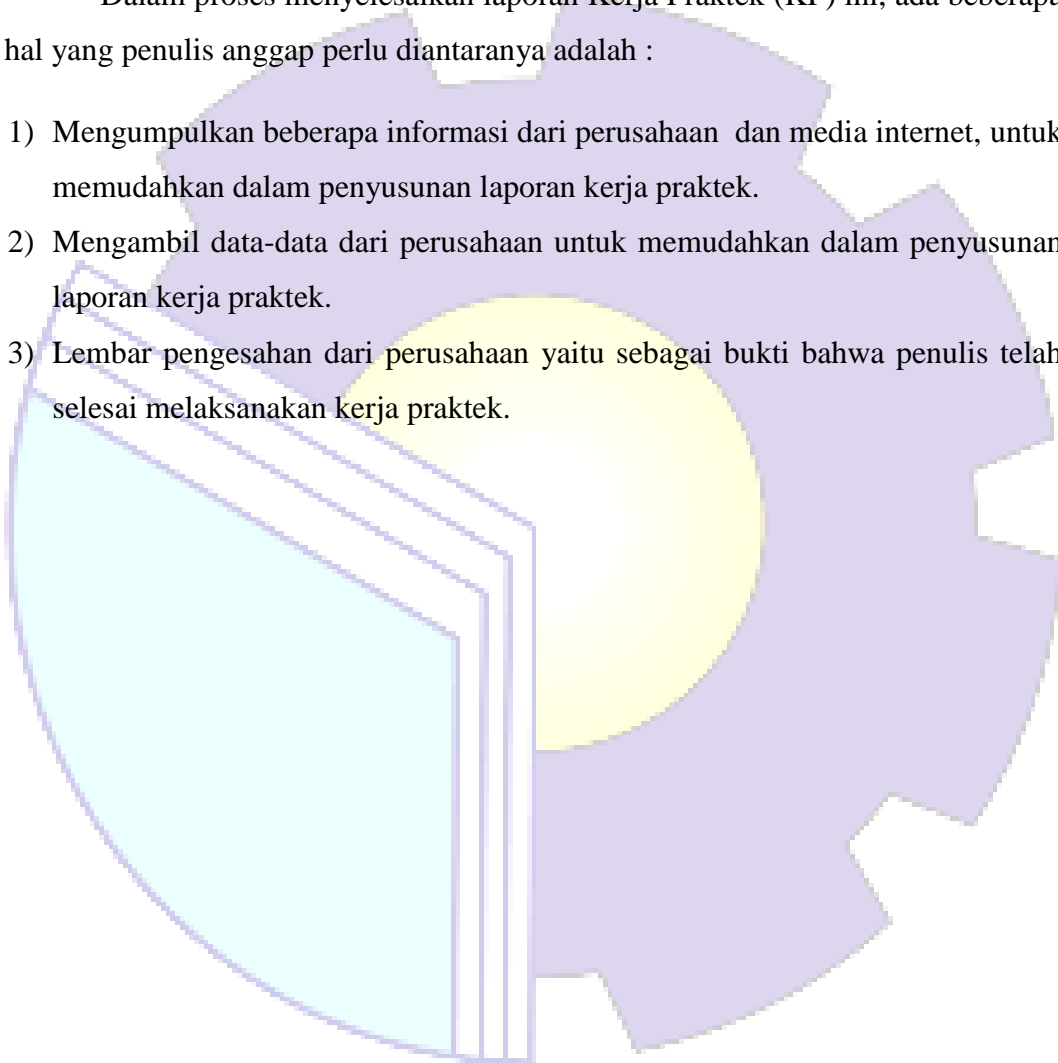
- 1) Pengetahuan yang didapat di kampus kurang teraplikasi di lapangan.

- 2) Karena keterbatasan waktu kerja praktek yang diberikan singkat, membuat penulis kurang mendalami tentang apa saja yang dibutuhkan pada pelayanan pelanggan.

