BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya perkembangan teknologi informasi menjadi suatu hal yang tidak bisa dibendung lagi, mereka berjalan melebihi kapasitas dan kemampuan daya nalar manusia pada umumnya.

"Sampai era 80-an kita berkutat dalam masalah teknologi industri dan infrastruktur industri masal, era pasca 80-an dan sampai awal 90-an kita memfokuskan dari pada mutu (quality), tetapi sekarang kita berlomba dalam kecepatan pada teknologi informasi (information technology)" (Bill Gates, Saraf Digital, Microsoft Press, 1998)

Kecepatan perkembangannya menimbulkan efek yang cukup signifikan terhadap pemikiran dan kebiasaan manusia. Kualitas dan pelayanan yang cepat menjadi harapan dan keinginan yang menjadi biasa. Hal tersebut menjadi suatu bahan pemikiran dan analisis yang harus diterapkan dalam setiap rencana dan kebijakan yang akan diambil khususnya perusahaan-perusahaan yang berhubungan langsung dengan konsumen dalam operasionalnya.

Ketersediaan informasi yang cepat, akurat dan menyeluruh disamping akan membantu dalam proses pelayanan Pelanggan, juga akan sangat membantu dalam membenahi managerial perusahaan dan membantu perusahaan untuk menentukan

langkah-langkah berikutnya yang akan diambil sebagai kebijakan. Pada saat ini PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan banten UPJ Banjaran dalam operasionalnya untuk melakukan pengolahan data khususnya yang berkaitan dengan Pelayanan Pelanggan Pasang Baru Listrik, belum tekomputerisasi sepenuhnya sehingga akan memperlambat dalam penyajian informasi, juga di dalam pencarian data calon pelanggan dan proses pengecakan jaringan membutuhkan waktu yang lama.

Bertolak dari pentinganya pengolahan data dalam pengajuan pasang baru listrik, penulis terdorong untuk merancang suatu sistem informasi pengolahan data pengajuan pasang baru listrik, guna menjawab tantangan diatas yaitu cepat menyajikan informasi serta laporan yang akurat dalam melakukan proses pencarian data pelanggan.

Dengan demikian sistem pengolahan data yang baik merupakan sistem operasional yang berguna bagi pelaksana operasional dan manajemen organisasi.

Berdasarkan latar belakang yang ditulis di atas maka ditetapkan judul " **Sistem Informasi Pengajuan Pemasangan Baru Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten UPJ Banjara** " dengan menggunakan sistem yang baru diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan dalam pembuatan laporan mengenai Pengajuan Pemasangan Baru rawat inap dapat dikerjakan dangan waktu yang lebih cepat sehingga informasi bisa diperoleh secara cepat, tepat, akurat dan relevan

1.2. Identifiasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian singkat yang telah dipaparkan pada Latar Belakang Masalah dan berdasarkan penelitian yang secara langsung telah dilakukan pada PT. PLN (Persero) UPJ Banjaran maka dapat diidentifikasi permasalahannya adalah :

1. Proses Pengolahan data Bagian Pelayanan belum menggunakan komputerisasi sepenuhnya sehingga memperlambat dalam menyajikan informasi yang akurat.
2. Dalam pencarian data calon pelanggan dan proses pengecekan jaringan membutuhkan waktu yang lama.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian yang sudah ditulis sebelumnya maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem yang yang sedang berjalan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten UPJ Banjaran.
2. Bagaimana perancangan Sistem Informasi Pengajuan Pemasangan Baru Listrikk pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten UPJ Banjaran .

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya kerja praktek yaitu untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah kerja parktek yang merupakan bagian dari kurikulum dan untuk

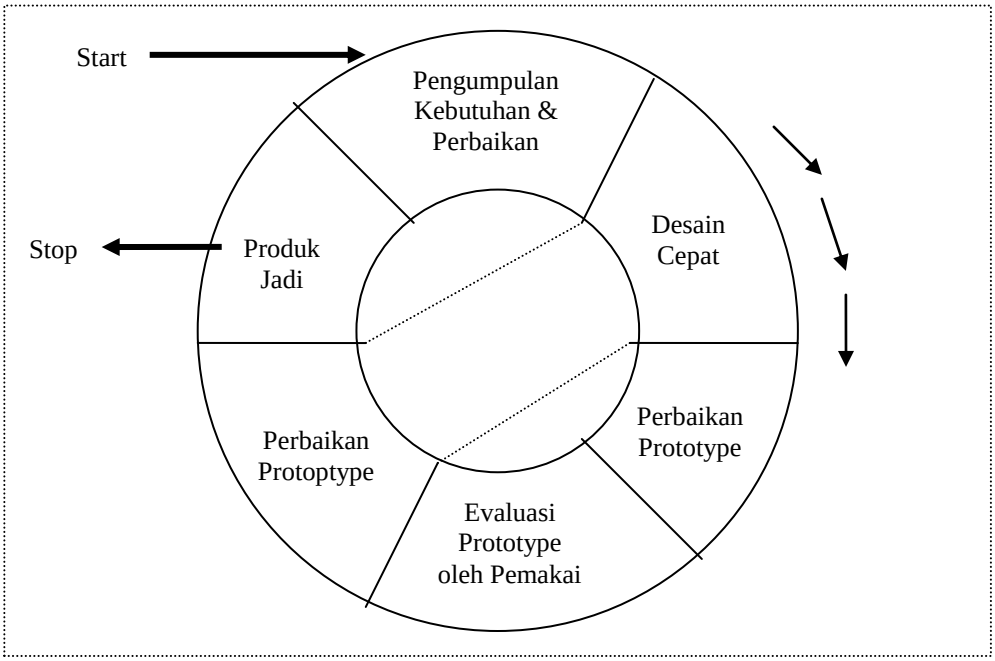
mengetahui, mendalami dan menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan yang bertempat di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten UPJ Banjaran, yaitu mengerjakan pekerjaan yang berhubungan Pelayanan Pemasangan Baru. Adapun tujuan dari Kerja Praktek ini adalah :

1. Untuk system yang sedang berjalan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten UPJ Banjaran.
2. Untuk membuat Perancangan Sistem Informasi Pengajuan Pemasangan Baru pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten UPJ Banjaran.

1.4. Metode Pengembangan Sistem

Metode yang penulis gunakan adalah dengan menggunakan metode Prototype, merupakan metode pengembangan sistem dimana hasil analisa perbagian sistem langsung diterapkan kedalam sebuah model tanpa menunggu seluruh sistem selesai dianalisa.

Di kutip dari [http://google.co.id/prototype/prototyping.doc], Model proses prototyping adalah proses yang membangun suatu model / prototype dari perangkat lunak dengan tujuan melakukan tes pada berbagai aspek dari desain. Model / prototype menggambarkan atau mengilustrasikan ide dari perangkat lunak yang akan dibuat dengan harapan untuk mendapatkan *feedback* yang lebih awal dari *user* / pengguna.



