

LAPORAN KERJA PRAKTIK
PT. ADRA GEMILANG PLN.RAYON BENGKALIS
SOP PELAYANAN PELANGGAN

ANNISA
3204191250



PROGRAM STUDI D IV TEKNIK LISTRIK
POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS
BENGKALIS-RIAU
2022

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN KERJA PRAKTEK PT.ADRA GEMILANG PELAYANAN TEKNIK ULP BENGKALIS

Ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan kerja praktek

ANNISA
3204191250

Bengkalis, 31 Agustus 2022

Pembimbing Lapangan
PT. Adra Gemilang



HERYADI
NIK : 03.01.17.004

Dosen Pembimbing
Program Studi Teknik Listrik



MUHARNIS,ST.,MT
NIP.197302042021212004

Disetujui/Disahkan
Kepala Program Studi Teknik Listrik



MUHARNIS,ST.,MT
NIP.197302042021212004

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin. Penulis ucapkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan sekaligus menyusun laporan Kerja Praktek (KP) di PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra Gemilang sebagai salah satu syarat bagi penulis dalam menyelesaikan program studi D-IV Teknik Listrik Politeknik Negeri Bengkalis.

Kerja Praktek (KP) ini merupakan salah satu program Politeknik Negeri Bengkalis khususnya jurusan Teknik Listrik, yang wajib diikuti oleh seluruh mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis dalam menerapkan ilmu pengetahuan di dunia kerja serta untuk menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman baru dalam menunjang ilmu yang diperoleh dibangku perkuliahan

Laporan ini diharapkan dapat menambah kreativitas dan pengetahuan yang baik dan buruk bagi penulis maupun bagi pembaca laporan ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam melaksanakan Kerja Praktek (KP) sampai tersusunnya laporan ini dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan kepada pihak penulis, baik itu secara moral maupun materi serta do'anya.
2. Bapak Jhony Custer, ST., MT. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bengkalis.
3. Bapak Syaiful Amri, ST.,MT. Selaku Ketua Jurusan Teknik Elektro.
4. Ibuk Muharnis, ST., MT. Selaku Ketua Prodi D IV Teknik.
5. Ibuk Muharnis ST., MT. Selaku Koordinator Kerja Praktek (KP) dan selaku Dosen pembimbing Kerja Praktek (KP).
6. Bapak/Ibu dosen Prodi D IV Teknik Listrik.
7. Rekan-rekan mahasiswa prodi Teknik Listrik yang selalu menyertai penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

8. Bapak Ali Wardana selaku pemimpin Perusahaan di PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra Gemilang.
9. Bapak Heriyadi selaku koordinator lapangan di Perusahaan PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra Gemilang.
10. Bapak Sulfiandi Rahman selaku pembimbing lapangan di Perusahaan PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra Gemilang.
11. Berserta karyawan di PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra Gemilang.

Usaha maksimal dalam penyusunan laporan kerja praktek ini tidak luput dari kekurangan karena keterbatasan pengetahuan dan kekhilafan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan, saran, dan kritik yang membangun dari pembaca untuk kesempurnaan laporan ini.

Akhir kata penulis berharap kritik dan saran yang membangun sehingga penulis bisa memperbaikinya di masa mendatang dan semoga laporan Kerja Praktek ini dapat memberikan manfaat dan wawasan kita semua.

Semoga Allah SWT memberkati usaha yang kita lakukan, Amin.

Bengkalis, 2 September 2022

ANNISA
3204191250

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
BAB 1 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	1
1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	1
1.2. Visi dan Misi PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra Gemilang	4
1.2.1. Visi	4
1.2.2. Misi	4
1.2.3. Motto	5
1.3. Struktur Organisasi	5
BAB II DESKRIPSI	
KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTIK	8
2.1. Spesifikasi Tugas Yang Dilaksanakan	8
2.1.1. Minggu 1 Tanggal 2 – 3 Juni 2022.....	8
2.1.2. Minggu 2 Tanggal 6 – 10 Juni 2022	9
2.1.3. Minggu 3 Tanggal 13 – 17 Juni 2022	12
2.1.4. Minggu 4 Tanggal 20 – 24 Juni 2022.....	14
2.1.5. Minggu 5 Tanggal 27 – 30 Juni 2022.....	16
2.1.6. Minggu 6 Tanggal 4 – 8 Juli 2022	18
2.1.7. Minggu 7 Tanggal 11 – 15 Juli 2022.....	21
2.1.8. Minggu 8 Tanggal 18 – 22 Juli 2022.....	23
2.1.9. Minggu 9 Tanggal 25 – 29 Juli 2022.....	25
2.1.10. Minggu 10 Tanggal 1 – 5 Agustus 2022.....	26
2.1.11. Minggu 11 Tanggal 8 – 12 Agustus 2022.....	29
2.1.12. Minggu 12 Tanggal 15 – 19 Agustus 2022.....	31
2.1.13. Minggu 13 Tanggal 22 – 26 Agustus 2022.....	32
2.2. Target Yang Diharapkan	34
2.3. Perangkat Keras Dan Lunak Yang Digunakan	34
2.4. Data-Data Yang Diperlukan	35
2.5. Dokumen- Dokumen Yang Diperlukan	35
2.6. Kendala Yang Dihadapi Penulis Dalam Menyelesaikan Tugas	36
2.7. Hal-Hal Dianggap Perlu	36
BAB III SOP PEMASANGAN PROTEKSI <i>FUSE CUT OUT</i> (FCO)	36
3.1. Pengertian Pelayanan Pelanggan	37
3.2. Standart Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pelanggan.....	38
3.3. Gangguan yang sering terjadi di rumah pelanggan	39
3.3.1 MCB (<i>Mini Circuit Breaker</i>) Rusak/Los.....	39
3.3.2 kWh meter periksa.....	40
3.3.3 Gangguan Lost Kontak Nol/Nortal di JTR.....	42
3.4. Gangguan Yang Terjadi di JTM	43

3.4.1	<i>Fuse Link Cut Out (CO) Putus</i>	43
3.5	Aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu	43
BAB IV	PENUTUP	45
4.1.	Kesimpulan	45
4.2.	Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	
A.	Surat keterangan	
B.	Sertifikat	
C.	Daftar nilai dari perusahaan	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Bagian struktur organisasi PT. Adra Gemilang.....	7
Gambar 2.1	<i>Brifing</i> dan pengenalan diri.....	9
Gambar 2.2	Memperbaiki kabel SR yang putus.....	9
Gambar 2.3	Pengecekan eviden beban <i>feeder</i>	10
Gambar 2.4	Perbaikan kWh periksa	10
Gambar 2.5	Pengecekan eviden beban <i>feeder</i>	10
Gambar 2.6	Membuat CT (<i>clear tamper</i>).....	11
Gambar 2.7	Membuat KCT (<i>Key Change Token</i>)	11
Gambar 2.8	Pengecekan eviden beban <i>feeder</i>	12
Gambar 2.9	Memperbaiki kabel SR yang putus.....	12
Gambar 2.10	Membuat KCT (<i>Key Change Token</i>).....	12
Gambar 2.11	Membuat CT (<i>clear tamper</i>).....	13
Gambar 2.12	Perbaikan kWh periksa.....	13
Gambar 2.13	Penggantian <i>fuse link</i>	14
Gambar 2.14	Memperbaiki <i>piercing/konektor</i>	14
Gambar 2.15	Input eviden beban <i>feeder</i>	14
Gambar 2.16	Membuat CT (<i>clear tamper</i>).....	15
Gambar 2.17	Membuat CT (<i>clear tamper</i>).....	15
Gambar 2.18	Membuat KCT (<i>Key Change Token</i>)	16
Gambar 2.19	Input KCT (<i>Key Change Token</i>).....	16
Gambar 2.20	Pengecekan eviden beban <i>feeder</i>	16
Gambar 2.21	Input eviden beban <i>feeder</i>	17
Gambar 2.22	Membuat KCT (<i>Key Change Token</i>).....	17
Gambar 2.23	Membuat CT(<i>clear tamper</i>)	18
Gambar 2.24	Pengecekan eviden beban <i>feeder</i>	18
Gambar 2.25	Membuat KCT (<i>Key Change Token</i>).....	18
Gambar 2.26	Membuat KCT (<i>Key Change Token</i>)	19
Gambar 2.27	Membuat CT(<i>clear tamper</i>)	19
Gambar 2.28	Inspeksi pada gardu distribusi	20
Gambar 2.29	Pemangkasan pada JTM.....	20
Gambar 2.30	Membuat KCT (<i>Key Change Token</i>).....	21
Gambar 2.31	Input KCT (<i>Key Change Token</i>)	21
Gambar 2.32	Membuat CT(<i>clear tamper</i>)	22
Gambar 2.33	Membuat KCT (<i>Key Change Token</i>).....	22
Gambar 2.34	Pengecekan eviden beban <i>feeder</i>	22
Gambar 2.35	Pemindahan kabel SR pelanggan	23
Gambar 2.36	Membuat CT(<i>clear tamper</i>)	23
Gambar 2.37	kWh tertera periksa	23
Gambar 2.38	Melayani pelanggan yang melapor.....	24
Gambar 2.39	Pengecekan nomor meter blokir.....	24
Gambar 2.40	Input eviden beban <i>feeder</i>	24

