# BAB IV
# ANALISIS PRAKTEK KERJA LAPANGAN

## 4.1. Analisis Sistem yang Berjalan

Analisis sistem merupakan suatu proses penganalisaan dari suatu prosedur yang ada kemudian dilakukan untuk pemeriksaan masalah dan penyusunan pemecahan masalah yang timbul serta membuat spesifikasi sistem yang baru. Batasan yang penulis analisis pada Praktek Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan yaitu Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan mengenai Sistem Informasi Pasang Baru Listrik Prabayar.

### 4.1.1. Analisis Dokumen

Dokumen adalah data, rekaman, atau informasi yang dapat dilihat, dibaca, atau didengar, yang dapat dikeluarkan dengan atau tanpa bantuan suatu sarana, baik yang tertuang di atas kertas, benda fisik apapun selain kertas, atau yang terekam secara elektronik.

Dokumen yang digunakan pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UPJ Cibadak dalam Tata Usaha Langganan (TUL) diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. **TUL I-01**

   TUL I-01 yaitu Formulir Permohonan Listrik yang berisi data calon pelanggan untuk pasang baru dan data pelanggan untuk perubahan daya yang disertai dengan fotocopy KTP dan fotocopy rekening listrik pelanggan terdekat.

2. **TUL I-02**

   TUL I-02 yaitu Formulir Survey yang dokumennya menyatu dengan Formulir Permohonan. Formulir Survey nantinya akan di isi oleh bagian survey mengenai gambar situasi lapangan.

3. **TUL I-03**

   TUL I-03 yaitu Jawaban Persetujuan berdasarkan atas permohonan yang diajukan pada TUL I-01. Jawaban persetujuan dicetak setelah permohonan dan hasil survey di setujui oleh SPV. Pelayanan pelanggan.

4. **TUL I-04**

   TUL I-04 yaitu Jawaban Penangguhan berdasarkan atas permohonan yang diajukan pada TUL I-01. Jawaban persetujuan dicetak jika permohonan dan hasil survey tidak disetujui oleh SPV. Pelayanan pelanggan.

5. **TUL I-06**

   TUL I-06 yaitu Kwitansi pembayaran atas segala biaya yang dikenakan untuk segala urusan dengan PLN.

6. **TUL I-09**

   TUL I-09 yaitu Perintah Kerja untuk melakukan pemasangan, penyambungan, pembongkaran sambungan tenaga listrik atau penyambungan sementara. Perintah kerja dikeluarkan oleh bagian pelayanan pelanggan kepada bagian penyambungan dan pemutusan (BUNGTUS).

7. **TUL I-10**

   TUL I-10 yaitu Berita Acara pemasangan, penyambungan, pembongkaran sambungan tenaga listrik yang dokumennya menyatu dengan perintah kerja. Berita acara diisi setelah pekerjaan selesai dilakukan.

8. **TUL I-11**

   TUL I-11 yaitu Perubahan Data Langganan. Dokumen ini berisi data pernyataan untuk perubahan data langganan dari pelanggan sebelumnya.

9. **SPJBTL**

   SPJBTL yaitu Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik merupakan surat perjanjian yang harus ditandatangani oleh pemohon yang berisi persetujuan serta hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemohon dan PT PLN (Persero).

### 4.1.2. Analisis Prosedur yang sedang Berjalan

Dalam melakukan analisis proses atau prosedur yang sedang berjalan mengenai Pemasangan Baru Listrik Prabayar yaitu digambarkan secara terstruktur dengan menggunakan *flowmap*, diagram konteks, dan data flow diagram (DFD).