Gambar 1 Proses Prototype

(Sumber : http://www.google.co.id/prototype/prototyping.doc)

Prototype dimulai dengan pengumpulan kebutuhan dengan cara menggambarkan dan mendefinisikan keseluruhan kebutuhan (output) yang di inginkan secara singkat. Langkah kedua, yaitu mendesain secara cepat dengan memusat pada suatu penyajian aspek perangkat lunak dimana akan terlihat masukan dan keluaran oleh pemakai. Kemudian desain tersebut akan dibangun. Kemudian di evaluasi, selanjutnya dilakukan perbaikan kebutuhan untuk pengembangan perangkat lunak. Setelah dilakukan perbaikan, maka perangkat lunak ini akan menjadi produk yang siap pakai.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah supaya tidak terlalu jauh dalam pembahasannya dan tidak keluar jalur dari apa yang telah ditetapkan dalam tujuan penelitian, maka penulis membatasi permasalah yaitu :

1. Sistem Inforasai Pengajuan Pemasangan Baru Listrik hanya pada Unit UPJ Banjaran.
2. Sistem Informasi Pengajuan Pemasangan BAru Listrik hanya memebahas tentang Pemasangan Baru Listrik dan tidak berkaitan dengan perubahan daya

1.6. Lokasi dan Jadwal Kerja Praktek

Lokasi Kerja Praktek yaitu bertempat di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten UPJ Banjaran yang beralamat di Jalan Raya Banjaran No.108 Banjaran- Bandung. Waktu pelaksanaan kerja praktek dilaksanakan dari bulan Juli sampai dengan bulan Agustus 2009.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa Latin (*systēma*) dan bahasa Yunani (*sustēma*) adalah suatu kesatuan yang terdiri komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi ([1] kamus wikipedia, 5 Maret 2008, Sistem, http://id.wikipedia.org/wiki/Sistem, 10 Juli 2009).

Secara umum sistem adalah kumpulan dari beberapa bagian tertentu yang saling berhubungan secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Kata sistem mempunyai beberapa pengertian, tergantung dari sudut pandang mana kata tersebut didefinisiskan. Menurut [KA07], secara garis besar ada dua kelompok pendekatan, yaitu :

1. Pendekatan sistem yang lebih mendekatkan pada elemen-elemen atau kelompoknya, yang dalam hal ini sistem itu didefinisikan sebagai “suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu aturan tertentu”.

2. Pendekatan sistem sebagai jaringan kerja dari prosedur, yang lebih menekankan urutan operasi di dalam sistem. Prosedur (*procedure*) didefinisikan oleh Richard F. Neushl sebagai "urutan operasi kerja (tulis-menulis), yang biasanya melibatkan beberapa orang di dalam satu atau lebih departemen, yang diterapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi bisnis yang terjadi".

Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen-elemen atau komponennya mendefinisikan sistem sebagai "sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan". Dengan demikian di dalam suatu sistem, komponen-komponen ini tidak dapat berdiri sendiri-sendiri, tetapi sebaliknya, saling berhubungan hingga membentuk satu kesatuan sehingga tujuan sistem itu dapat tercapai.

2.1.1. Elemen Sistem

2.1.2. Karakteristik Sistem

Sistem mempunyai beberapa karakteristik atau sifat-sifat tertentu, antara lain :

1. Komponen Sistem (*Component*)

   Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi yang saling bekerja sama membentuk suatu komponen sistem atau bagian-bagian dari sistem.

2. Batasan Sistem (*Boundary*)

Merupakan daerah yang membatasi suatu sistem dengan sistem yang lain atau dengan lingkungan kerjanya.

3. Subsistem

Bagian-bagian dari sistem yang beraktivitas dan berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan dengan sasarannya masing-masing.

4. Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)

   Suatu sistem yang ada di luar dari batas sistem yang dipengaruhi oleh operasi sistem.

5. Penghubung Sistem (*Interface*)

   Media penghubung antara suatu subsistem dengan subsistem lain. Adanya penghubung ini memungkinkan berbagai sumber daya mengalir dari suatu subsistem ke subsistem lainnya.

6. Masukan Sistem (*Input*)

   Energi yang masuk ke dalam sistem, berupa perawatan dan sinyal. Masukan perawatan adalah energi yang dimasukan supaya sistem tersebut dapat berinteraksi.

7. Keluaran Sistem (*Output*)

   Hasil energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan.

8. Pengolahan Sistem (*Proses*)

   Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan mengubah masukan menjadi keluaran.

9. Sasaran Sistem (*Object*)

Tujuan yang ingin dicapai oleh sistem, akan dikatakan berhasil apabila mengenai sasaran atau tujuan.

2.1.3. Klasifikasi Sistem

Sistem dapat diklasifikasin dari beberapa sudut pandang adalah sebagai berikut :

1. Sistem Abstrak *(abstract system)* dan system fisik *(physical system).*

   System abstrak adalah system yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik.

   System fisik adalah system yang ada secara fisik .

2. Sistem Alamiah *(natural system)* dan system buatan *(human made system)*.

   System alamiah adalah system yang terjadi melalui proses alam, tidak dibuat manusia.

   System buatan adalah system yang dirancang oleh manusia.

3. System tertentu *(deterministic system*) dan system tak tentu *(probalistic system).*

   System tertentu beroperasi pada tingkah laku yang sudah dapat di prediksi keluaran dari system keluaran dari system dapat diramalkan.

   System tak tentu adalah system yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsure probabilitas.

4. Sistem tertutup *(closed system)* dan system terbuka *(Open system).*

Sistem tertutup adlah sistem yang tidak berhubungan dan tidak etrpengaruh dengan lingkungan luarnya.

Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnay.

2.2. Pengertian Informasi

Secara umum informasi adalah data yang sudah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi pengguna, yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan. Data adalah fakta atau bahan-bahan keterangan yang nantinya akan digunakan sebagai bahan dasar suatu informasi.

Informasi adalah hasil pemrosesan data, manipulasi dan pengorganisasian / penataan dari sekelompok data yang mempunyai nilai pengetahuan (*knowledge*) bagi penggunanya Kamus Wikipedia Indonesia, Ensiklopedia bebas berbahasa Indonesia, http://id.wikipedia.org/wiki/Informasi 10 Juli 2009].

Informasi merupakan hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan http://www.google.co.id/informasi/modul-91-mengelolainformasi.doc 10 Juli 2009].

2.3. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kumpulan antara sub-sub sistem yang saling berhubungan yang membentuk suatu komponen yang didalamnya mencakup *input-proses-output* yang berhubungan dengan pengolahan informasi (data yang telah diolah sehingga lebih berguna bagi user) [9) Kamus Wikipedia Indonesia, Ensiklopedia bebas berbahasa Indonesia, http://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_informasi 10 Juli 2009].

Sistem informasi didefinisikan oleh Robert A. Laitch dan K. Roscoe Bavis dalam buku [KA07] sebagai berikut "sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan".