Gambar 2.41	Penggantian kWh meter dummy	25
Gambar 2.42	Mengganti kWh rusak.....	25
Gambar 2.43	Melayani pelanggan via telepon.....	26
Gambar 2.44	Membuat CT (<i>Clear Tamper</i>)	26
Gambar 2.45	Pengecekan eviden beban <i>feeder</i>	27
Gambar 2.46	Perbaikan kabel SR pelanggan.....	27
Gambar 2.47	Penggantian <i>fuse link</i> CO (Cut Out)	28
Gambar 2.48	Perbaikan kWh periksa	28
Gambar 2.49	Membuat KCT (<i>Key Change Token</i>)	29
Gambar 2.50	Membuat KCT (<i>Key Change Token</i>)	29
Gambar 2.51	Membuat CT (<i>Clear Tamper</i>)	29
Gambar 2.52	Penggantian MCB (<i>Miniature Circuit Breaker</i>).....	30
Gambar 2.53	Pengecekan nomor kWh pelanggan	30
Gambar 2.54	Pengecekan eviden beban <i>feeder</i>	30
Gambar 2.55	Membuat CT (<i>Clear Tamper</i>)	31
Gambar 2.56	Membersihkan GH (Gardu Hubung).....	31
Gambar 2.57	Eviden beban <i>feeder</i>	32
Gambar 3.1	Buku laporan gangguan pelayanan teknik.....	39
Gambar 3.2	Perbaikan MCB rusak/ los.....	40
Gambar 3.3	MCB 2 ampere.....	40
Gambar 3.4	Perbaikan kWh periksa.....	41
Gambar 3.5	Membuat CT (<i>Clear Tamper</i>).....	41
Gambar 3.6	Perbaikan los kontak nol/netral.....	42
Gambar 3.7	Perbaikan <i>fuse link</i> CO (<i>Cut out</i>).....	43
Gambar 3.8	FCO (<i>Fuse Cut Out</i>).....	43
Gambar 3.9	APKT (Aplikasi Pengaduan Pelanggan Terpadu).....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Piket Mahasiswa Praktek.....	8
---	---

BAB I

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

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 teh 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 dikuasai Jepang dan semua personil dalam perusahaan listrik tersebut diambil oleh orang-orang Jepang. Dengan jatuhnya Jepang ketangan 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 cengkaman penjajah 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 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 digabung 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 :

1. 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 munculah perusahaan-perusahaan listrik swasta milik Belanda seperti :

- a. NV ANIFM
- b. NV GRBRO
- c. NV OGRML

2. Periode tahun 1943-1945

Pada waktu pendudukan Jepang perusahaan-perusahaan listrik swasta tersebut dikuasai 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.

3. 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 dibentuk 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 direbut oleh pemerintah *colonial* Belanda, kecuali daerah Aceh Tahun 1950 jawatan listrik dan gas diubah 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 digabungkan ke jawatan tenaga. Diubah 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 1996 tentang "Perusahaan Negara" dan melalui peraturan pemerintah RI (Republik Indonesia) No. 67 Tahun 1961 dibentuklah Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN), yang mengelola semua perusahaan listrik dan gas berada di dalam satu wadah organisasi.

1. Periode tahun 1967-1985

Dalam kabinet pembangunan 1, PLN dan Lembaga Masalah Ketenagaan (LMK) dialihkan 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 di samping tugas-tugas sebagian Perusahaan.

Mengingat kebijaksanaan energi perlu untuk ditetapkan secara nasional, maka kabinet pembangunan III dibentuk departemen pertambangan dan energi, dan PLN serta PGN berpindah lingkungan dari departemen PUTL ke departemen dibidang ketenagaan selanjutnya ditangani oleh direktorat jendral ketenagaan (1981).

Dalam kabinet pembangunan IV, ditjen ketenagaan diubah menjadi ditjen listrik energi baru (LEB). Perubahan nama ini untuk memperjelas tugas dan fungsinya yaitu :

1. Pembinaan Program Kelistrikan.
2. Pembinaan Perusahaan Kelistrikan.
3. Pengembangan Energi Baru.

Terlihat bahwa tugas-tugas pemerintah yang semula dipikul oleh PLN (secara bertahap dikembalikan ke departemen). sehingga PLN dapat lebih memuaskan fungsinya sebagai perusahaan.

2. Periode tahun 1985 sampai sekarang

Mengingat tenaga listrik sangat penting bagi peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara umum serta untuk mendorong peningkatan ekonomi masyarakat secara khusus, dan oleh karena itu usaha penyediaan tenaga listrik, pemanfaatan dan pengelolannya 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 PLN. rayon bengkalis PT. Adra Gemilang

1.2.1 Visi

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

1.2.2 Misi

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan Tenaga Listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan sehingga masyarakat lebih mudah meningkatkan usaha.

4. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

2.1.3 Motto

Listrik untuk kehidupan yang lebih baik dengan adanya listrik masyarakat umum lebih mudah melaksanakan kegiatan sehari-hari.

1.3 Struktur Organisasi

Organisasi adalah persekutuan antara dua pihak atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Struktur organisasi adalah gambaran diri organisasi atau susunan pengurus dalam organisasi berdasarkan kedudukan atau jabatan masing-masing yang disusun berbentuk seperti bagian. 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.

Dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan mempunyai tujuan yang telah ditetapkan sangat diperlukan oleh perusahaan. Corak atau organisasi akan berpengaruh pada luas sempitnya usaha dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

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.

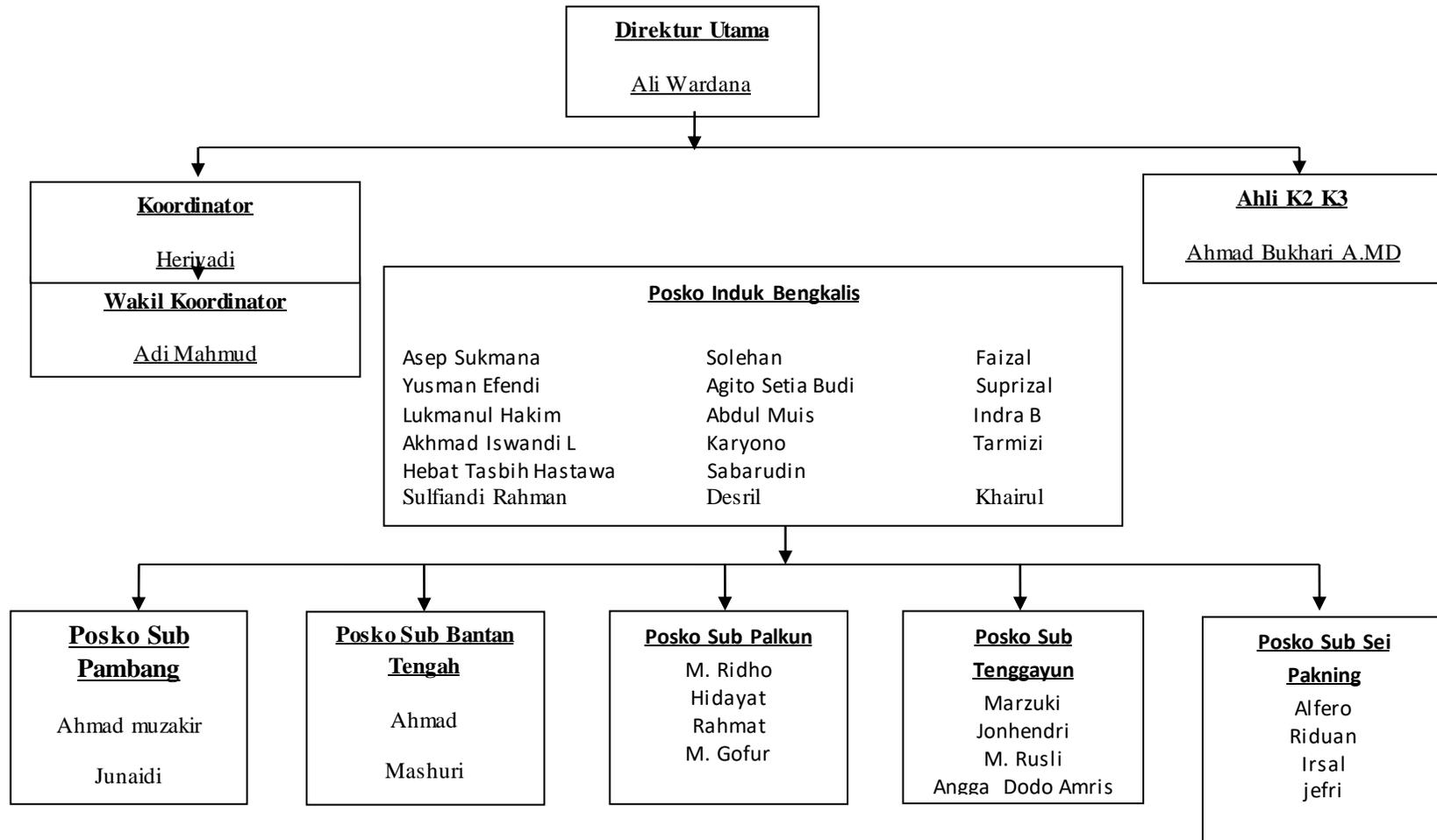
Sedangkan tujuan organisasi adalah :

1. Memudahkan pelaksanaan tugas karena adanya pembagian kerja
2. Memudahkan pimpinan mengawasi dan meminta pertanggung jawaban dari atasan dan bawahan.

3. Mengkoordinasi kegiatan-kegiatan atasan dan bawahan karena tujuan tertentu.
4. 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 suatu hubungan yang erat diantara bidang tertentu”.

