

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemikiran KP

Kerja Praktik (KP) merupakan salah satu bentuk pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam situasi kerja yang nyata. Kegiatan ini dirancang sebagai jembatan penghubung antara teori yang dipelajari di lingkungan akademik dengan praktik yang diterapkan di dunia industri atau instansi. Dengan adanya kerja praktik, mahasiswa diharapkan mampu meningkatkan pemahaman, keterampilan, serta pengalaman kerja yang relevan dengan bidang studi yang ditempuh.

Politeknik Negeri Bengkalis merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang berada di Kabupaten Bengkalis dan berfokus pada pendidikan vokasi. Institusi ini menyelenggarakan pendidikan jenjang Diploma 3 (D3) dengan gelar Ahli Madya serta Diploma 4 (D4) dengan gelar Sarjana Terapan. Politeknik Negeri Bengkalis memiliki beberapa jurusan, antara lain Teknik Perkapalan, Teknik Mesin, Teknik Sipil, Teknik Informatika, Teknik Elektro, Administrasi Niaga, Bahasa, dan Kemaritiman.

Sebagai institusi pendidikan tinggi vokasi, Politeknik Negeri Bengkalis memiliki komitmen untuk menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi dan kesiapan kerja sesuai kebutuhan dunia industri. Oleh sebab itu, Politeknik Negeri Bengkalis menerapkan program magang terstruktur yang bertujuan memberikan pengalaman belajar secara langsung kepada mahasiswa. Program magang terstruktur ini khususnya diterapkan pada Jurusan Administrasi Niaga Program Studi Bisnis Digital. Dalam pelaksanaannya, mahasiswa dibekali dengan tujuh mata kuliah yang relevan dengan kebutuhan industri, yaitu Kepemimpinan dan Supervisi, *Public Relations*, *Self Development*, Perilaku Konsumen, Perilaku Organisasi, Tata Kelola Perusahaan, serta Manajemen Risiko Bisnis Digital. Melalui program ini, diharapkan lulusan Politeknik Negeri Bengkalis memiliki kompetensi, kesiapan

kerja, serta pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan perkembangan industri bisnis.

Program Studi Bisnis Digital merupakan salah satu program studi yang berada di bawah naungan Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bengkalis. Program studi ini mengintegrasikan ilmu bisnis dengan pemanfaatan teknologi digital guna mempersiapkan lulusan yang mampu beradaptasi dengan perkembangan dunia usaha di era digital. Kurikulum Program Studi Bisnis Digital dirancang untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai konsep bisnis modern berbasis teknologi, yang berorientasi pada penciptaan nilai tambah, peningkatan efisiensi, serta pengembangan inovasi. Mahasiswa Program Studi Bisnis Digital dibekali pengetahuan dan keterampilan di bidang ekonomi dan bisnis yang dikembangkan secara digital, mulai dari pengelolaan administrasi, persuratan, kesekretariatan, perkantoran, hingga pemahaman dunia perusahaan, sehingga lulusan diharapkan siap terjun ke dunia kerja.

Politeknik Negeri Bengkalis mewajibkan seluruh mahasiswa semester akhir untuk mengikuti program Kerja Praktik. Pelaksanaan kerja praktik bertujuan agar mahasiswa mampu memahami serta mengaplikasikan ilmu sesuai dengan bidang studinya secara langsung. Selain itu, kerja praktik memberikan gambaran nyata mengenai profesi dan lingkungan kerja yang sesuai dengan kompetensi program studi. Dengan demikian, kerja praktik menjadi sarana pengembangan diri bagi mahasiswa sebagai bekal dalam menghadapi dunia kerja. Melalui pelaksanaan kerja praktik ini, mahasiswa diharapkan memperoleh pengalaman yang bermanfaat dalam mempersiapkan diri secara optimal sebelum memasuki dunia profesional.

Selama pelaksanaan kerja praktik, penulis ditempatkan pada Bidang Pelayanan Pelanggan. Kegiatan kerja praktik dilaksanakan mulai tanggal 01 September sampai dengan 31 Desember 2025. Melalui pelaksanaan kerja praktik ini, penulis diharapkan dapat menambah wawasan, memahami pelaksanaan tugas secara baik dan benar, serta memperoleh pengalaman nyata yang dapat menjadi bekal dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

1.2 Tujuan dan Manfaat KP

Secara umum, Kerja Praktik (KP) bertujuan untuk menjembatani antara teori dan konsep keilmuan yang diperoleh selama perkuliahan dengan penerapannya secara langsung di lingkungan kerja, khususnya pada bidang profesi yang selaras dengan program studi mahasiswa. KP menjadi salah satu komponen penting dalam proses pembelajaran mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis sebagai bagian dari penyelesaian studi. Melalui pelaksanaan KP, mahasiswa diharapkan mampu mengimplementasikan ilmu pengetahuan secara nyata, mengembangkan keterampilan profesional, serta meningkatkan kompetensi diri dalam menghadapi tuntutan dan dinamika dunia kerja. Oleh karena itu, pemahaman mengenai tujuan dan manfaat pelaksanaan KP perlu diketahui, sebagai berikut:

1.2.1 Tujuan KP

Berdasarkan latar belakang pelaksanaan KP yang telah dijelaskan sebelumnya, tujuan dari pelaksanaan KP di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bengkalis adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui spesifikasi pekerjaan yang dilakukan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bengkalis selama melakukan kerja praktik.
2. Untuk mengetahui target yang diharapkan selama melaksanakan pekerjaan di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bengkalis.
3. Untuk mengetahui perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan Selama melaksanakan di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bengkalis.
4. Untuk mengetahui data-data yang diperlukan selama kerja praktik di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bengkalis.
5. Untuk mengetahui dokumen dan file yang dihasilkan selama melaksanakan kerja praktik di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bengkalis.

6. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi serta solusi dalam menyelesaikan tugas yang diberikan selama melaksanakan kerja praktik di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bengkalis.

1.2.2 Manfaat KP

Pelaksanaan KP diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan, tidak hanya bagi mahasiswa tetapi juga bagi perguruan tinggi dan perusahaan. Berikut adalah manfaat yang diuraikan untuk masing-masing pihak:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengenal sistem kerja yang diterapkan di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bengkalis serta menganalisis kesesuaian ilmu yang diperoleh selama kuliah dengan praktik di dunia kerja sesuai bidangnya.
 - b. Memberikan gambaran nyata tentang dunia kerja sehingga mahasiswa dapat mempersiapkan diri menjadi lulusan yang kompetitif dan adaptif sebelum memasuki pasar kerja.
 - c. Memberikan umpan balik yang berguna berupa proses perbaikan dan peningkatan baik dalam hal *hard skill* maupun *soft skill*, seperti kedisiplinan, komunikasi profesional, pengelolaan data, serta kemampuan bekerja sama dalam tim.
2. Bagi Politeknik Negeri Bengkalis
 - a. Membantu meningkatkan kualitas peserta didik melalui pengalaman langsung di dunia kerja yang relevan dengan bidang keahlian.
 - b. Menjalin kerja sama yang baik dengan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bengkalis serta memperoleh umpan balik untuk menyelaraskan kebutuhan dunia kerja dengan kurikulum pendidikan, sehingga menghasilkan lulusan yang kompeten dan sesuai kebutuhan industri.
 - c. Menjadi bahan evaluasi bagi perguruan tinggi untuk menilai sejauh mana materi dan proses pembelajaran telah sesuai dengan perkembangan teknologi dan tuntutan dunia kerja.

3. Bagi Instansi (PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bengkalis.)
 - a. Membantu meringankan beban kerja pegawai melalui keterlibatan mahasiswa dalam aktivitas administratif, pengolahan data, dokumentasi, serta tugas operasional lainnya.
 - b. Menjalin hubungan kerja sama yang dinamis antara PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bengkalis dan perguruan tinggi, sehingga menciptakan manfaat timbal balik bagi kedua pihak.
 - c. Menjalankan tanggung jawab sosial instansi dengan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk belajar, beradaptasi, dan mengembangkan diri melalui kegiatan Kerja Praktik.

1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Kegiatan Kerja praktik (KP) ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dari aturan pelaksanaan kerja praktik Jangka waktu kerja praktik yaitu selama 4 (Empat) bulan, terhitung mulai tanggal 01 September 2025 sampai dengan 31 Desember 2025. Adapun jadwal kerja di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bengkalis yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Jam Kerja Praktik PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis.

No	Hari	Jam Kerja	Istirahat
1	Senin s/d Jum'at	07.30 s/d 16.00	12.00 s/d 14.00 WIB
2	Sabtu-Minggu	Libur	Libur

Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis.

Dari tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa jam masuk bekerja adalah pukul 07.30 WIB yang harus sudah berada di kantor. Untuk melakukan aktivitas *Briefing* setiap paginya dimulai pada jam 07.45 di hari Senin sampai dengan hari Jum'at. Sedangkan aktivitas pekerjaan dimulai pada pukul 08.00 WIB, kemudian istirahat pukul 12.00 WIB, kembali masuk setelah istirahat pukul 14.00 WIB, dan pulang pukul 16.30 WIB.

Sedangkan seragam kerja PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bengkalis dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2 Pakaian Seragam PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis.

No	Hari	Jenis Seragam
1	Senin	Pakaian <i>casual</i>
2	Selasa	Pakaian pdh
3	Rabu	Pakaian <i>casual</i>
4	Kamis	Pakaian batik
5	Jum'at	Pakaian <i>casual</i>

Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis

1.3.1 Tempat Kerja Praktik (KP)

Pelaksanaan kerja praktik dilakukan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bengkalis yang beralamat di Jl. Antara, Wonosari, Kec. Bengkalis, Kabupaten Bengkalis, Riau.



Gambar 1.1 Kantor PLN ULP Bengkalis

Sumber: Perusahaan Listrik Negara