#### 4.1.2.1. *Event List*

Prosedur untuk permintaan Pasang Baru Listrik Prabayar yaitu sebagai berikut :

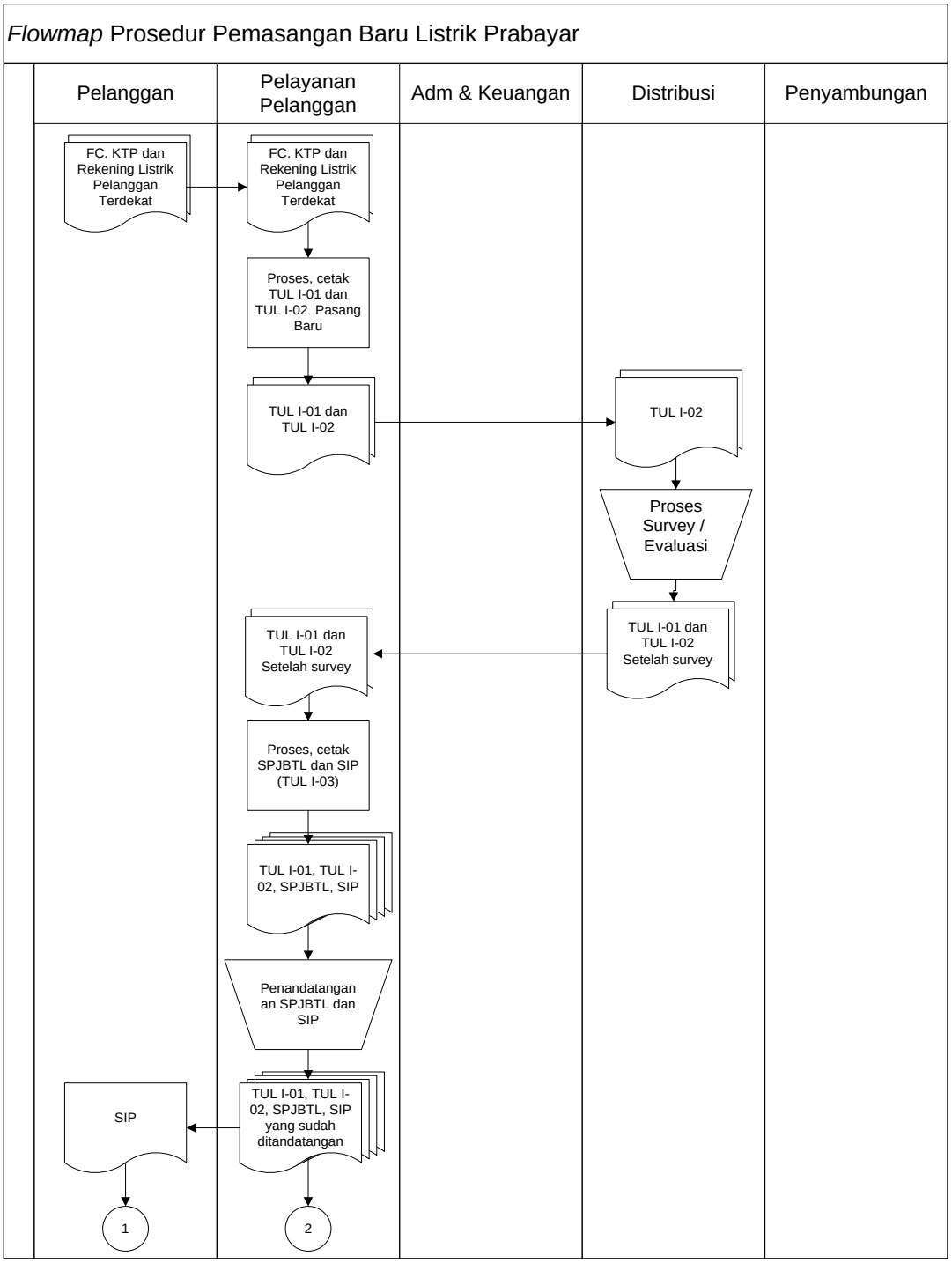
1. Calon pelanggan datang ke kantor PLN ke Bagian Pelayanan Pelanggan untuk mengajukan permohonan pemasangan baru, dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan.
2. Bagian Pelayanan Pelanggan menginput data calon pelanggan ke sistem dan memberi nomor Agenda.
3. Bagian Pelayanan Pelanggan mencetak Formulir Permohonan Penyambungan Baru (FPPB) yaitu TUL I-01 dan Formulir Survey Permohonan Listrik (FSPL) yaitu TUL I-02.
4. FPBB dan FSPL beserta persyaratan diserahkan oleh Bagian Pelayanan Pelanggan kepada Bagian Opdist untuk dilakukan survey lapangan (lokasi atau tempat calon pelanggan).
5. Setelah di survey kemudian digambar data lapangan (keadaan lokasi) pada berkas FSPL, selanjutnya berkas tersebut dikembalikan ke Bagian Pelayanan Pelanggan. Bagian Pelayanan Pelanggan membuat dan mencetak perincian

harga atau SIP (TUL I-03) dan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).