Definisi umum sistem informasi adalah menurut [KA07] "sebuah sistem yang terdiri atas rangkaian subsistem informasi terhadap pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan"

2.4. Metode Analisis dan Perancangan Terstruktur

Metode analisis dan perancangan terstruktur yang digunakan penulis adalah berorientasi data diantaranya menganalisis data dengan menggunakan beberapa alat seperti *flowmap* (bagan alir), diagram konteks, *data flow diagram* (DFD), dan kamus data.

2.4.1. Flow Map

Flowmap adalah diagram yang menunjukkan aliran data berupa formulir-formulir ataupun keterangan-keterangan berupa dokumentasi yang mengalir di dalam suatu sistem.

2.4.2. Diagram Kontek

Diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks merupakan level tertinggi dari DFD yang menggambarkan seluruh input ke sistem atau output dari sistem.

Diagram konteks menggambarkan suatu sistem informasi secara global, termasuk aliran data dari masukan (input) ke proses kegiatan (sistem), dari proses ke proses, dan dari proses ke luaran (output) menjadi sebuah informasi yang terpadu.

2.4.3. Data Flow Diagram

DFD sering digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan fisik dimana data tersebut mengalir. Diagram aliran data merupakan model dari sistem untuk menggambarkan pembagian sistem ke modul yang lebih kecil. Data flow diagram dapat dikembangkan dari level yang paling rendah ke level yang lebih tinggi. DFD level 0 merupakan pengembangan dari diagram konteks, DFD level 1 merupakan

pengembangan dari DFD level 0. Tiap proses dari DFD dapat dikembangkan lagi menjadi lebih detail sampai proses-proses tersebut tidak dapat dikembangkan lagi.

2.5. Pengertian Data

Data adalah merupakan bahan mentah bagi informasi dirumuskan sebagai kelompok atau lambang tidak acak yang menunjukkan jumlah-jumlah, tindakan-tindakan, angka, statistik yang dari padanya dapat ditarik kesimpulan (Gordon B. Davis, 1992).

Dalam melakukan proses administrasi pasti tidak lepas dari kegiatan pengolahan data. Pengolahan data adalah kegiatan untuk memanipulasi atau

transformasi simbol – simbol seperti angka dan abjad untuk tujuan meningkatkan kegunaan.

Sedangkan pengolahan data menurut para ahli dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Pengolahan data adalah suatu serangkaian operasi atas informasi yang direncanakan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan (Drs. Moekijat).
b. Pengolahan data adalah merupakan segala macam pengolahan terhadap data tersebut guna mendapatkan hasil yang diinginkan (Teresa Sediono, BSC,1983).

Jadi pengolahan data adalah suatu serangkaian operasi atas informasi yang direncanakan guna mendapatkan hasil yang diinginkan. Kegiatan pengolahan data dapat dibagi menjadi beberapa kegiatan antara lain :

1. Kegiatan pengumpulan

   Data yang diperlukan dikumpulkan dan dicatat dalam suatu formulir yang disebut dokumen yang berfungsi sebagai input dalam sistem.

2. Integritas atau Pengujian

   Data tersebut diperiksa untuk meyakinkan konsistensi dan akurasi berdasarkan suatu peraturan dan kendala yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Penyimpanan

   Data disimpan pada suatu media seperti pita magnetic ataupun piringan magnetic.

4. Pemeliharaan

   Data baru ditambahkan, data yang ada diubah dan data yang tidak terpakai dihapus agar sumber data tetap mutakhir.

5. Keamanan

   Data dijaga untuk mencegah kehancuran, kerusakan dan penyalahgunaan.

6. Organisasi

   Data disusun sedemikian rupa untuk memenuhi kebutuhan informasi pemakai.

7. Pengambilan

   Data tersedia bagi pemakai.

BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

3.1. Sejarah Perusahaan

PT. PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten cukup panjang.

Awal kelistrikan dui bumi parahyangan sudah ada semenjak Pemerintahan Kolonail Belanda masih bercokol di tataran tanah sunda. Ditahun 1905, dijawa Barat khusunya kota Bandung, Berdiri perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan public. Nama perusahaan itu ***Bandungsche Electriciteit Maatschaappij*** **(BEM).**

Dalam perjalanannya BEM pada tanggal 1 januari 1920 berubah menjadi Perusahaan Perseroan menjadi ***Gameenschapplijk Electriciteit Bedrijf Voor Bandoeng*** **(GEBEO)** yang pendiriannya dikukuhkan melalui akte notaries Mr. Andirian Hendrik Van Ophuisen dengan Nomor:213 pada tanggal 31 Desember 1949.

Setelah kekuasaan penjajahan beralih ke tangan pemrintah Jepang, diantara rentah waktu 1942-1945, pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh ***Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha*** dengan wilayah kerja di seluruh Pilau Jawa.

Setelah Indonesia merdeka, tahun 1957 menjadi awal penguasaan pengelolaan penyediaan tenaga listrik di seluruh tanah air yang ditangani langsung oleh Pemerintahan Indonesia. 27 Desember 1957, GEBEO diambil alih

Pemerintahan Indonesia yang kemudian dikukuhkan lewat Peraturan Pemerintahan NO. 86 Tahun 1958 j.o. Pearaturan Pemerintah No. 18 Tahun 1959.

Selanjutnya di tahun 1961 melalui peraturan Pemerintah no. 67 Badan Pimpinan Umum Perusahaan Lintrik Negara (BPU-PLN) sebgai wadah kesatuan pimpinan PLN sejalan dengan itu, PLN Bandung pun berubah menjadi PLN Exploitasi XL sebagai kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat, di luatr DKI Jaya dan Tanjung.

Pada tahun 1970-an dikeluarkan peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara yang menyebutkan status PLN menjadi Perusahaan Umum Listrik Negaa. Kemudian, berdasarkan Pengumuman PLN Exploitasi XI No. 05/DIII/Sek/1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Exploitasi XI diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat.

Memasuka era 1990-an, dengan adanya Peraturan Pemerinyahan Republik Indonesia No. 23 TAhun 1994 pada tanggal 14 Juni 1994, Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT PLN (Persero) Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994.

Untuk tuntutan perubahan dan perkembangan kelistrikan yang dari tahun ke kerahun cenderung mengalami peningkatan, maka keluarlah keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 28.K/010/DIR/2001 tanggal 20 pebruari 2001 yang menjadi ladasan hukum perubahan nana PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat menjadi PT PLN (Persero) Unit Distribusi Jawa Barat.