STRUKTUR ORGANISASI PT. ADRA GEMILANG PELAYANAN TEKNIK ULP BENGKALIS



Gambar 1.1 struktur organisasi PT. Adra Gemilang

(Sumber : PT. Adra gemilang 2022)

BAB II

DESKRIPSI KEGIATAN

SELAMA KERJA PRAKTIK

2.1. Spesifikasi tugas yang dilaksanakan

Melakukan deskripsi kegiatan Kerja Praktik (KP) di PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra Gemilang. Yaitu sangat penting bagi kita untuk menambah wawasan yang lebih bermanfaat, karena pada saat melakukan kerja praktik 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 3 bulan di PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra Gemilang adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1 Daftar Piket Mahasiswa Praktek

Pagi	Sore	Malam
08.00-16.00	16.00-24.00	24.00-08.00

Catatan: Anak KP atau pun karyawan PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra Gemilang datang 15 menit sebelum dimulai jadwal piket dengan memakai safety yang lengkap.

2.1.1 Minggu pertama tanggal 2 - 3 Juni 2022

Adapun kegiatan yang dilakukan:

1. Kamis 2 Juni 2022

Pada hari pertama melaksanakan kerja praktek, mahasiswa magang memperkenalkan diri kepada koordinator lapangan yaitu bapak HERIYADI, selanjutnya memperkenalkan diri kepada pembimbing kerja praktik serta seluruh karyawan PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang. Pada hari pertama ini, mahasiswa magang diberikan bekal tentang segala pekerjaan di PLN. Rayon bengkalis PT. Adra gemilang

seperti yang tertera pada gambar 2.1, selanjutnya mahasiswa magang diperkenalkan *Safety* yang harus digunakan seperti sepatu, sarung tangan, kaca mata, *Earplug*, dan baju praktek. Mengingat di daerah lingkungan tempat kerja berbahaya dan bertegangan tinggi.



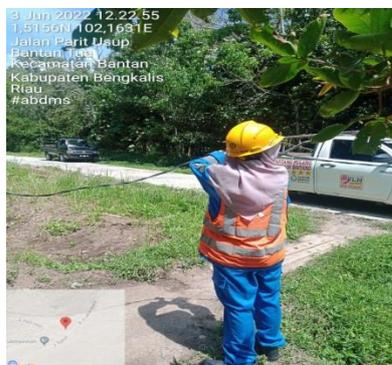
Gambar 2.1 *brifing* dan pengenalan diri
Sumber :PLN. rayon bengkalis PT. Adra gemilang. 2022

2. Jumat 3 Juni 2022

Peserta magang dan pembimbing lapangan memperbaiki kabel SR (Sambungan Rumah) yang putus di rumah pelanggan, di jalan Parit Usup yang disebabkan oleh dahan yang patah menimpa kabel SR pelanggan, seperti yang tertera pada gambar 2.2.

Alat alat yang digunakan :

- a. Tangga
- b. Testpan
- c. Tang kombinasi



Gambar 2.2 memperbaiki kabel SR yang putus
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang. 2022

2.1.2 Minggu kedua tanggal 6 – 10 Juni 2022

Ada pun kegiatan yang di lakukan:

1. Senin 6 Juni 2022

Peserta magang melakukan pengecekan eviden beban *feeder* di Gardu Hubung yang dilakukan setiap satu kali dalam satu jam, seperti yang tertera pada gambar 2.3. Pengecekan ini fungsinya untuk mengetahui beban berupa data arus dari phasa Ia-n (phasa a – netrral) arus phasa Ib-n (phasa b-netral) dan phasa Ic-n (phasa c-Netral) serta data arus pada pentanahan. di setiap penyulang dan area (jurusan) di kota Bengkulu.

Alat alat yang digunakan :

- a. Helm
- b. Rompi
- c. Sepatu safety
- d. Hp kamera



Gambar 2.3 pengecekan eviden beban *feeder*
Sumber :PLN. Rayon bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2. Selasa 7 Juni 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan melakukan kegiatan perbaikan kWh periksa di rumah pelanggan yang melapor, seperti yang tertera pada gambar 2.4. Dimana kWh pelanggan tertera periksa, hal ini disebabkan kWh tersebut mengalami kerusakan karena pelanggan terlalu lama tidak mengisi token.

Alat alat yang digunakan :

- a. Testpan

b. Tang kombinasi



Gambar 2.4 Perbaikan Kwh Periksa
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang. 2022

3. Rabu 8 Juni 2022

Peserta magang melakukan pengecekan eviden beban *feeder* di Gardu Hubung yang dilakukan setiap satu jam sekali, seperti yang tertera pada gambar 2.5. Pengecekan ini fungsinya untuk mengetahui beban berupa data arus dari phasa Ia-n (phasa a – netral) arus phasa Ib-n (phasa b-netral) dan phasa Ic-n (phasa c-Netral) serta data arus pada pentanahan. di setiap penyulang dan area (jurusan) di kota Bengkalis.

Alat alat yang digunakan untuk melindungi diri :

- e. Helm
- f. Rompi
- g. Sepatu safety
- h. Hp kamera



Gambar 2.5 pengecekan eviden beban *feeder*.
Sumber :PLN. Rayon bengkalis PT. Adra gemilang. 2022

4. Kamis 9 Juni 2022

Peserta magang membuat CT (*Clear Tamper*) menggunakan AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu) untuk pelanggan yang melapor adanya gangguan pada kWh tertera tulisan periksa, seperti yang tertera

pada gambar 2.6. Clear tamper difungsikan untuk mereset ulang kWh meter yang bermasalah dengan memasukkan id kWh meter ke dalam aplikasi AP2T, kemudian akan muncul kode untuk mereset kWh meter di rumah pelanggan, agar dapat berfungsi lagi. CT terdiri dari sebaris angka dengan jumlah dua puluh digit angka yang akan dimasukkan di kWh meter pelanggan.



Gambar 2.6 membuat CT (*Clear Tamper*)
Sumber :PLN. Rayon bengkalis PT. Adra gemilang. 2022

5. Jumat 10 Juni 2022

Peserta magang melakukan kegiatan membuat KCT untuk pelanggan yang melapor karena gagal saat memasukkan token di kWh meter pelanggan, seperti yang tertera pada gambar 2.7. KCT adalah sebuah kode yg berjumlah empat baris angka masing masing baris berjumlah dua puluh digit angka, Yang akan dimasukkan ke kWh meter pelanggan. Fungsi KCT untuk memperpanjang masa garansi kWh meter pelanggan



Gambar 2.7 membuat KCT (*Key Change Token*)
Sumber :PLN. Rayon Bengkulu PT. Adra gemilang. 2022

2.1.2 Minggu ketiga tanggal 13 – 17 Juni 2022

Adapun kegiatan yang dilakukan :

1. Senin 13 Juni 2022

Peserta magang melakukan pengecekan eviden beban *fedeer* di Gardu Hubung yang dilakukan setiap satu kali dalam satu jam, seperti yang tertera pada gambar 2.8. Pengecekan ini fungsinya untuk mengetahui beban berupa data arus dari fasa Ia-n (fasa a – netral) arus fasa Ib-n (fasa b-netral) dan fasa Ic-n (fasa c-Netral) serta data arus pada pentanahan. di setiap penyulang dan area (jurusan) di kota Bengkalis.

Alat alat yang digunakan :

- a. Helm
- b. Rompi
- c. Sepatu safety
- d. Hp kamera



Gambar 2.8 pengecekan eviden beban *fedeer*
Sumber :PLN. Rayon bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2. Selasa 14 Juni 2022

Peserta magang beserta pembimbing lapangan memperbaiki kabel SR(Sambungan Rumah) yang terputus dirumah pelanggan yang disebabkan oleh piercing terbakar karena tersambar petir di kabel SR pelanggan, seperti yang tertera pada gambar 2.9. Guna dilakukan penggantian piercing yaitu agar dirumah pelanggan kembali di aliri aliran listrik dan memungkinkan tidak terjadi kosleting yang bisa menyebabkan kebakaran.

Alat alat yang digunakan :

- a. Tangga
- b. Tali

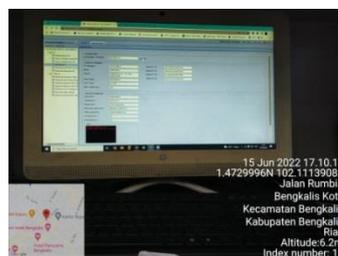
- c. Tang kombinasi
- d. testpan



Gambar 2.9 memperbaiki kabel SR
 Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

3. Rabu 15 Juni 2022

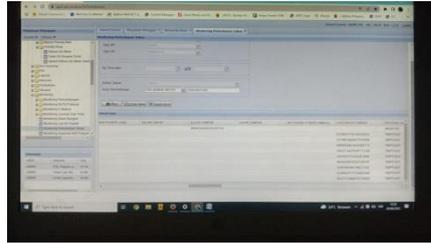
Peserta magang melakukan pembuatan KCT (*Key Change Token*) untuk pelanggan yang melapor gagal saat memasukkan token pada kWh meter, Seperti yang tertera pada gambar 2.10. KCT adalah sebuah kode yg berjumlah empat baris angka masing masing baris berjumlah dua puluh digit angka, Yang akan dimasukkan ke kWh meter pelanggan. Fungsi KCT untuk memperpanjang masa garansi kWh meter pelanggan



Gambar 2.10 membuat KCT (*Key Change Token*)
 Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang. 2022

4. Kamis 16 Juni 2022

Peserta magang membuat CT (*clear tamper*) untuk pelanggan yang melapor karena di kWh tertera tulisan periksa, seperti yang tertera pada gambar 2.11. *Clear tamper* difungsikan untuk mereset ulang kWh meter yang bermasalah dengan memasukkan id kwh meter ke AP2T, kemudian akan muncul kode yang berguna untuk mereset kWh meter di rumah pelanggan ,agar dapat berfungsi lagi. CT adalah kode yang terdiri dari satu baris dengan jumlah dua puluh digit angka.