2.7 Hal-Hal Dianggap Perlu

Dalam proses menyelesaikan laporan Kerja Praktek (KP) ini, ada beberapa hal yang penulis anggap perlu diantaranya adalah :

- 1) Mengumpulkan beberapa informasi dari perusahaan dan media internet, untuk memudahkan dalam penyusunan laporan kerja praktek.
- 2) Mengambil data-data dari perusahaan untuk memudahkan dalam penyusunan laporan kerja praktek.
- 3) Lembar pengesahan dari perusahaan yaitu sebagai bukti bahwa penulis telah selesai melaksanakan kerja praktek.



BAB III

PELAYANAN PELANGGAN

3.1 Pengertian Pelayanan Pelanggan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Menurut R.A Supriyono, pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pelayanan pelanggan adalah bentuk pemberian layanan atau servis yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Pelayanan pelanggan bertujuan memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan pelanggan. Fungsi dari pelayanan tersebut yaitu supaya setiap konsumen / pelanggan merasakan kepuasan dan akan berdampak positif bagi perusahaan.

3.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Pelanggan

Standar Operasional Prosedur atau biasa disingkat SOP merupakan sebuah dokumen yang berisi tentang prosedur kerja secara sistematis yang harus dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu. Prosedur ini harus benar-benar ditaati agar memperoleh hasil maksimal dengan kerja seefektif mungkin. SOP juga berguna supaya tidak ada yang bekerja di luar sistem. Menurut Moekijat, Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah urutan langkah-langkah suatu pekerjaan. Pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan bagaimana melakukannya, kapan melakukannya, dengan apa yang dilakukan, siapa yang melakukan, serta di mana melakukannya. Berikut SOP pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis Pelayanan Teknik PT. Adra Gemilang :

1. Hari/Tanggal
2. Jam lapor
3. Mulai padam
4. Menyala kembali
5. Nama pelapor
6. Alamat
7. Nomor HP
8. ID/ no kWh pelapor
9. Uraian gangguan
10. Kebutuhan material
11. Sket situasi
12. Tanda tangan pelanggan
13. Nama petugas pelayanan
14. Nama penerima lapor

**LAPORAN GANGGUAN
PELAYANAN TEKNIK DISTRIBUSI
RAYON BENGKALIS**

HARI/ TANGGAL : Jumat, 26-03-2021

JAM LAPOR : 08:35 WIB

MULAI PADAM : 03:15 WIB

MENYALA KEMBALI : 09:26 WIB

NAMA PELAPOR : Suprianto

ALAMAT : Desa Damai, Sungai Gelam

NO.HP : 0815 6997 7097

ID/ NO KWH PELAPOR : 60 0039 7020 9

URAIAN GANGGUAN : Lontar kontak

Ket: datang ke kantor

KABUTUHAN MATERIAL: 1. Pincang

2.

3.

4.

5.

SKET SITUASI

PELANGGAN

PETUGAS PELAYANAN

1. Akhmad Iswandi

2. Hebat Tasyih

3.

PENERIMA LAPOR

Gambar 3. 1 Buku laporan gangguan pelayanan teknik
(Sumber : Dokumentasi.2021)

3.3 Gangguan yang sering terjadi di rumah pelanggan

3.3.1 MCB (main circuit breaker) Rusak / Los

Jika sudah terjadi kerusakan pada MCB, pelanggan harus membelinya yang baru karena pihak PLN tidak menyediakan, dan barulah pihak petugas memasangnya kembali. Pemasangan MCB pun harus sesuai dengan daya yang dimiliki oleh meter pelanggan. Misal untuk pemakaian listrik daya 900 Watt menggunakan MCB dengan besaran 6 Ampere.

