

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Setelah diproklamirkannya kemerdekaan Indonesia, tanggal 17 Agustus 1945 perusahaan listrik yang dikuasai Jepang direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan September 1945, lalu diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia. Pada tanggal 27 Oktober 1945 dibentuklah Jawatan Listrik dan Gas oleh Presiden Soekarno. Waktu itu kapasitas pembangkit tenaga listrik hanyalah sebesar 157,5 MW.

APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu) Yaitu sebuah aplikasi berbasis web khusus untuk mengurus hal-hal seputar pengaduan dan keluhan yang dapat terhubung di seluruh Indonesia.

Secara umum, APKT berfungsi untuk menampung dan memonitor status laporan pengaduan dari pelanggan. Laporan-laporan tersebut yaitu gangguan, keluhan, gangguan sistem, dan pemadaman terencana. Yang melatarbelakangi adanya APKT ini adalah : Proses manual pengelolaan keluhan pelanggan (non-teknis), proses management keluhan belum terintegrasi, belum ada monitoring realtime proses (durasi dan Status) dan pengaduan teknis belum bisa dilayani di Rayon dan Gerai. Dari masalah diatas, perlu dilakukan analisis manajemen perubahan pada implementasi APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu) di PT.PLN.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Manajemen perubahan apa yang diterapkan pada APKT di PT.PLN?
2. Bagaimana penerapan manajemen perubahan pada APKT di PT.PLN?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan pembahasan pada Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui manajemen perubahan apa yang diterapkan pada APKT di PT.PLN
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen perubahan pada APKT di PT.PLN.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Ruang lingkup kajian pada penulisan Laporan Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

1. Analisis akan mengacu pada Manajemen Perubahan.
2. Menganalisis berfokus seputar pengaduan dan keluhan dari pelanggan di PT.PLN.

1.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penulisan Laporan Tugas Akhir untuk mengidentifikasi masalah diperoleh dari :

1. Observasi

Observasi adalah tahap untuk mengumpulkan data-data dengan melakukan pengamatan pada PT.PLN (Perusahaan Listrik Negara).

2. Wawancara

Wawancara adalah tahap pelengkap dari observasi yang digunakan untuk berkomunikasi dengan aktor yang terlibat dalam sistem yang dianalisis agar lebih terperinci dalam mengidentifikasi masalah.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah tahap untuk mengumpulkan data-data dengan cara membaca dan juga mempelajari buku-buku yang sesuai dengan permasalahan dan juga topik yang dibahas.

4. Studi Internet

Studi internet adalah tahap untuk mengumpulkan data-data dengan cara melakukan *browsing* dan pengamatan pada situs-situs yang sesuai dengan permasalahan dan juga topik yang dibahas.

5. Diskusi dan Konsultasi

Diskusi dan konsultasi adalah tahap untuk melakukan diskusi dan konsultasi dengan pembimbing maupun pihak luar yang dapat memberikan saran untuk penulisan Laporan Tugas Akhir.

1.6 Sistematika Penyajian

Pembahasan yang dilakukan dalam laporan Tugas Akhir dari masing-masing bab dijelaskan sebagai berikut :

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan, Sistematika Pembahasan.

BAB 2. KAJIAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang akan digunakan dalam pengerjaan Tugas Akhir pada Manajemen Perubahan.

BAB 3. ANALISIS

Bagian ini digunakan untuk menjelaskan analisis dan rancangan sistem penggunaan Manajemen Perubahan di PT.PLN.

BAB 4. SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini dikemukakan kesimpulan sebagai hasil akhir dari laporan Tugas Akhir ini dan itu pula dikemukakan saran.