Pada akhirnys, dengan mengacu pada keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 120K/010/DIR/2001 tanggal 27 Agustus 2002, PT PLN (Persero)

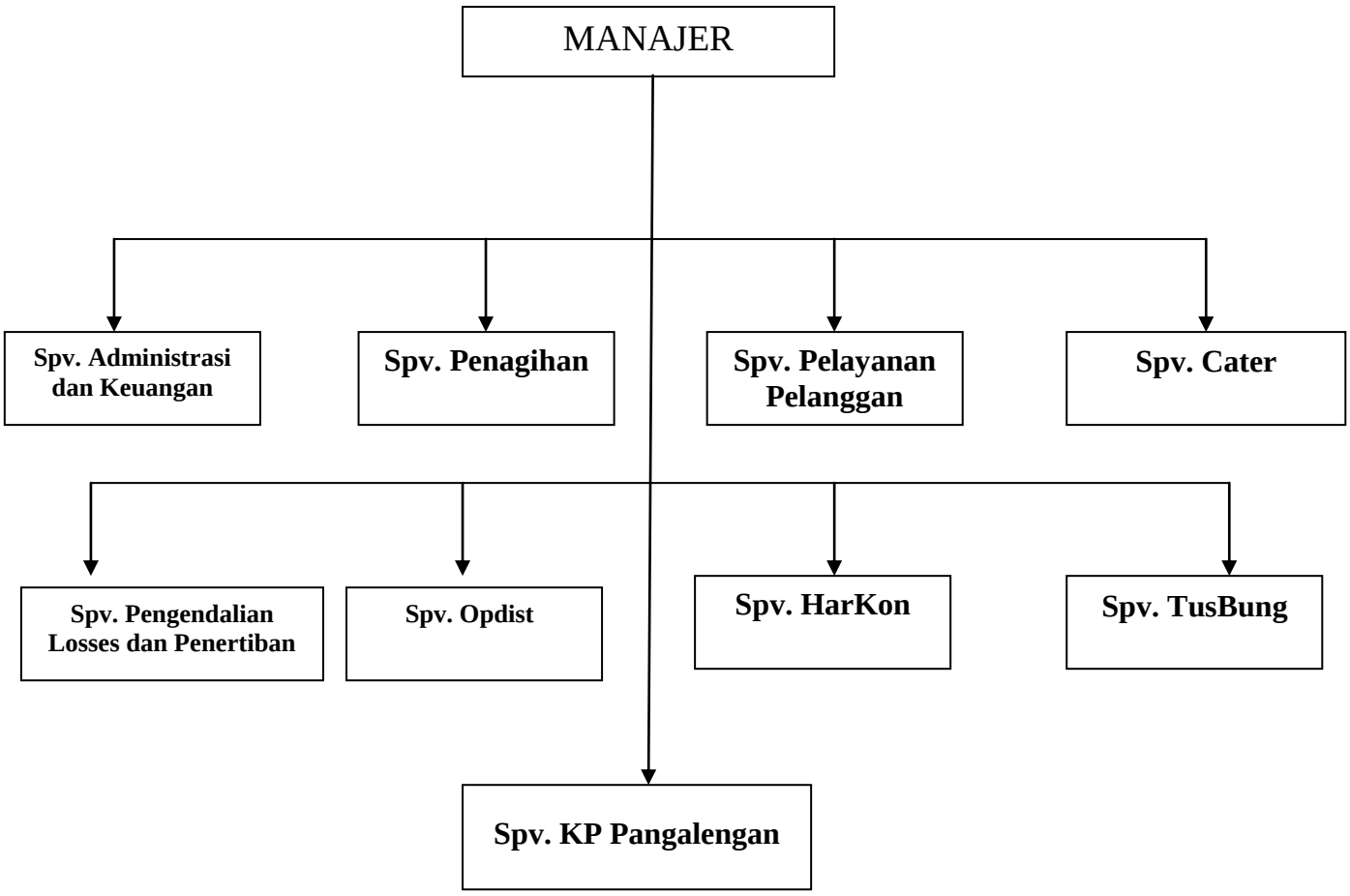
Unit Bsnis Distribusi Jawa Barat berubah lagi menjadi PT pLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, dimana wilayah kerjanya meliputi Propinsi Jawa BArat dan Propinsi Banten, hingga saat ini.

3.2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Banjaran berkedudukan di Banjaran, didirikan atau dibentuk berdasarkan Surat Keputusan General Manager dengan Nomor : 003.K/021/GM.JBB/2004 tanggal 7 Januari 2004, dengan tetap menginduk kepada PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Majalaya yang terdiri atas :

1. Unsur pimpinan adalah Manajer
2. Unsur pembantu manajer adalah :
    - Supervisor Pemutusan dan Penyambungan
    - Supervisor Pelayanan Pelanggan
    - Supervisor Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening
    - Supervisor Pengendalian Penagihan
    - Supervisor Pengendalian Keuangan dan Administrasi
    - Supervisor Operasi dan Distribusi
    - Supervisor Pengendalian Losses dan Penertiban
    - Supervisor Pemeliharaan dan Kontruksi
    - Supervisor Kantor Pelayanan

Adapun struktur organisasi PT PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Banjaran seperti pada gambar 3.1. dibawah ini :



Gambar 3.1.

Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UPJ Banjaran

Sumber: PT PLN (Persero) UPJ Banjaran, tahun 2009

3.3. Deskripsi Kerja

Berikut adalah uraian tugas dari masing-masing fungsi :

A. Manajer

Tugasnya adalah

1. Mensinergikan seluruh fungsi dan unsur unit dalam mengoptimalkan sumberdaya dan kemitraan untuk memaksimalkan kinerja unit dan citra perusahaan.
2. Menjalin komunikasi dan hubungan kerja internal maupun eksternal yang efektif.
3. Mengembangkan dan memberdayakan seluruh potensi sumber daya manusia untuk meningkatkan Budaya Perusahaan (Integritas, Saling Percaya, Peduli dan Pembelajar) dan *Good Corporate Government* (*Responsibility, Accountability, Fairness, dan Transparancy*).
4. Melaksanakan monitoring dan evaluasi atau audit internal termasuk data pengaduan, sistem informasi, dan tingkat mutu pelayanan.
5. Memberikan apresiasi dan melaksanakan pembinaan sumber daya manusia.

B. Supervisor Penyambungan dan Pemutusan

Tugasnya adalah :

1. Melaksanakan pelayanan, pengelolaan database atau data induk, dan pengelolaan persediaan material.
2. Melaksanakan pemeliharaan, inspeksi, dan pemulihan gangguan.
3. Melaksanakan survey, perencanaan, penyambungan, perubahan, pemutusan sementara atau rampung.

4. Melaksanakan pelaporan, pertanggungjawaban, dan lain-lain yang berkaitan dengan sambungan pelanggan dengan tertib, ramah, dan efisien berdasarkan dari fungsi terkait.
5. Mengelola informasi pelanggan dan atau informasi internal.

C. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Tugasnya adalah:

1. Melaksanakan pelayanan yang mudah dan nyaman bagi pelanggan melalui telepon, loket, *frontdesk*, *account executives*, *callcenter*, dan lain-lain.
2. Melaksanakan pemasaran, termasuk mengkoordinir pemasaran keliling terpadu sekaligus penertiban sambungan illegal.
3. Mengelola informasi pelayanan, promosi, publikasi, sosialisasi, dan penyuluhan antara lain tentang Tarip Dasar Listrik (TDL) dan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP).
4. Melaksanakan administrasi layanan pengaduan, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (PJBTL)/suplemen/amandemen, penyambungan, perubahan, Tagihan Susulan (TS), Surat Pengakuan Hutang (SPH), komitmen, dan lain-lain.
5. Melaksanakan pengelolaan data base atau induk elektronik administrasi pelanggan atau Data Induk Langganan (DIL), dan Arsip Induk Langganan (AIL) termasuk Perubahan Data

Langganan (PDL), peremajaan Data Induk Langganan, dan realisasi pemutusan sementara atau pemutusan rampung.

6. Melaksanakan pelaporan, pertanggungjawaban, dan lain-lain yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

D. Supervisor Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening

Tugasnya adalah :

1. Mendapatkan angka meter pelanggan dan membuat rekening listrik (*hardcopy* atau *softcopy*) yang benar, termasuk koreksi bila ada, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai jadual, sehingga fungsi terkait dapat melaksanakan fungsi pembukuan, penagihan dan pengawasan kredit (Tata Usaha Langganan fungsi IV, V, dan VI).
2. Mendapatkan mitra kerja yang andal untuk mendukung tugas pada poin 1.
3. Mendapatkan angka meter dan membuat Berita Acara Penerimaan KWH dari sisi hulu yang benar sesuai jadual.
4. Mengatasi permasalahan antara lain pengaduan pelanggan, kendala lapangan, Daftar Pembuatan Kuitansi/Rekening Listrik (DPK), Daftar Langganan Perlu Diperhatikan (DLPD), pola pendampingan, dan baca ulang selektif sinergi dengan fungsi terkait.

5. Mendapatkan informasi pemakaian, sambungan pelanggan dan lain-lain yang tidak benar seperti pemakaian tidak sah, meter macet, dan pentarifan untuk diinformasikan ke fungsi terkait.
6. Mengelola administrasi sistem Rute Baca Meter (RBM) baik pembuatan baru maupun pemeliharaan, Daftar Pembacaan Meter (DPM), *Portable Data Entry* (PDE), Portable Data Teknik (PDT), Meter Elektronik, *Automatic Meter Reading* (AMR), dan Pembuatan Rekening (*Billing*).
7. Melaksanakan pelaporan seperti Rekening Per Jenis Tarif, TUL 57, TUL III-07, TUL III-09 berikut lampiran-lampirannya, pertanggungjawaban bila terjadi koreksi salah angka meter, Daftar Perbaikan Rekening (Memorial 3), Daftar Pembatalan Rekening (Memorial 4), analisa susut jarring yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

E. Supervisor Pengendalian Penagihan

Tugasnya adalah :

1. Menyediakan data base piutang yang lengkap, rinci, benar, dan mutakhir secara terus menerus termasuk melaksanakan rekonsiliasi bersama fungsi terkait.
2. Melaksanakan pembayaran rekening/tagihan listrik yang mudah dan nyaman, termasuk mendapatkan mitra kerja pengelola *Payment Point*/Praqtis yang andal.

3. Legalisasi, Surat Pemberitahuan Tagihan (SPT), Perintah Kerja Pemutusan/Bongkar, Daftar Usulan Piutang Ragu-Ragu (DUPR).
4. Mengelola pengawasan piutang/tunggakan melalui pendekatan khusus, sosialisasi, penyuluhan, kehumasan, kemitraan, sanksi biaya keterlambatan, membuat perintah kerja pemutusan sementara/rampung kepada fungsi terkait, termasuk penyelesaian piutang ragu-ragu melalui Kantor Penyelesaian dan Lelang Negara (KPPLN) dan Daftar Usulan Penghapusan Piutang Ragu Ragu (DUPRR).
5. Melaksanakan pelaporan seperti Daftar Piutang Belum Lunas, Ikhtisar Mutasi Rekening Listrik, Daftar Perincian Piutang Ragu Ragu.

F. Supervisor Pengendalian Keuangan dan Administrasi

Tugasnya adalah :

1. Melaksanakan administrasi keuangan
2. Melaksanakan pencatatan dan akuntansi
3. Melaksanakan administrasi sumber daya manusia (SDM)
4. Melaksanakan tugas kesekretariatan dan umum
5. Melaksanakan pelaporan keuangan sesuai kebutuhan
6. Melaksanakan administrasi fasilitas dan sarana

7. Melakukan pengawasan hasil penjualan rekening listrik (transfer otomatis ke PLN Pusat)
8. Melakukan rekonsiliasi cash in harian bersama fungsi terkait.

G. Supervisor Operasi Distribusi

Tugasnya adalah :

1. Melaksanakan kinerja operasi sistem distribusi
2. Menyusun perencanaan operasi sistem distribusi
3. Melaksanakan operasi distribusi
4. Melaksanakan survei data teknik dan rencana anggaran belanja teknik
5. Melaksanakan penyambungan pasang baru dan perubahan daya pelanggan
6. Melaksanakan pelayanan teknik gangguan
7. Melaksanakan pelaporan kegiatan operasi distribusi

H. Supervisor Pemeliharaan dan Kontruksi

Tugasnya adalah :

1. Menyusun rencana pemeliharaan jaringan
2. Melaksanakan pelaporan kegiatan pemeliharaan distribusi
3. Melaksanakan penyuluhan ketenagalistrikan
4. Melaksanakan administrasi bongkar rampung

5. Melaksanakan pemulihan gangguan dan konektor, Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) bersama fungsi terkait.

I. Supervisor Pengendalian Losses dan Penertiban

Tugasnya adalah :

1. Meningkatkan kinerja Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik
2. Melaksanakan dan bertanggung jawab pada Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik
3. Melaksanakan administrasi Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik
4. Mengkoordinasikan pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik antar bidang
5. Membuat laporan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik
6. Mengendalikan Susut Energi
7. Mengawasi Pemeliharaan Jaring dan Gardu
8. Mengkoordinasikan langkah-langkah untuk penekanan Susut

J. Supervisor Kantor Pelayanan

Tugasnya adalah :

1. Meningkatkan kinerja Kantor Pelayanan
2. Melakukan survei data teknik
3. Melaksanakan pembacaan meter
4. Melaksanakan pengawasan penagihan

5. Melakukan pemeliharaan Rute Baca Meter (RBM)
6. Melakukan pemeliharaan jaringan
7. Melaksanakan pelayanan gangguan
8. Membuat laporan bulanan

3.4. Analisis Sistem yang Berjalan

Analisis terhadap sistem yang sedang berjalan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten UPJ Banjaran dilakukan untuk mengetahui informasi apa saja yang ada di dalam Pelayanan Pelanggan pengajuan Pemasangan Baru Listrik.