Gambar 2.11 membuat CT(Clear Tamper)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang. 2022

5. Jumat 17 Juni 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan melakukan kegiatan perbaikan kWh periksa dirumah pelanggan dengan memasukan CT (Clear Tamper) ke kWh meter pelanggan, seperti yang tertera pada gambar 2.12. Clear tamper difungsikan untuk mereset ulang kWh meter yang bermasalah dengan memasukkan id kWh meter ke AP2T, kemudian akan muncul kode yang berguna untuk mereset kWh meter di rumah pelanggan ,agar dapat berfungsi lagi. CT adalah kode yang terdiri dari satu baris dengan jumlah dua puluh digit angka.



Gambar 2.12 Perbaikan kWh periksa
Sumber : PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang. 2022

2.1.4 Minggu keempat tanggal 20 – 24 Juni 2022

Adapun kegiatan yang dilakukan:

1. Senin 20 Juni 2022

Peserta magang dan pembimbing lapangan melakukan kegiatan penggantian *fuse link* yang putus di depan Marina Hotel yang disebabkan oleh karena adanya arus lebih di Marina Hotel dan plaza seperti yang tertera pada gambar 2.13. Cara melakukan penggantian fuse link yaitu mengambil tabung/holder FCO dengan menggunakan stik dan mengganti

fuse link yang putus dengan fuse link yang baru. Fungsi FCO yaitu sebagai alat pendeteksi adanya gangguan arus lebih.

Alat alat yang digunakan :

- a. Tangga
- b. Testpan
- c. *Fuse link*
- d. Stik



Gambar 2.13 penggantian *fuse link*
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2. Selasa 21 Juni 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan melakukan kegiatan penggantian *piercing* di rumah pelanggan, seperti yang tertera pada gambar 2.14. Ini dilakukan agar mencegah terjadinya kerusakan peralatan pada rumah pelanggan dan mencegah terjadinya kosleting yang bisa menyebabkan kebakaran.

Alat alat yang digunakan :

- a. Tangga
- b. Tali
- c. Tang kombinasi
- d. testpan



Gambar 2.14 penggantian *piercing*/konektor
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

3. Rabu 22 Juni 2022

Peserta magang melakukan input data eviden beban *feeder* kedalam aplikasi *microsoft excel* yang dilakukan setiap satu jam sekali, Seperti yang tertera pada gambar 2.15. Guna dilakukan penginputan ini adalah untuk mengetahui naik atau turun nya arus dan tegangan perjam nya di setiap penyulang dan area (jurusan) di kota Bengkalis.



Gambar 2.15 *input* eviden beban *feeder*
Sumber :PLN. Rayon bengkalis PT. Adra gemilang.2022

4. Kamis 23 Juni 2022

Peserta magang membuat CT (*Clear Tamper*) untuk pelanggan yang melapor di kWh pelanggan tertera tulisan periksa, Seperti yang tertera pada gambar 2.16. CT merupakan sebaris kode berupa angka yang berjumlah dua puluh digit angka yang akan dimasukkan di kWh meter pelanggan gunanya untuk mengaktifkan kembali kWh meter pelanggan.



Gambar 2.16 membuat CT (*Clear Tamper*)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

5. Jumat 24 Juni 2022

Peserta magang beserta pembimbing lapangan membuat CT (*Clear Tamper*) untuk pelanggan yang melapor di kWh pelanggan tertera periksa, Seperti yang tertera pada gambar 2.17. *Clear tamper* difungsikan untuk mereset ulang kWh meter yang bermasalah dengan memasukkan id kWh meter ke AP2T, kemudian akan muncul kode yang berguna untuk mereset kWh meter di rumah pelanggan ,agar dapat berfungsi lagi. CT adalah kode yang terdiri dari satu baris dengan jumlah dua puluh digit angka.



Gambar 2.17 membuat CT (*Clear Tamper*)
Sumber :PLN. Rayon bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2.1.5 Minggu kelima tanggal 27 Juni – 1 Juli 2022

Adapun kegiatan yang dilakukan:

1. Senin 27 Juni 2022

Peserta magang membuat KCT (*Key Change Token*) untuk pelanggan yang melapor karena gagal saat memasukkan token di KWH meter pelanggan, seperti yang tertera pada gambar 2.18. KCT adalah sebuah kode yg berjumlah empat baris angka masing masing baris berjumlah dua puluh digit angka, Yang akan dimasukkan ke kWh meter

pelanggan. Fungsi KCT untuk memperpanjang masa garansi kWh meter pelanggan.



Gambar 2.18 membuat KCT (*Key Change Token*)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2. Selasa 28 Juni 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan membantu pelanggan yang melapor untuk memasukkan kode KCT (*Key Change Token*) ke kWh meter pelanggan, Karena pelanggan tidak padai memasukkan kode tersebut, seperti yang tertera pada gambar 2.19. Langkah yang pertama saat memasukkan kode KCT adalah dengan mematikan MCB yang di kWh pelanggan kemudian memasukkan kode berurutan sesuai baris, dari baris pertama sampai baris ke empat dan menekan tombol enter, apabila sudah ada tulisan benar saat menekan tombol enter maka lanjutkan dengan menghidupkan kembali MCB yang telah dimatikan.



Gambar 2.19 input KCT (*Key Change Token*)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

3. Rabu 29 Juni 2022

Peserta magang melakukan pengecekan eviden beban *feeder* di Gardu Hubung yang dilakukan setiap sekali sejam seperti yang tertera

pada gambar 2.20. Pengecekan ini fungsinya untuk mengetahui beban berupa data arus dari fasa Ia-n (fasa a – netral) arus fasa Ib-n (fasa b-netral) dan fasa Ic-n (fasa c-Netral) serta data arus pada pentanahan. di setiap penyulang dan area (jurusan) di kota Bengkulu.

Alat alat yang digunakan :

- a. Helm
- b. Rompi
- c. Sepatu safety
- d. HP kamera



Gambar 2.20 pengecekan eviden beban *fedeer*
Sumber :PLN. Rayon Bengkulu PT. Adra gemilang.2022

4. Kamis 30 Juni 2022

Peserta magang menginput data eviden beban *fedeer* yang dilakukan setiap sekali satu jam pada *microsoft excel* yang telah disediakan oleh pihak kantor PLN.Pelayanan teknik Bengkulu PT.Adra gemilang, seperti yang tertera pada gambar 2.21. Guna dilakukan penginputan ini adalah untuk mengetahui naik atau turun nya arus dan tegangan perjam nya di setiap penyulang dan area (jurusan) di kota Bengkulu.



Gambar 2.21 input eviden beban *fedeer*
Sumber :PLN. Rayon Bengkulu PT. Adra gemilang.2022

5. Jumat 1 Juli 2022

Peserta magang membuat KCT (*Key Change Token*) untuk pelanggan yang melapor karena gagal saat memasukkan token di kWh pelanggan, seperti yang tertera pada gambar 2.22. Fungsi KCT untuk memperpanjang masa garansi kWh meter pelanggan. Cara membuat KCT yaitu dengan menggunakan aplikasi web KCT dan memasukkan id ataupun nomor meter pelanggan ke dalam aplikasi tersebut sehingga akan muncul kode yang berjumlah empat baris angka dengan jumlah dua puluh digit angka perbaris yang akan di masukkan di kWh meter pelanggan.



Gambar 2.22 membuat KCT (*Key Change Token*)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2.1.6 Minggu keenam tanggal 4 – 8 Juli 2022

Adapun kegiatan yang dilakukan:

1. Senin 4 Juli 2022

Peserta magang membuat CT (*Clear Tamper*) untuk pelanggan yang melapor dengan keluhan tidak bisa memasukkan token di kWh dan tertera tulisan periksa di kWh tersebut, seperti yang tertera pada gambar 2.23. Hal ini disebabkan karena instalasi dirumah pelanggan yg kurang baik sehinggann kWh meter secara otomatis memberikan peringatan periksa.



Gambar 2.23 membuat CT (*Clear Tamper*)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2. Selasa 5 juli 2022

Peserta magang melakukan pengecekan eviden beban *fedder* di Gardu Hubung yang dilakukan setiap sekali sejam, seperti yang tertera pada gambar 2.24. Pengecekan ini fungsinya untuk mengetahui beban berupa data arus dari fasa Ia-n (fasa a – netral) arus fasa Ib-n (fasa b-netral) dan fasa Ic-n (fasa c-Netral) serta data arus pada pentanahan. di setiap penyulang dan area (jurusan) di kota Bengkalis.

Alat alat yang digunakan:

- a. Helm
- b. Rompi
- c. Sepatu safety

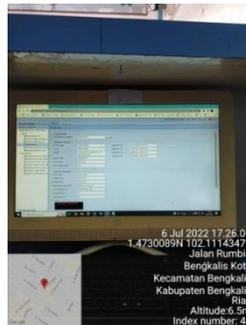


Gambar 2.24 pengecekan beban *fedder*
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

3. Rabu 6 Juli 2022

Peserta magang membuat KCT (*Key Change Token*) untuk pelanggan yang melapor karena gagal memasukkan token di kWh pelanggan, seperti yang tertera pada gambar 2.25. Fungsi KCT untuk memperpanjang masa garansi kWh meter pelanggan. Cara membuat KCT yaitu dengan menggunakan aplikasi web KCT dan memasukkan

id ataupun nomor meter pelanggan ke dalam aplikasi tersebut sehingga akan muncul kode yang berjumlah empat baris angka dengan jumlah dua puluh digit angka perbaris yang akan di masukkan di kWh meter pelanggan.