Alat-alat yang digunakan yaitu :

- a) Tang ampere
- b) Obeng
- c) Test pan
- d) MCB



Gambar 3. 2 Mengganti MCB
(Sumber : Dokumentasi.2021)

3.3.2 kWh Meter Periksa

Penyebab umum kWh meter muncul tulisan periksa yakni karena arus bocor. Kebocoran arus listrik disebabkan oleh cara penyambungan atau kondisi kabel yang buruk. Hal ini menyebabkan kabel terkelupas yang mana sangat berbahaya memicu percikan api dan kebakaran atau biasa disebut konsleting. Penyebab lainnya yakni arus balik pembumian disebabkan oleh cara sistem pembumian instalasi rumah yang buruk atau tidak tepat. Sistem pembumian ini sangat penting sebagai pengaman apabila terjadi gangguan atau kelebihan arus listrik yang mengalir maka akan langsung dialirkan ke dalam tanah.

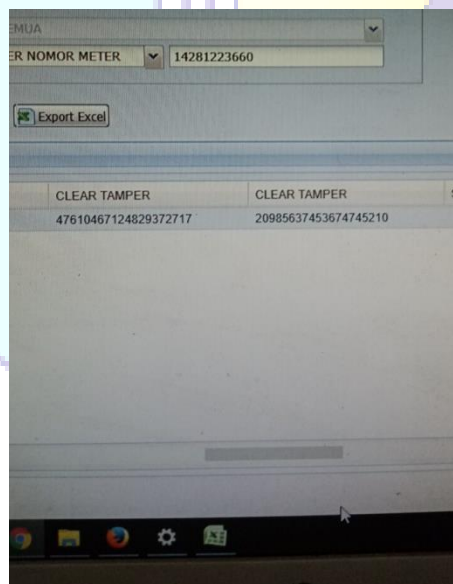
Upaya yang perlu dilakukan yaitu pelanggan perlu melapor ke petugas pelayanan PLN untuk meminta kode clear tamper, fungsi kode tersebut yaitu untuk mereset, mengatur ulang, atau mengembalikan ke semula mengenai kWh meter yang memiliki masalah seperti munculnya kata periksa. Hanya saja kode clear tamper hanya bisa digunakan oleh petugas PLN yang berwenang dan bukan digunakan untuk umum.

Alat-alat yang digunakan yaitu :

- a) Tang ampere
- b) Obeng
- c) Test pan
- d) Aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (ap2t)



Gambar 3. 3 kWh meter periksa
(Sumber : Dokumentasi.2021)



Gambar 3. 4 Kode Clear Tamper (CT)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

3.3.3 Gangguan Lost Kontak Nol / Netral di JTR

Gangguan lost kontak nol biasanya terjadi akibat kabel SR yang kurang dikunci atau akibat *piercing* yang sudah rusak. Fungsi *piercing* yaitu sebagai alat penghubung sekaligus sebagai pembagi tenaga listrik ke instalasi pengguna tenaga listrik (konsumen). Gangguan lost kontak nol bisa mengakibatkan 2 atau 5 rumah padam sekaligus. Upaya yang harus dilakukan yaitu mengunci kembali *piercing* agar kabel SR lebih kuat dan jika memang *piercing* nya yang harus diganti.

Alat-alat yang digunakan yaitu:

1. Tangga
2. Tang ampere
3. Kabel SR
4. Tang potong
5. Safety belt



Gambar 3. 5 Gangguan lost kontak nol 5 rumah padam
(Sumber : Dokumentasi.2021)