1. Calon pelanggan menerima formulir Pemasangan Baru yang diberisikan data calon pelanggan , kemudian calon pelannggan mengisi data calon pelanggan , data pelanggan berisiskan foto copy KTP, dan foto copy rek.listrik tetanggadan diserahkan ke Customer Service.
2. Bagian instalasi memberikan data jaringan kepada customer service.
3. Customer service menerima data calon pelanggan, foto copy KTP, foto copy rekekning listri tetangga dari calon pelanggan dan kemudian melakukan pengecekan jaringan. Jika ada jarigan maka customer service membuat Surat Ijin Pemasangan (SIP) rangkap 3. SIP 1 diberikan kepada calon Pelanggan, SIP 2 diberikan kepada bagian instalasi, SIP 3 dijadikan arsip. Jika tidak ada jaringn maka customer service akam membuat Surat Tunda pemasangan (STP) kepada calang.

4. Setelah menerima SIP 2 dari bagian customer service kemudian bagian instalasi melakukan pemasangan listrik. Setelah malakukan pemasangan listrik kemudian dibuatkan laporan pemasangan. Selanjutnya bagian instalasi menyerahkan laporan tersebut kepada bagian customer service.
5. Setelah menerima laporan pemasangan dari bagian instalasi , maka customer service melakukan pengecekan laporan pemasangan dan kemudian mencetak kartu meteran kepada calon pelanggan untuk dijadikan bukti bahwa calon pelanggan tersebut sudah mempunyai jaringan dan sudah menjadi pelanggan PLN, sedangkan laporan valid diserahkan kepada Supervisor Pelayanan Pelanggan.

BAB IV

ANALISIS KERJA PRAKTEK

4.1. Analisis Sistem

Analisis terhadap sistem yang sedang berjalan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten UPJ Banjaran dilakukan untuk mengetahui informasi apa saja yang ada di dalam Pelayanan Pelanggan.

4.1.1. Analisis Dokumen

Analisis dokumen merupakan tahapan menentukan dokumen-dokumen yang terlibat dalam suatu sistem. Berikut ini adalah dokumen-dokumen dalam sistem Pelayanan pelanggan.

1. Data Calon Pegawai yaitu data yang harus diisi oleh calon pelanggan pada saat pendaftaran pengajuan pemasangan baru listrik.
2. Foto copy KTP, kartu identitas calon pelanggan sebagai syarat pengajuan pemasangan baru listrik.
3. Foto copy rekening listrik tetangga yaitu surat bukti pembayaran listrik tetangga yang paling dekat rumah dengan calon pelanggan dan sebagai syarat untuk pengajuan pemasangan baru listrik.
4. SIP, yaitu Surat Ijin Pemasangan yang di keluarkan oleh bagian pelayana pelanggan kepada calon pelanggan, apa ila pengajuan pemasangan baru listrik tersebut dapat diterima.

5. STP, yaitu Surat Tunda Pemasangan yang dibuat oleh bagian Pelayanan pelanggandan diberikan kepada calon pelanggan, apabila pengajuan pemasangan baru listrik tidak bias dilakukan.
6. Kartu meteran kartu yang dikeluarkan oleh pelayanan Pelanggan kepada calon pelanggan setelah pemasangan listrik dilakukan sebagai bukti calon pelanggan sudah mempunya jaringan listrin dan sudah menjadi pelanggan PLN.
7. Laporan pemasangan adalah sebagi bukti pemasangan dari bagian instalasi
8. Laporan pemasangan sudah Valid adalah sebagi bukti bahwa pengjuan pemasangan baru dapat diterima dan diberikan ke Supervisor pelayan pelanggan.

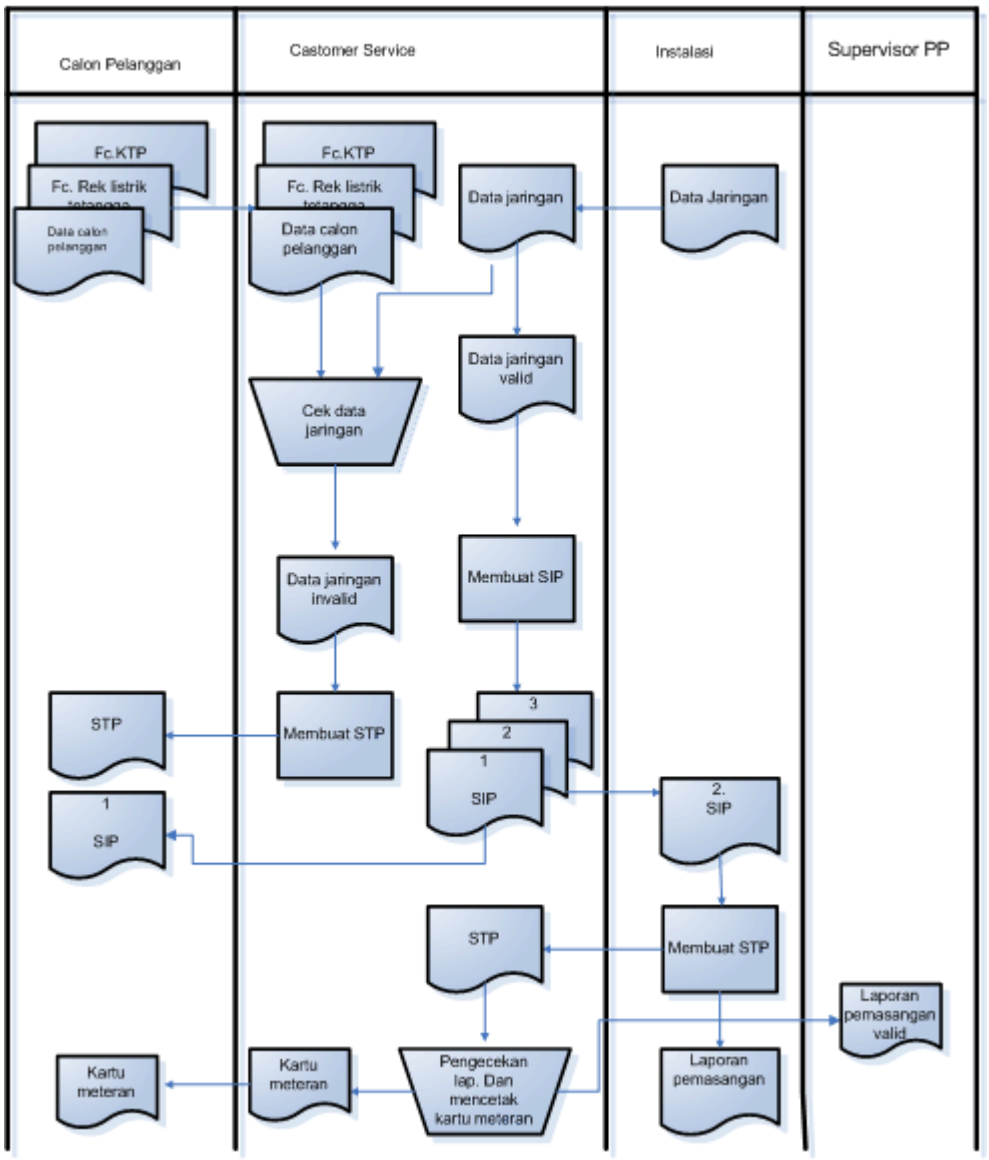
4.1.2. Analisi Prosedur yang sedang berjalan

Prosedur merupakan urutan dari langkah – langkah yang terjadi atau yang dilakukan dalam sistem. Prosedur tersebut bisa meliputi entitas atau bagian yang terlibat atau yang mengerjakan proses, bagaimana proses tersebut dilakukan, serta apa saja yang dihasilkan dari proses – proses itu sendiri.