Gambar 2.25 membuat KCT (*Key Change Token*)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

4. Kamis 7 Juli 2022

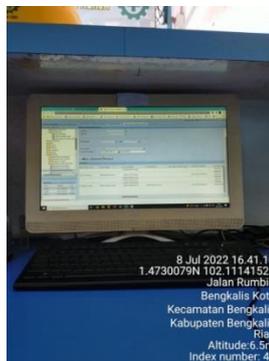
Peserta magang membuat KCT (*Key Change Token*) untuk pelanggan yang melapor karena gagal memasukkan token di kWh pelanggan seperti yang tertera pada gambar 2.26. Fungsi KCT untuk memperpanjang masa garansi kWh meter pelanggan. Cara membuat KCT yaitu dengan menggunakan aplikasi web KCT dan memasukkan id ataupun nomor meter pelanggan ke dalam aplikasi tersebut sehingga akan muncul kode yang berjumlah empat baris angka dengan jumlah dua puluh digit angka perbaris yang akan di masukkan di kWh meter pelanggan.



Gambar 2.26 pembuatan KCT(*Key Change Token*)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

5. Jumat 8 Juli 2022

Peserta magang membuat CT (Clear Tamper) untuk pelanggan yang melapor dengan gangguan gagal memasukkan token di kWh dan tertera tulisan periksa di kWh tersebut, seperti yang tertera pada gambar 2.27. Hal ini disebabkan karena kWh pelanggan sudah lama tidak direset atau sudah lama tidak digunakan dan akan secara otomatis akan memberikan peringatan periksa di kWh pelanggan. Cara lain untuk meriset kWh pelanggan yaitu dengan menekan tombol 07 tapi biasanya cara ini kurang efisien.



Gambar 2.27 pembuatan CT (*Clear tamper*)
Sumber :PLN. Rayon bengkalis PT. Adra gemilang,2022

2.1.7 Minggu ketujuh tanggal 12 - 15 Juli 2022

Adapun kegiatan yang dilakukan:

1. Selasa 12 Juli 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan melakukan kegiatan inspeksi atau pemeriksaan pada gardu dan melakukan pengukuran beban beserta tegangan sekaligus melakukan pentanahan, seperti yang tertera pada gambar 2.28. Inspeksi pada gardu distribusi biasanya dilakukan untuk memeriksa atau melaporkan keadaan gardu distribusi baik itu ruang gardu, kubikel, trafo, panel TR, terminal, sepatu kabel, dan komponen lainnya.

Alat alat yang digunakan:

1. Tang Ampere Digital
2. *Eart Tester* Digital
3. Helm

4. Rompi

5. Sepatu sepey



Gambar 2.28 *inspeksi* pada gardu
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2. Rabu 13 Juli 2022

Pada hari ini peserta magang bersama pembimbing lapangan melakukan pemangkasan atau pembersihan jaringan tegangan menengah di jalan Bantan bengkalis seperti yang tertera pada gambar 2.29. Ini dilakukan agar jaringan JTM bebas dari gangguan dahan-dahan pohon yang dapat menyebabkan hal yang cukup fatal, seperti akan terjadi trip atau gangguan lainnya.

Alat-alat yang digunakan:

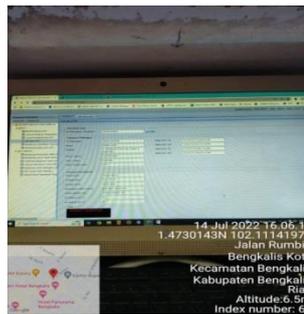
- a. Stik pemangkas
- b. Gergaji
- c. Parang
- d. Tali
- e. Helm
- f. Rompi
- g. Sepatu safety



Gambar 2.29 pemangkas pada JTM
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

3. Kamis 14 Juli 2022

Peserta magang membuat KCT (Key Change Token) untuk pelanggan yang melapor gagal saat memasukkan token di kWh meter pelanggan, seperti yang tertera pada gambar 2.30. Fungsi KCT untuk memperpanjang masa garansi kWh meter pelanggan. Cara membuat KCT yaitu dengan menggunakan aplikasi web KCT dan memasukkan id ataupun nomor meter pelanggan ke dalam aplikasi tersebut sehingga akan muncul kode yang berjumlah empat baris angka dengan jumlah dua puluh digit angka perbaris yang akan di masukkan di kWh meter pelanggan.



Gambar 2.30 membuat KCT(Key Change Token)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

4. Jumat 15 Juli 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan memasukkan kode KCT di kWh meter pelanggan seperti yang tertera pada gambar 2.31. Langkah yang pertama saat memasukkan kode KCT adalah dengan mematikan MCB yang di kWh pelanggan kemudian memasukkan kode berurutan sesuai baris, dari baris pertama sampai baris ke empat dan menekan tombol enter, apabila sudah ada tulisan benar saat menekan tombol enter maka lanjutkan dengan menghidupkan kembali MCB yang telah dimatikan.



Gambar 2.31 input KCT di kWh pelanggan
Sumber :PLN. Rayon bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2.1.8 Minggu kedelapan tanggal 18 – 22 Juli 2022

Adapun kegiatan yang dilakukan:

1. Senin 18 Juli 2022

Peserta magang membuat CT (Clear Tamper) untuk pelanggan yang gagal input token dan di kWh tertera angka nol tiga buah, seperti yang tertera pada gambar 2.32. Hal ini biasanya terjadi disebabkan karena kWh tersebut sudah lama tidak dipakai atau pun token di dalam kWh tersebut habis total sehingga di kWh pelanggan tertera tulisan angka nol tiga buah. Untuk mengatasi gangguan ini maka kode clear tamper dari pihak PLN dimasukkan ke kWh pelanggan, agar kWh pelanggan dapat berfungsi kembali.



Gambar 2.32 membuat CT (Clear Tamper)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2. Selasa 19 Juli 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan mengatasi gangguan kWh pelanggan tertera gagal, seperti yang tertera pada

gambar 2.33. Apabila sudah terjadi gangguan seperti ini maka di anjurkan bagi pelanggan untuk melapor ke pihak PLN pelayanan agar segera di atasi dengan membuat kode KCT dan memasukkan kode tersebut ke dalam kWh pelanggan agar kWh meter pelanggan tersebut dapat berfungsi kembali.



Gambar 2.33 membuat KCT (*Key Change Token*)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

3. Kamis 21 Juli 2022

Peserta magang melakukan pengecekan eviden beban feeder di gardu hubung yang dilakukan setiap sejam satu kali, seperti yang tertera pada gambar 2.34. Pengecekan ini fungsinya untuk mengetahui beban berupa data arus dari fasa Ia-n (fasa a – netral) arus fasa Ib-n (fasa b-netral) dan fasa Ic-n (fasa c-Netral) serta data arus pada pentanahan. di setiap penyulang dan area (jurusan) di kota Bengkalis.

Alat alat yang digunakan untuk menjaga keselamatan kerja:

- a. Helm
- b. Rompi
- c. Sepatu safety



Gambar 2.34 pengecekan eviden beban *feeder*
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

4. Jumat 22 Juli 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan melakukan pemindahan kabel SR (Sambunagn Rumah) di rumah pelanggan Jl. Pembangunan 3 Bengkalis karena sebelumnya mencangkok dari rumah tetangga, seperti yang tertera pada gambar 2.35. Hal ini dilakukan karena pelanggan yang mempunyai rumah komplek ke pihak PLN pelayanan atap rumah pelanggan bocor akibat terlalu banyak yang mencangkok dari rumah pelanggan tersebut.

Alat alat yang digunakan :

- a. Tangga
- b. Tang kombinasi
- c. Helm
- d. Sepatu safety
- e. Safety bell



Gambar 2.35 pemindahan kabel SR pelanggan
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

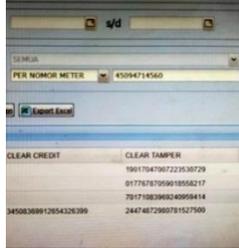
2.1.9 Minggu kesembilan tanggal 25 – 29 Juli 2022

Adapun kegiatan yang dilakukan:

1. Senin 25 Juli 2022

Peserta magang melakukan pembuatan CT (clear temper) pelanggan karna kWh meter tertera periksa, seperti yang tertera pada gambar 2.36, dan 2.37. Clear tamper difungsikan untuk mereset ulang kWh meter yang bermasalah dengan memasukkan id kwh meter ke AP2T, kemudian akan muncul kode yang berguna untuk mereset kWh

meter di rumah pelanggan ,agar dapat berfungsi lagi. CT adalah kode yang terdiri dari satu baris dengan jumlah dua puluh digit angka.



Gambar 2.36 pembuatan CT (*clear temper*)

Gambar 2.37 kWh tertera periksa.

Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2. Rabu 27 Juli 2022

Peserta magang melakukan kegiatan melayani pelanggan yang datang melapor MCB (Miniature Circuit Breaker) rusak, seperti yang tertera pada gambar 2.38. Hal ini disebabkan karena komponen tersebut sudah mulai melemah atau limit pemakaian. MCB adalah salah satu komponen instalasi yang fungsinya sebagai alat proteksi di dalam instalasi jika terjadi beban lebih.