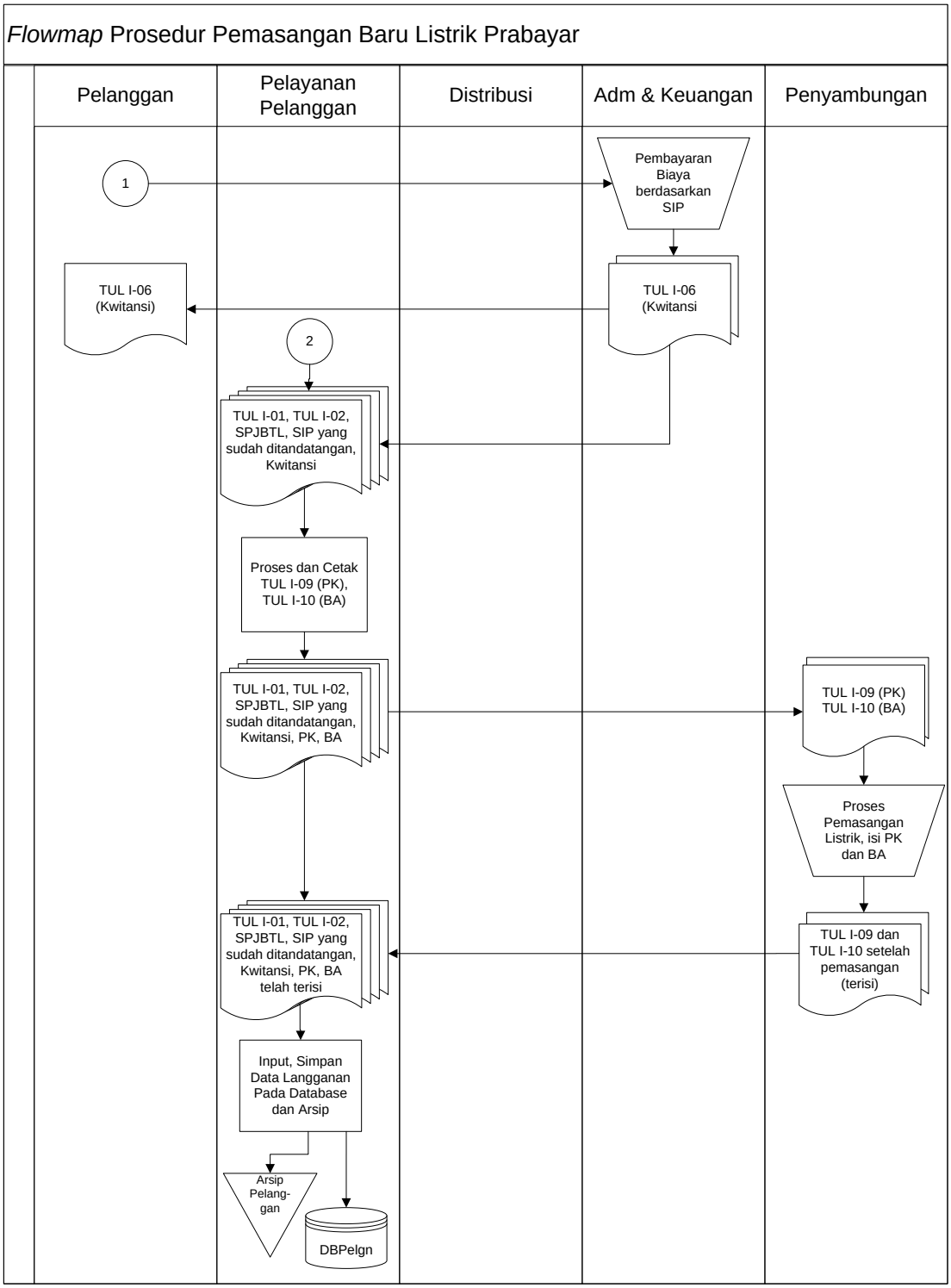
6. Calon Pelanggan mentandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dan menyetujui SIP (TUL I-03).
7. Calon pelanggan melakukan pembayaran pasang baru ke Bagian Administrasi dan Keuangan berdasarkan SIP (TUL I-03).
8. Bagian Administrasi dan Keuangan mencetak bukti transaksi (kwitansi), satu berkas untuk calon pelanggan dan satu berkas ke Bagian Pelayanan Pelanggan.
9. Bagian Pelayanan Pelanggan menginput data untuk perintah kerja pemasangan baru, dan mencetak Perintah Kerja (TUL I-09) pemasangan sambungan tenaga listrik untuk pasang baru dan Berita Acara (TUL I-10).
10. Bagian Penyambungan melakukan pemasangan listrik berdasarkan Perintah Kerja (TUL I-09) dan mengisi Berita Acara pemasangan. Perintah Kerja dan Berita Acara yang telah terisi di kembalikan ke Bagian Pelayanan Pelanggan.
11. Bagian Pelayanan Pelanggan menyimpan data pelanggan pada database dan arsip pelanggan.