4.1.2.1. Flow Map

Berikut ini adalah *Flow Map* dari sistem pengajuan pemasangan baru listrik PT. PLN (persero) Distribus Jawa Barat dan Banten UPJ Banjaran .

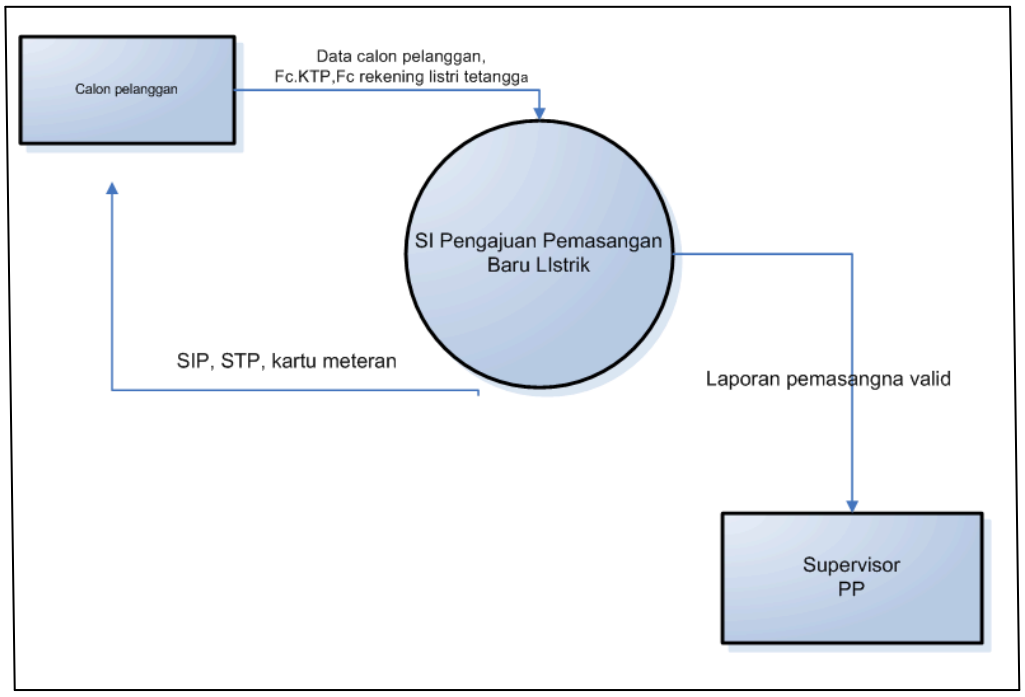
Flow Map Pengajuan Pemasangan Baru Listrik



Gambar 4.1 Flom Map Pengajuan Pemasangan Baru Listrik

4.1.2.1.1. Diagram Konteks

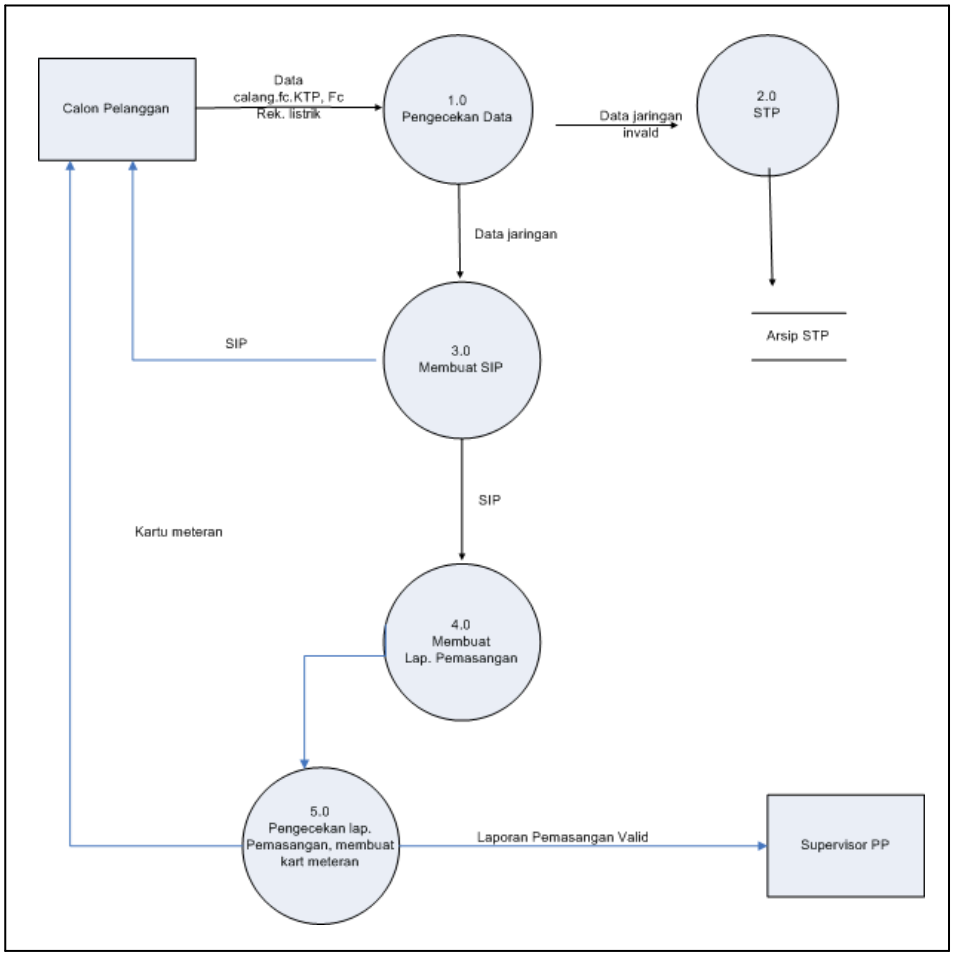
Diagram konteks adalah diagram yang terdiri dari satu proses dan menggambarkan ruang lingkup sistem secara keseluruhan.



Gambar 4.2 Diagram konteks

4.1.2.3 DFD (*Data Flow Diagram)*

Data flow diagram (DFD) adalah teknik grafik yang menggambarkan komponen – komponen dari sebuah sistem, dan aliran – aliran data di komponen tersebut asal, tujuan dan penyimpanan data. Berikut adalah *data flow diagram* sistem Pengajuan Pemasangan Baru Listrik.