3.4 Gangguan yang terjadi di JTM

3.4.1 Fuse Link *Cut Out* (CO) putus

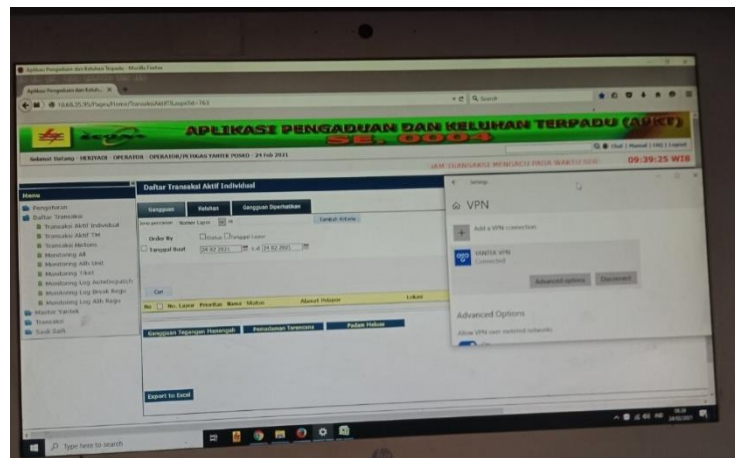
Fuse *Cut Out* merupakan sebuah alat pemutus rangkaian listrik yang berbeban pada jaringan distribusi yang bekerja dengan cara meleburkan bagian dari komponennya (fuse link) yang telah dirancang khusus dan disesuaikan ukurannya untuk itu. Jika fuse CO nya sudah bekerja (putus) langkah yang harus dilakukan adalah mengganti fuse link yang baru.



Gambar 3. 6 Mengganti fuse link *cut out* (CO)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

3.5 Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT)

Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) adalah aplikasi yang digunakan untuk mengelola operasional jaringan distribusi, pencatatan, penanganan dan pemulihan gangguan, dan keluhan yang prosesnya dilakukan secara *real time online* dan terintegrasi di lingkungan PLN. APKT juga berfungsi untuk melihat kinerja perusahaan. Jika ada APKT masuk namun petugas tidak merespon nya akan bernilai buruk bagi perusahaan. Maka dari itu apabila ada APKT masuk, petugas sebaiknya merespon lebih cepat. Dan APKT ini sendiri harus di *refresh* selama 20 menit sekali.



Gambar 3. 7 Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT)
(Sumber : Dokumentasi.2021)

Aplikasi *Mobile* APKT merupakan bagian dari Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) yang digunakan untuk memfasilitasi petugas lapangan guna mempermudah dalam melakukan mobilitas tugas dan data dapat langsung di input pada aplikasi sehingga hasilnya dapat langsung dipantau.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari kerja praktek (KP) yang telah penulis laksanakan di PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis Pelayanan Teknik PT. Adra Gemilang adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan pelanggan adalah bentuk pemberian layanan atau servis yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Pelayanan pelanggan bertujuan memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan pelanggan serta memantau berbagai keluhan pelanggan.
2. Bagi pelanggan yang melapor gangguan wajib mengikuti SOP yang ditetapkan oleh perusahaan.
3. Setiap gangguan atau masalah yang terjadi pasti ada cara penyelesaiannya, demi kenyamanan pelanggan / konsumen.