#### 4.1.2.2. *Flowmap*

Berikut adalah gambar *Flowmap* mengenai Prosedur Pemasangan Baru Listrik Prabayar.




Gambar 4.1
*Flowmap* Prosedur Pemasangan Baru Listrik Prabayar

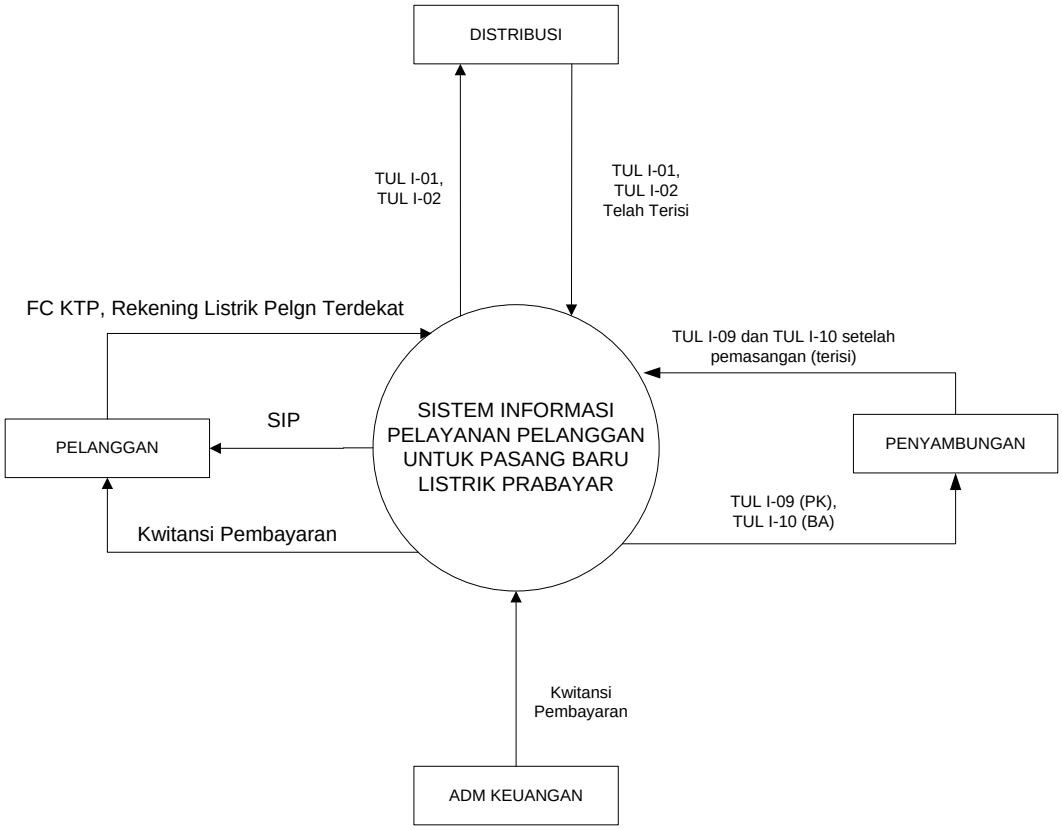



Gambar 4.2

*Flowmap* Prosedur Pemasangan Baru Listrik Prabayar

### 4.1.2.3. Diagram Konteks

Berikut adalah gambar diagram konteks mengenai Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan untuk Pasang Baru Listrik Prabayar.