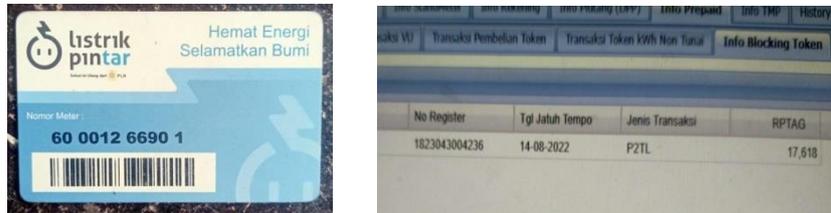
Gambar 2.38 melayani pelanggan yang melapor

Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

3. Jumat 29 Juli 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan melakukan pengecekan nomor meter pelanggan yang di blokir karena adanya tagihan yang belum dibayar dan tidak bisa melakukan pembelian token, seperti yang tertera pada gambar 2.39. Pengecekan ini menggunakan aplikasi AP2T dengan cara memasukkan nomor meter atau id pelanggan ke dalam aplikasi tersebut, maka akan muncul

jumlah tagihan dan nomor register. Nomor register yaitu sebuah kode yang fungsinya sebagai nomor untuk membayar tagihan pelanggan, pelanggan biasanya bisa membayar tagihan di Alfamart atau Indomart.



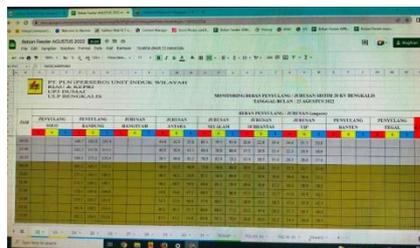
Gambar 2.39 pengecekan nomor meter blokir
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2.1.10 Minggu kesepuluh Tanggal 1 - 5 Agustus 2020

Adapun kegiatan yang dilakukan:

1. Senin 1 Agustus 2022

Peserta magang melakukan input data eviden beban *fedeer* yang dilakukan setiap satu kali dalam satu jam, seperti yang tertera pada gambar 2.40. Guna dilakukan penginputan ini adalah untuk mengetahui naik atau turun nya arus dan tegangan perjam nya di setiap penyulang dan area (jurusan) di kota Bengkalis.



Gambar 2.40 input data eviden beban *fedeer*
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2. Selasa 2 Agustus 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan melakukan kegiatan penggantian kWh meter ke meter dummy di rumah pelanggan, seperti yang tertera pada gambar 2.41. Penggantian meter pelanggan ke meter dummy disebabkan karena di kWh pelanggan sering muncul tulisan periksa di kWh pelanggan yang menyebabkan setiap pelanggan ingin melakukan pengisian pulsa maka harus melapor

terlebih dahulu ke pihak PLN pelayanan untuk di buatkan kode CT agar dapat mengisi token.

Alat – alat yang digunakan:

- a. Obeng *positif* (+) dan *negatif* (-)
- b. Tang buaya
- c. *Test pen*
- d. Palu



Gambar 2.41 penggantian kWh meter ke dumi
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang,2022

3. Rabu 3 Agustus 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan melakukan kegiatan penggantian kWh meter yang rusak akibat disambar petir dengan meter dummy di rumah pelanggan, seperti yang tertera pada gambar 2.42.

Alat – alat yang digunakan:

- a. Obeng *positif* (+) dan *negatif* (-)
- b. Tang buaya
- c. *Test pen*
- d. Palu
- e. Helm
- f. Rompi
- g. Sepatu safety



Gambar 2.42 mengganti kWh rusak
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

4. Kamis 4 Agustus 2022

Peserta magang melakukan kegiatan melayani pelanggan yang melapor gagal saat memasukkan token di kWh via telepon dan memandu memasukkan kode KCT via telepon, seperti yang tertera pada gambar 2.43. Saat pelanggan melapor via telepon karena gagal memasukkan token di kWh meter pelanggan, maka pihak PLN menanyakan keluhan kepada pelanggan dan meminta nomor meter atau id meter ke pihak pelanggan untuk membuat kode KCT sekaligus alamat, nama dan no handphone pelanggan.

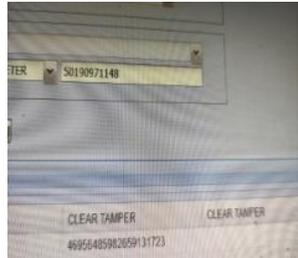


Gambar 2.43 melayani pelanggan via telpon
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

5. Jumat 5 Agustus 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan melakukan kegiatan pembuatan CT (*clear temper*) pelanggan karena kWh meter terteraa periksa, seperti yng tertera pada gambar 2.44. *Clear tamper* berfungsi untuk mereset ulang kWh meter yang bermasalah dengan memasukkan id kwh meter ke AP2T, kemudian akan muncul kode yang berguna untuk mereset kWh meter di rumah pelanggan ,agar dapat

berfungsi lagi. CT adalah kode yang terdiri dari satu baris angka dengan jumlah dua puluh digit angka yang akan dimasukkan ke dalam kWh meter pelanggan.



Gambar 2.44 pembuatan CT (*clear temper*)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2.1.11 Minggu kesebelas Tanggal 8 – 12 Agustus 2022

Adapun kegiatan yang dilakukan:

1. Senin 8 Agustus 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan melakukan kegiatan pengecekan eviden beban *fedeer* di gardu hubung yang dilakukan setiap sejam sekali, seperti yang tertera pada gambar 2.45. Pengecekan ini fungsinya untuk mengetahui beban berupa data arus dari fasa Ia-n (fasa a – netrral) arus fasa Ib-n (fasa b-netral) dan fasa Ic-n (fasa c-Netral) serta data arus pada pentanahan. di setiap penyulang dan area (jurusan) di kota Bengkalis. Di dalam gardu hubung terdapat enam buah OGF(*On Going Feeder*) yaitu express untuk penyulang bandung,ogf 2 untuk jurusan hangtuah,ogf 3 untuk jurusan antara,ogf 4 untuk jurusan sungai alam, ogf 5 untuk jurusan subrantas,dan ogf 7 untuk jurusan vip.

Alat alat yag digunakan:

- a. Helm
- b. Sepatu safety
- c. Rompi



Gambar 2.45 engecekan beban *fedeer*
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2. Selasa 9 Agustus 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan melakukan kegiatan perbaikan pada kabel SR pelanggan yang kendur, seperti yang tertera pada gambar 2.46. Hal ini dilakukan karena kabel SR pelanggan sudah terlalu kendur di atas jalan dan mengganggu aktivitas kendaraan yang melewatinya. Untuk mencegah terjadinya hal hal yang tidak diinginkan maka kabel tersebut di tegangkan sedikit dengan cara memotong kabel.

Alat alat yang digunakan:

- a. Tangga
- b. Tang kombinasi
- c. Tali
- d. Safety bell
- e. Sepatu safety
- f. Helm



Gambar 2.46 perbaikan kabel SR pelanggan yang kendur
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

3. Rabu 10 Agustus 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan melakukan kegiatan penggantian *fuse link* CO (*cut out*) yang putus akibat adanya gangguan pada JTM 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. Prinsip kerjanya adalah ketika terjadi gangguan arus maka *fuse* pada *cut out* akan putus, tabung ini akan lepas dari pegangan atas, dan menggantung diudara, sehingga tidak ada arus yang mengalir ke sistem, seperti yang tertera pada gambar 2.47.

Alat yang digunakan:

- a. Stik CO, untuk membuka dan memasang *fuse cut out*
- b. Kunci pas
- c. Alat pengukur tegangan
- d. *fuse link*



Gambar 2.47 penggantian *fuse link* CO (*Cut Out*)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

4. jumat 12 Agustus 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan melakukan kegiatan perbaikan kWh periksa pada rumah pelanggan dengan memasukan nomor CT (*clear tamper*) ke meter pelanggan, seperti yang tertera pada gambar 2.48. Langkah yang pertama saat memasukkan kode KCT adalah dengan mematikan MCB yang di kWh pelanggan kemudian memasukkan kode berurutan sesuai baris, dari baris pertama sampai baris ke empat dan menekan tombol enter,

apabila sudah ada tulisan benar saat menekan tombol enter maka lanjutkan dengan menghidupkan kembali MCB yang telah dimatikan.

Alat alat yang digunakan:

- a. Obeng *positif* (+) dan *negatif* (-)
- b. Tang buaya
- c. *Test pen*
- d. helm
- e. Rompi
- f. sepatu safety



Gambar 2.48 perbaikan kWh periksa

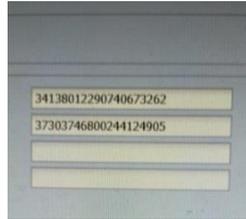
Sumber : PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang. 2022

2.1.12 Minggu keduabelas tanggal 15 – 19 Agustus 2022

Adapun kegiatan yang dilakukan:

1. Senin 15 Agustus 2022

Peserta magang melakukan kegiatan pembuatan KCT (*Key Change Token*) untuk pelanggan yang gagal saat memasukkan token di kWh meter pelanggan, seperti yang tertera pada gambar 2.49. Fungsi KCT untuk memperpanjang masa garansi kWh meter pelanggan. Cara membuat KCT yaitu dengan menggunakan aplikasi web KCT dan memasukkan id ataupun nomor meter pelanggan ke dalam aplikasi tersebut sehingga akan muncul kode yang berjumlah empat baris angka dengan jumlah dua puluh digit angka perbaris yang akan di masukkan di kWh meter pelanggan.



Gambar 2.49 membuat KCT (*Key Change Token*)
Sumber : PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang. 2022

2. Selasa 16 Agustus 2022

Peserta magang membuat KCT (*key change token*) untuk pelanggan yang melapor gagal isi token di kWh meter pelanggan, seperti yang tertera pada gambar 2.50. Fungsi KCT untuk memperpanjang masa garansi kWh meter pelanggan. Cara membuat KCT yaitu dengan menggunakan aplikasi web KCT dan memasukkan id ataupun nomor meter pelanggan ke dalam aplikasi tersebut sehingga akan muncul kode yang berjumlah empat baris angka dengan jumlah dua puluh digit angka perbaris yang akan di masukkan di kWh meter pelanggan.