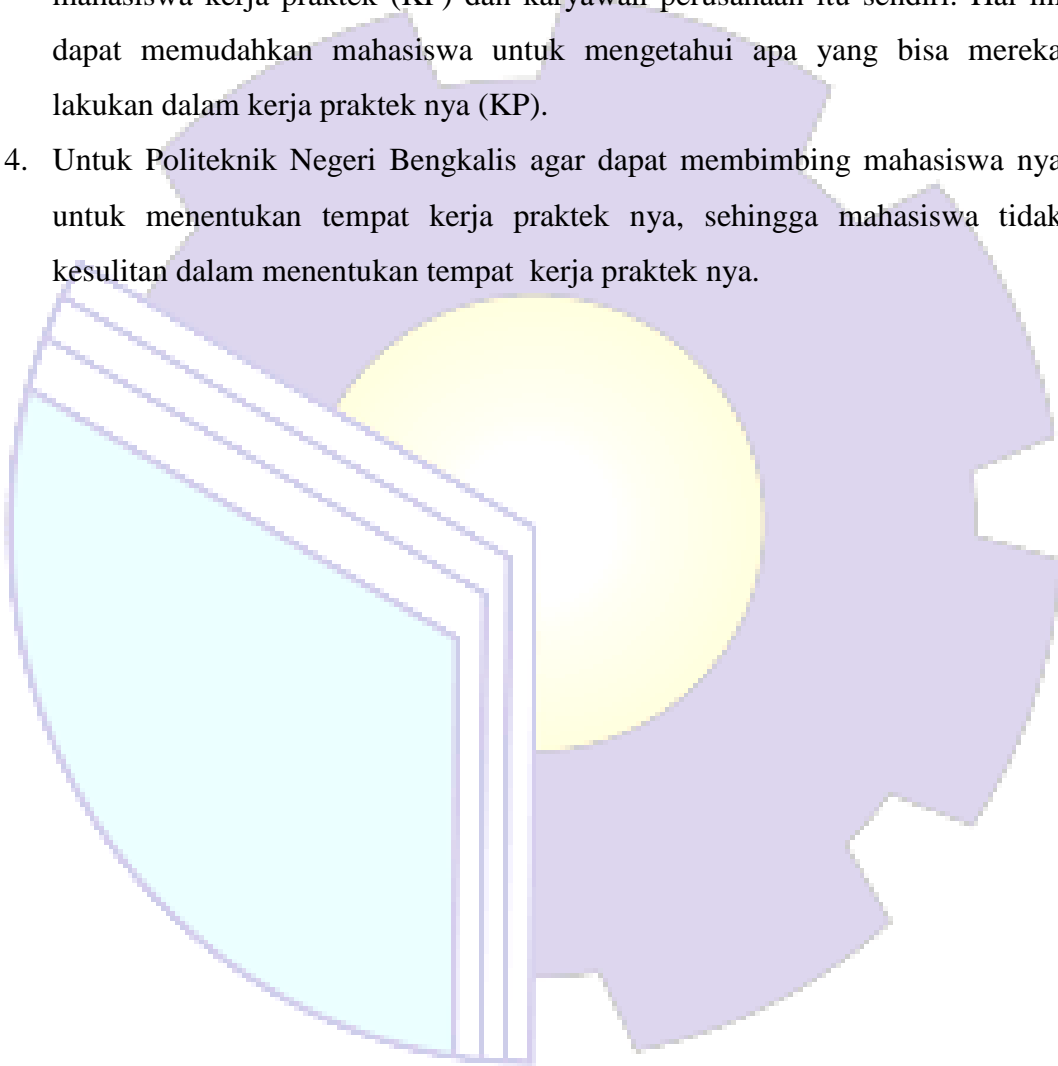
4.2 Saran

Dalam laporan ini penulis akan menyampaikan beberapa saran, yaitu :

1. Kepada PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis Pelayanan Teknik PT. Adra Gemilang agar dapat menanggapi masalah gangguan dengan cepat dan menggunakan perlengkapan *safety*, sehingga dapat meminimalisir terjadinya kecelakaan kerja.
2. Diharapkan kepada PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis Pelayanan Teknik PT. Adra Gemilang agar tetap menerima mahasiswa melakukan kegiatan kerja praktek (KP), karena dengan melakukan kerja praktek mahasiswa dapat mengetahui perbedaan ilmu pengetahuan yang diajarkan di bangku

perkuliahan Politeknik Negeri Bengkalis. Penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan laporan kerja praktek ini.

3. Kepada PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis Pelayanan Teknik PT. Adra Gemilang agar menyediakan perpustakaan yang berisikan buku-buku tentang kelistrikan atau yang berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh mahasiswa kerja praktek (KP) dan karyawan perusahaan itu sendiri. Hal ini dapat memudahkan mahasiswa untuk mengetahui apa yang bisa mereka lakukan dalam kerja praktek nya (KP).
4. Untuk Politeknik Negeri Bengkalis agar dapat membimbing mahasiswa nya untuk menentukan tempat kerja praktek nya, sehingga mahasiswa tidak kesulitan dalam menentukan tempat kerja praktek nya.



DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, K. (2019). 濟無No Title No Title. *ISSN 2502-3632 (Online) ISSN 2356-0304 (Paper) Jurnal Online Internasional & Nasional Vol. 7 No.1, Januari – Juni 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta*, 53(9), 1689–1699. www.journal.uta45jakarta.ac.id
- Daryaatmaka, G. (2019). APA ITU SOP – SOP ADALAH PROSEDUR STANDAR UNTUK PERUSAHAAN, <https://promise.co.id>, diakses pada 24 Mei 2021.
- Distribusi, J., Pt, D., Persero, P. L. N., Kupang, A., Oesao, R., Ngedi, T. T. D., & Cendana, U. N. (2017). “ *Studi Penentuan Rating Fuselink Sebagai Pengaman Percabangan Pada Jaringan Distribusi 20kv Di PT. PLN (Persero) Area Kupang Rayon Oesao* “.
- Hartati. (2020). kWh Meter Sering Bermasalah, Muncul Tulisan Periksa, Ini yang Harus Dilakukan, <https://sumsel.tribunnews.com>, diakses pada 26 Mei 2021.
- Oliver, J. (2013). Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Pelayanan, G., & Bengkalis, T. (1945). *BAB I GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN PLN (PT . ADRA. 1–7).*

**DAFTAR NILAI
Kerja Praktek (KP)**

Nama Siswa : SARTIKA
NIM : 3103181152
I. Penilaian Kemampuan Program Keahlian :

Instansi Perusahaan : PT. ADRA GEMILANG
Bidang Keahlian : SOP PENANGANAN GANGGUAN PELANGGAN

NO	Pelatihan yang Di Nilai	ANGKA	NILAI
1	Inspeksi JTM	83	Istimewa
2	Inspeksi JTR	88	Istimewa
3	Inspeksi & Pengukuran Gardu	88	Istimewa
4	Pemeliharaan PHB TR Trato Distribusi	88	Istimewa
5	Pelayanan Teknik	89	Istimewa

II. Penilaian kepribadian

NO	Kompenen yang dinilai	ANGKA	NILAI
1	Disiplin Kerja	85	Istimewa
2	Tanggung jawab	80	Istimewa
3	Hasil Kerja	81	Istimewa
4	Penyesuaian diri	85	Istimewa
5	Perilaku secara umum	85	Istimewa

III. OBSERVASI

NO	Jenis penilaian	ANGKA	NILAI
1	Lingkungan kerja	85	Istimewa
2	Keselamatan Kerja	85	Istimewa
3	Etika	80	Istimewa
4	Tanggung jawab	80	Istimewa

IV. Penilaian Persentase

NO	Jenis Penilaian	ANGKA	NILAI
1	Persentase Kegiatan / Jurnal	85	Istimewa

BENGKALIS, 26 APRIL 2021
Pembimbing Industri


HERWADI
NIK.03.01.17.004



PT. PLN (Persero) WILAYAH RIAU & KEPRI
UP3 DUMAI
ULP BENGKALIS



PT. ADRA GEMILANG
JL. RUMBIA
YANTEK ULP BENGKALIS

NOMOR : 380 / PT - AG / IV / 2021

Pimpinan " PT. Adra Gemilang Pelayanan Teknik Unit Layanan Pelanggan Bengkulu "
Menerangkan bahwa pemegang Sertifikat ini :

NAMA : SARTIKA
NOMOR INDIK MAHASISWA : 3103181152
TEMPAT / TANGGAL LAHIR : BENGKALIS, 21 APRIL 2000
BIDANG KEAHLIAN : SOP PENANGANAN GANGGUAN PELANGGAN
PROGRAM KEAHLIAN : D3 TEKNIK ELEKTRONIKA
PERGURUAN TINGGI : POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS

Telah mengikuti Kerja Praktek (KP) Dari tanggal 22 Februari s/d 22 April 2021 Dengan Hasil :

BAIK

BENGKALIS, 26 APRIL 2021
PT. ADRA GEMILANG
DIREKTUR UTAMA



PT. ADRA GEMILANG
E. ALI WARDANA

Sertifikat