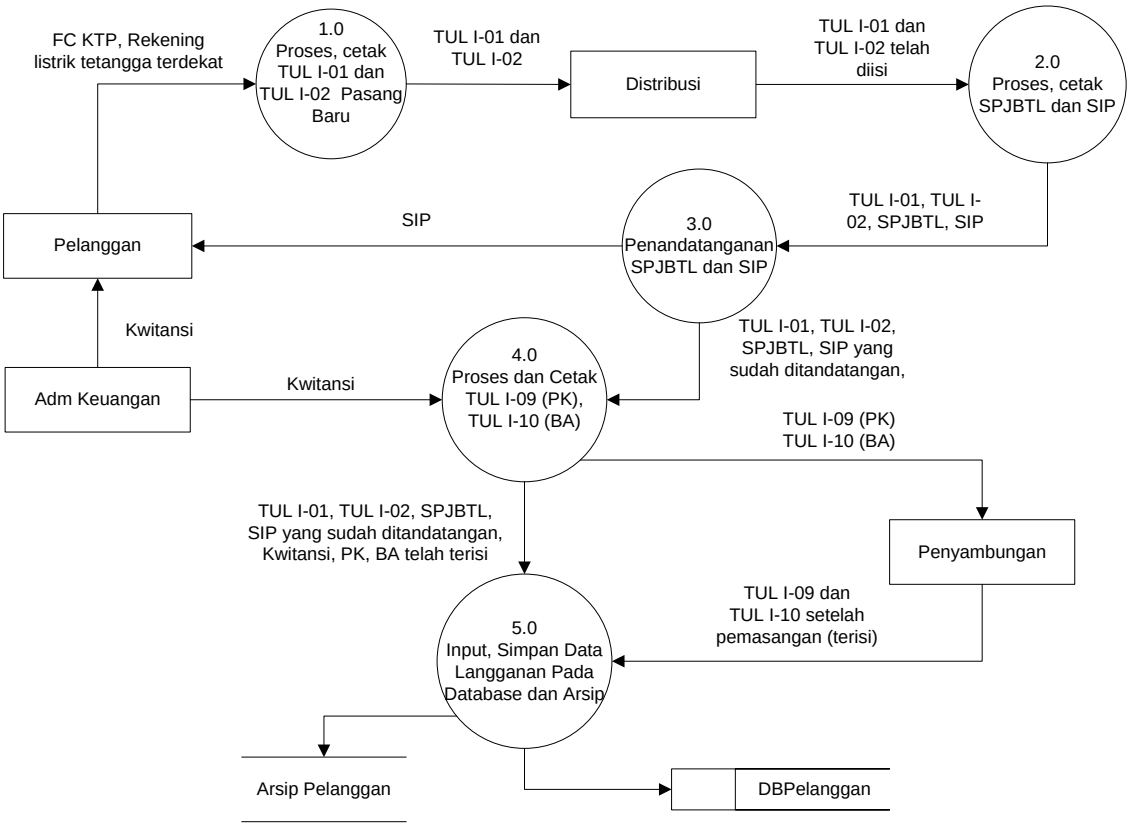

Gambar 4.3

Diagram Konteks Prosedur Pemasangan Baru Listrik Prabayar

### 4.1.2.4. Data Flow Diagram (DFD)

**1. DFD Level 0**

Berikut adalah gambar DFD Level 0 mengenai Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan untuk Pasang Baru Listrik Prabayar.




Gambar 4.4

DFD Level 0 Pemasangan Baru Listrik Prabayar