Gambar 2.50 membuat KCT (*Key Change Token*)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

3. Kamis 18 Agustus 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan melakukan kegiatan membuat CT untuk pelanggan yang melapor di kWh meter pelanggan tertera periksa, seperti yang tertera pada gambar 2.51. *Clear tamper* berfungsi untuk mereset ulang kWh meter yang bermasalah dengan memasukkan id kwh meter ke AP2T, kemudian akan muncul kode yang berguna untuk mereset kWh meter di rumah pelanggan ,agar

dapat berfungsi lagi. CT adalah kode yang terdiri dari satu baris angka dengan jumlah dua puluh digit angka yang akan dimasukkan ke dalam kWh meter pelanggan.



Gambar 2.51 membuat CT (*Clear Tamper*)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

4. Jumat 19 Agustus 2022

Peserta magang bersama pembimbing lapangan melakukan kegiatan penggantian MCB rusak di rumah pelanggan penyebabnya karena komponen tersebut sudah mulai melemah atau limit pemakaian, seperti yang tertera pada gambar 2.52.

Alat alat yang digunakan:

- a. Obeng *positif* (+) dan *negatif* (-)
- b. Tang buaya
- c. *Test pen*
- d. helm
- e. Rompi
- f. sepatu safety



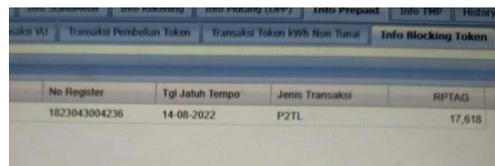
Gambar 2.52 penggantian MCB (*Miniatur Circuit Breaker*)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2.1.13 Minggu ketiga belas Tanggal 22 – 26 Agustus 2022

Adapun kegiatan yang dilakukan:

1. Senin 22 Agustus 2022

Peserta magang melakukan kegiatan pengecekan nomor kWh pelanggan, yang diblokir karena adanya tagihan yang belum di bayar dan tidak bisa melakukan pembelian token, seperti yang tertera pada gambar 2.53. Pengecekan ini menggunakan aplikasi AP2T dengan cara memasukkan nomor meter atau id pelanggan ke dalam aplikasi tersebut, maka akan muncul jumlah tagihan dan nomor register. Nomor register yaitu sebuah kode yang fungsinya sebagai nomor untuk membayar tagihan pelanggan, pelanggan biasanya bisa membayar tagihan di Alfamart atau Indomart.



The screenshot shows a mobile application interface with a table of token blocking information. The table has four columns: 'No Register', 'Tgl Jatuh Tempo', 'Jenis Transaksi', and 'RPTAG'. The data row shows a register number of 1823043004236, an expiration date of 14-08-2022, a transaction type of P2TL, and a value of 17.618.

No Register	Tgl Jatuh Tempo	Jenis Transaksi	RPTAG
1823043004236	14-08-2022	P2TL	17.618

Gambar 2.53 pengecekan nomor KWH
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2. Rabu 24 Agustus 2022

peserta magang melakukan pengecekan beban *fedeer* di Gardu hubung yang di lakukan setiap satu jam sekali, seperti yang tertera pada gambar 2.54. Pengecekan ini fungsinya untuk mengetahui beban berupa data arus dari fasa Ia-n (fasa a – netrral) arus fasa Ib-n (fasa b- netral) dan fasa Ic-n (fasa c-Netral) serta data arus pada pentanahan. di setiap penyulang dan area (jurusan) di kota Bengkalis. Di dalam gardu hubung terdapat enam buah OGF(*On Going Feeder*) yaitu express untuk penyulang bandung,ogf 2 untuk jurusan hangtuhah,ogf 3 untuk jurusan antara,ogf 4 untuk jurusan sungai alam, ogf 5 untuk jurusan subrantas,dan ogf 7 untuk jurusan vip.

Alat alat yang digunakan saat memasuki gardu hubung untuk menjaga keselamatan :

- a. Sepatu safety

- b. Rompi
- c. Helm
- d. Hp kamera



Gambar 2.54 pengecekan eviden beban *fedeer*
 Sumber :PLN. Rayon bengkalis PT. Adra gemilang.2022

3. Kamis 25 Agustus 2022

Peserta magang melakukan kegiatan pembuatan CT (*Clear Tamper*) untuk pelanggan yang melapor di KWH tertera periksa, seperti yang tertera pada gambar 2.55. *Clear tamper* berfungsi untuk mereset ulang kWh meter yang bermasalah dengan memasukkan id kwh meter ke AP2T, kemudian akan muncul kode yang berguna untuk mereset kWh meter di rumah pelanggan, agar dapat berfungsi lagi. CT adalah kode yang terdiri dari satu baris angka dengan jumlah dua puluh digit angka yang akan dimasukkan ke dalam kWh meter pelanggan.



Gambar 2.55 membuat CT (*Clear Tamper*)
 Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

4. Jumat 26 Agustus 2022

Peserta magang beserta pembimbing lapangan melakukan kegiatan membersihkan bagian dalam GH (Gardu hubung), seperti yang tertera pada gambar 2.56. Guna untuk mencegah adanya tikus atau hewan lainnya yang bersarang di dalam gardu hubung yang dapat mengakibatkan kerusakan di dalam gardu hubung.

Alat alat yang digunakan saat memasuki gardu hubung untuk menjaga keselamatan :

- e. Sepatu safety
- f. Rompi
- g. Helm



Gambar 2.56 membersihkan GH (Gardu hubung)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

2.2 Target Yang Diharapkan

Selama saya melakukan kegiatan kerja praktek ada beberapa target yang saya harapkan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menjalin kerja sama antara politeknik negeri bengkalis dengan industri yang bersangkutan.
2. Belajar disiplin dan bermasyarakat dilingkungan industri.
3. Belajar untuk membiasakan diri di suatu tempat industri tersebut, sehingga kelak dengan dunia industri.
4. Dapat berinteraksi secara langsung disuatu perusahaan tersebut sehingga memudahkan kita untuk beradaptasi langsung dibidang industri.

2.3 Perangkat Keras Dan Lunak Yang Digunakan

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

1. Aplikasi *word* komputer yang dipergunakan untuk menyusun laporan.
2. Peralatan dan perlengkapan mesin tang *amper* diantaranya, kunci pas, kunci ring, obeng *negatif*, obeng *positif*, kunci *sock*, tang.
3. Perlengkapan *safety* seperti helm, kacamata, rompi, sarung tangan, dan sepatu *safety*.

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 :



Gambar 2.57 eviden beban *fedeer*
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang.2022

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 praktik 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 praktik (KP).

1. Mengambil data data dan beberapa dokumen yang harus dibuat pada penyusunan kerja praktek (KP).
2. Menyelesaikan data dengan judul laporan yang dibuat.
3. Mengumpulkan beberapa informasi dan bahan untuk menyusun laporan dari media internet.

4. Lembar pengesahan dari perusahaan terkait sebagai bukti bahwa laporan kerja praktek telah selesai.

2.6 Kendalan Yang Dihadapi Penulis Dalam Menyelesaikan Tugas KP

Selama kerja praktik ada beberapa kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan tugas yaitu :

1. Pengetahuan yang didapat dari kampus kurang teraplikasi dilapangan.
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 praktik 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 menyusun laporan kerja praktek.
3. Lembar pengesahan dari perusahaan yaitu sebagai bukti bahwa penulis telah selesai melaksanakan kerja praktek.

BAB III

SOP 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 merupakan serangkaian proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan dalam masyarakat. 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.

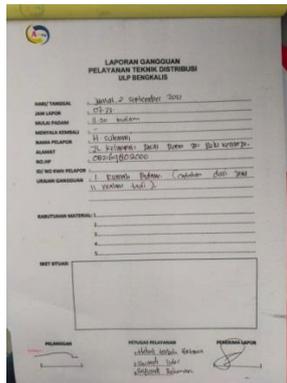
3.2 STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN

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.

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



Gambar 3.1 Buku laporan gangguan pelayanan teknik
 Sumber : PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang. 2022

3.3 Gangguan yang sering terjadi di rumah pelanggan

3.3.1 MCB (Miniatur Circuit Breaker) Rusak / Los

MCB (*Miniatur Circuit Breaker*) merupakan salah satu komponen instalasi listrik rumah yang memiliki peran yang sangat penting. MCB berfungsi sebagai alat pengaman apabila terjadi hubung singkat arus listrik atau korsleting.

Adapun penyebab umum terjadinya kerusakan MCB dikarenakan sambungan kabel dalam perangkat longgar atau goyang, kemungkinan karena perangkat yang digunakan sudah tua atau tidak layak pakai lagi, ada juga dikarenakan di sembar petir dan sebagai nya.

Apabila sudah terjadi kerusakan pada MCB, upaya yang dapat dilakukan pelanggan yaitu melapor kepada pihak PLN pelayanan terlebih dahulu. Apabila pihak PLN pelayanan tidak menyediakan MCB tersebut, pihak pelanggan harus membeli MCB yang baru dan kemudian pihak petugas memasangnya dirumah pelanggan. Pemasangan MCB harus sesuai dengan daya yang dimiliki oleh kWh meter pelanggan. Misal untuk pemakaian listrik daya 450 watt menggunakan MCB 2 Ampere, Daya 900 Watt menggunakan MCB dengan besaran 4 Ampere, Daya 1300 watt menggunakan MCB 6 Ampere.

Alat-alat yang digunakan untuk pemasangan MCB tersebut yaitu :

- a. Tang ampere
- b. Obeng

- c. TestPan
- d. MCB
- e. Helm
- f. Sepatu safety
- g. Rompi



Gambar 3.2 Perbaikan MCB Rusak/Los

Gambar 3.3 MCB 2 Ampere

Sumber : PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang. 2022

3.3.2. kWh meter periksa

kWh meter adalah alat yang digunakan untuk mengukur total energi listrik yang dikonsumsi oleh peralatan yang diambil dari energi listrik catu daya utama dirumah pelanggan.

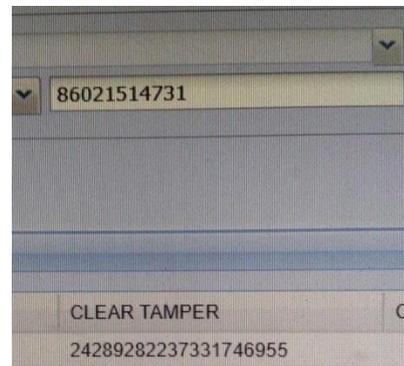
Adapun beberapa gangguan yang terjadi di kWh meter salah satunya adalah munculnya tulisan periksa, Penyebab umum kWh meter muncul tulisan periksa yaitu karena adanya perbedaan antara arus listrik yang masuk dan arus listrik yang keluar. Dari perbedaan itu, maka meteran menganggap adanya masalah sehingga akan otomatis memberikan peringatan ‘periksa’ pada layar kWh meter pelanggan. Adapun penyebab lain dari munculnya bacaan periksa di kWh meter pelanggan karena adanya permasalahan dari instalasi didalam rumah pelanggan.

Upaya yang perlu dilakukan yaitu pelanggan perlu melapor ke petugas pelayanan PLN untuk meminta kode CT (*Clear Tamper*). CT itu sendiri adalah kode untuk mengaktifkan meter prabayar ,perlu diketahui clear tamper terdiri dari 20 digit angka yang akan dimasukkan di kWh meter pelanggan 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. Testpan
- d. Aplikasi pelayanan pelanggan terpadu (APKT)



Gambar 3.4 Perbaikan kWh periksa

Gambar 3.5 Membuat CT (Clear Tamper)

Sumber : PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang. 2022

3.3.3. Gangguan lost kontak nol /nertal di JTR

Gangguan lost kontak nol biasanya terjadi akibat kabel SR (Sambungan Rumah) yang kurang dikunci atau akibat piercing yang sudah rusak dan bisa juga dikarenakan *piercing* terbakar. 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 ataupun melakukan penggantian *piercing* apabila *piercing* tersebut sudah seharusnya di ganti.

Alat-alat yang digunakan yaitu:

- a. Tangga
- b. Tang ampere
- c. Kabel sr

d. Tang potong

e. Safety belt



Gambar 3.6 Perbaikan los kontak Nol/Nertal
Sumber : PLN. Rayon Bengkulu PT. Adra gemilang. 2022

3.4 Gangguan yang terjadi di JTM

3.4.1 FCO (*Fuse Cut Out*) putus

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. Fungsi peralatan pelindung arus lebih pada suatu sistem jaringan adalah mendeteksi gangguan dalam rangkaian dan memutus arus lebih pada harga *rating* pemutusannya, serta dapat membantu apabila peralatan pelindung yang lain yang berdekatan tidak dapat bekerja dengan baik. FCO digunakan sebagai alat pengaman pemisah yang terkena daerah gangguan agar daerah pemadaman tidak terlalu luas.

Ada beberapa penyebab putusnya *fuse cut out* seperti adanya hewan yang terkena sengatan listrik seperti monyet, Ular, Tikus dan ada juga *fuse cut out* terputus karena layang layang yang tersangkut JTM. Tapi pada umumnya FCO terputus dikarenakan terjadinya arus lebih.



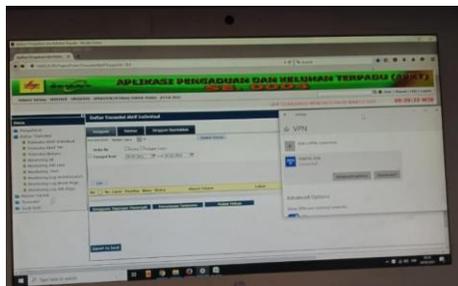
Gambar 3.7 perbaikan fuse link CO (Cut Out)

Gambar 3.8 *fuse link* CO (Cut Out) JTM

Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang. 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 3.9 Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT)
Sumber :PLN. Rayon Bengkalis PT. Adra gemilang. 2022

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 :

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.

1. Bagi pelanggan yang melapor gangguan wajib mengikuti SOP yang ditetapkan oleh perusahaan.
2. 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 kepada PT. Adra Gemilang Bengkalis :

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

http://alfith.itp.ac.id/wp_content/uploads/2015/09/PEMBANGKIT_LISTRIKTENAGA_GAS.docx.pdf

Setiawan, Rudi. *Standart Operational Procedure* ATS-AMF 33kVA.

Sudiharto, Indhana dkk. 2011. Rancang Bangun Sistem *Automatic Transfer Switch*(ATS) dan *Automatic Main Failure* (AMF) PLN

http://dunia_listrik.blogspot.com/avr-automatic-voltage-regulator.html
http://gloopic.net/artikel/prasarana/genset_acos_dan-acos-bagian-iii.html

Setiawan, Rudi. *Standart Operational Procedure* ATS-AMF 33kVA.

Anna's Life & chemical Engg, 2011, Pembangkit Listrik Tenaga Gas (PLTG),
<http://choalialmu89.blogspot.com/2011/06/pembangkit-listrik-tenaga-gaspltg.html>

<http://budisantoso5353084101.blogspot.com/2010/01/pemeliharaan-panel-listrik.html>

Dhipaatmaja and K. Sura, "Studi Koordinasi *Rele* Arus Lebih *Recloser* dan

Fuse Cutout pada *Transformator* 1 Gardu Induk Gianyar PT. PLN AJ Bali Timur, 2012.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat keterangan

 **PT. ADRA GEMILANG**
CONTRAKTOR, SUPPLIER, EXPORT, IMPORT, MECANICAL, ELEKTRIKAL
JL. KH. DEWANTARA - SELATBARU
BENGKALIS - RIAU

BANKER :
BANK RIAU
BANK BRI
BANK MANDIRI

SURAT KETERANGAN
Nomor: /PT-AG/I/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Annisa
Tempat/ Tgl. Lahir : 3204191250
Jurusan : D4 Teknik Listrik
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Bengkalis

Bahwa yang bersangkutan telah melakukan Kerja Praktek pada perusahaan kami, PT. Adra Gemilang Bengkalis sejak tanggal 02 Juli 2022 s/d 31 Agustus 2022 sebagai tenaga Kerja Praktek (KP).

Selama bekerja di perusahaan kami, yang bersangkutan telah menunjukkan ketekunan dan kesungguhan bekerja dengan baik.

Surat keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bengkalis, 13 September 2022


PT. ADRA GEMILANG
BENGKALIS
Direktur Utama

Scanned by TapScanner

Lampiran 2 Sertifikat

Sertifikat


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


PT. ADRA GEMILANG
JL. RUMBIA
YANTEK ULP BENGKALIS

NOMOR : / PT - AG / IX / 2022

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

NAMA	:	ANNISA
NOMOR INDUK MAHASISWA	:	3204191250
TEMPAT / TANGGAL LAHIR	:	SIMPAN KALAM, 10 DESEMBER 2000
BIDANG KEAHLIAN	:	SOP PELAYANAN PELANGGAN
PROGRAM KEAHLIAN	:	D4 TEKNIK LISTRIK
PERGURUAN TINGGI	:	POLITEKNIK NEGERI BENGKALIS

Telah mengikuti Kerja Praktek (KP) Dari tanggal 02 Juli s/d 31 Agustus 2022 Dengan Hasil :

BAIK

BENGKALIS, 12 SEPTEMBER 2022
PT. ADRA GEMILANG
APRENTUR UTAMA

PT. ADRA GEMILANG BENGKALIS
ALI WARDANA

Lampiran 3 Penilaian



PT. ADRA GEMILANG

CONTRAKTOR, SUPPLIER, EXPORT, IMPORT, MECANICAL, ELEKTRIKAL
JL. KH. DEWANTARA - SELATBARU
BENGKALIS - RIAU

BANKER :
BANK RIAU
BANK BRI
BANK MANDIRI

PENILAIAN DARI PERUSAHAAN KERJA PRAKTEK PT. ADRA GEMILANG

Nama : ANNISA
NIM : 3204191250
Program Studi : D4 Teknik Listrik Politeknik Negeri Bengkalis

No.	Aspek Penilaian	Bobot	Nilai	Jumlah
1.	Disiplin	20%	95	19.5
2.	Tanggung-jawab	25%	98	24.5
3.	Penyesuaian diri	10%	96	9.6
4.	Hasil Kerja	30%	95	28.5
5.	Perilaku secara umum	15%	96	14.4
	Total Jumlah (1+2+3+4+5)	100%	480	96

Keterangan :

Nilai : Kriteria
81 - 100 : Istimewa
71 - 80 : Baik sekali
66 - 70 : Baik
61 - 65 : Cukup Baik
56 - 60 : Cukup

Catatan :

.....
.....
.....
.....

Bengkalis, 13 September 2022
Pembimbing Lapangan

NIK. 03.01.17.004