Gambar 4.3. Data Flow Diagram

4.1.3. Evaluasi Sistem yang berjalan

Pada PT. PLN (persero) UPJ Banjaran terdapat masalah pada sistem yang sedang berjalan yaitu pada bagian Castomer Service yaitu pengolahan data pelanggan masih lambat dan rumit sehingga terlambatnya penyajian informasi terhadap calon pelanggan. Dan juga pengecekan data jaringan yang masih dilkukan manual yang merperlambat pembuatan laporan-laporannya.

4.2. Usulan Perancangan Sistem

Perancangan sistem adalah proses pengembangan spesifikasi sistem baru berdasarkan hasil rekomendasi analisis sistem. Dalam perancangan sistem ini akan digambarkan tentang sistem informasi pengajuan pemasangan baru listrik dalam bertuk *Flowmap*, Diagram Konteks, dan *Data Flow Diagram* (DFD), serta menjelaskan arus data yang ada pada DFD.

4.2.1. Tujuan Perancangan Sistem

Tujuan perancangan sistem ini adalah untuk dapat menghasilkan perancangan sistem Pengajuan Pemasangan Baru Listrik berbasis komputer. Perancangan sistem yang dibuat tidak mengalami banyak perubahan dari sistem yang sedang berjalan

4.2.2. Perancangan Prosedur yang diusulkan.

Pada langkah ini perancangan digambarkan dalam bentuk flowmap (bagan alir), Diagram Konteks, dan *Data Flow Diagram* (DFD).

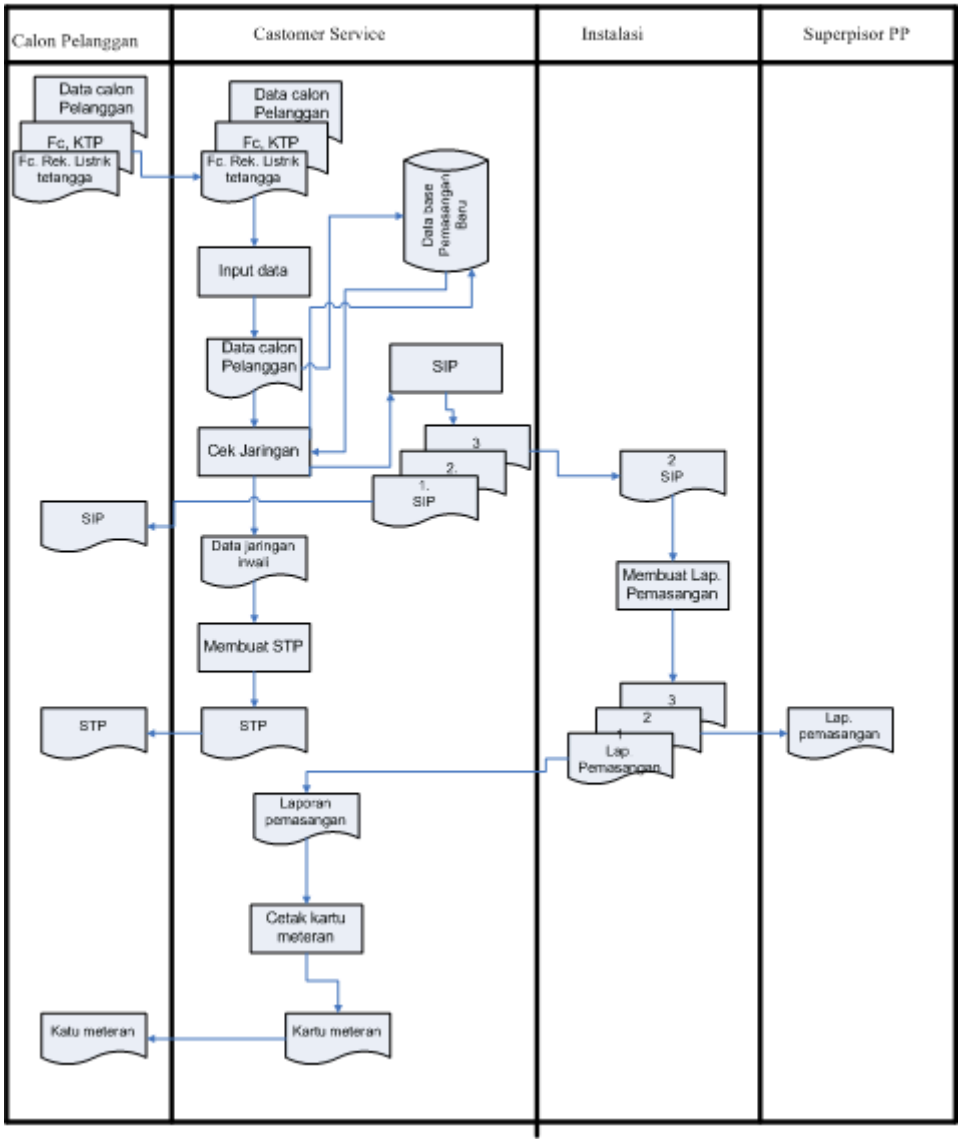
4.2.2.1. Flowmap

Flowmap adalah diagram yang menunjukkan aliran data berupa formulir-formulir ataupun keterangan-keterangan berupa dokumentasi yang mengalir di dalam suatu sistem. Berikut adalah *flowmap* sistem informasi Pengajuan Pemasangan Baru Listrik Pada PT. PLN (persero) UPJ Banjaran

1. Pengajuan Pemasangan Baru Listrik
    a. Calon pelanggan memberikan Foto copy KTP, Foto Copy rekening listrik tetangga dan data calon pelanggan yang sudah di isi kepada customer servise untuk dijadikan sebagai imputan dalam proses pemasangan baru listrik yang akan dilakukan.
    b. Customer Service menerma inputan yaitu data calon pelanggan, kemudian disimpan dalam file database
    c. Kemudian dilakukan pengecekan jaringan kemudian untuk mengetahui ada jaringan atau tidak. Kemudian data tersebut disimpan kedalam database.
    d. Jika data jaringan tersebut valid maka akan dibuatka Surat Ijin Pemasangan (SIP) ranggkap 3. 1 diberikan kepada calin pelanggan, 2 diberikan pada bagian instalasi, 3 diberikan ke bagina supervisor pelayan pelanggan
    e. Jika Invalid maka, akan dibuatkan Surat Tunda pemasangan (STP) bahwa pemasangan tidak akan dilakukan.
    f. Setelah melakukan pemasangan, kemudian bagian instalasi membuat laporan pemasangan dan diberikan ke bagian customer servise
    g. Setelah customer service menerima laporan pemasangan, kemudian customer service membuat kartu meteran sebagai

tanda bahwa calon pelanggan tersebut sudah mempunyai jaringan dan sudah menjadi pelanggan PLN.

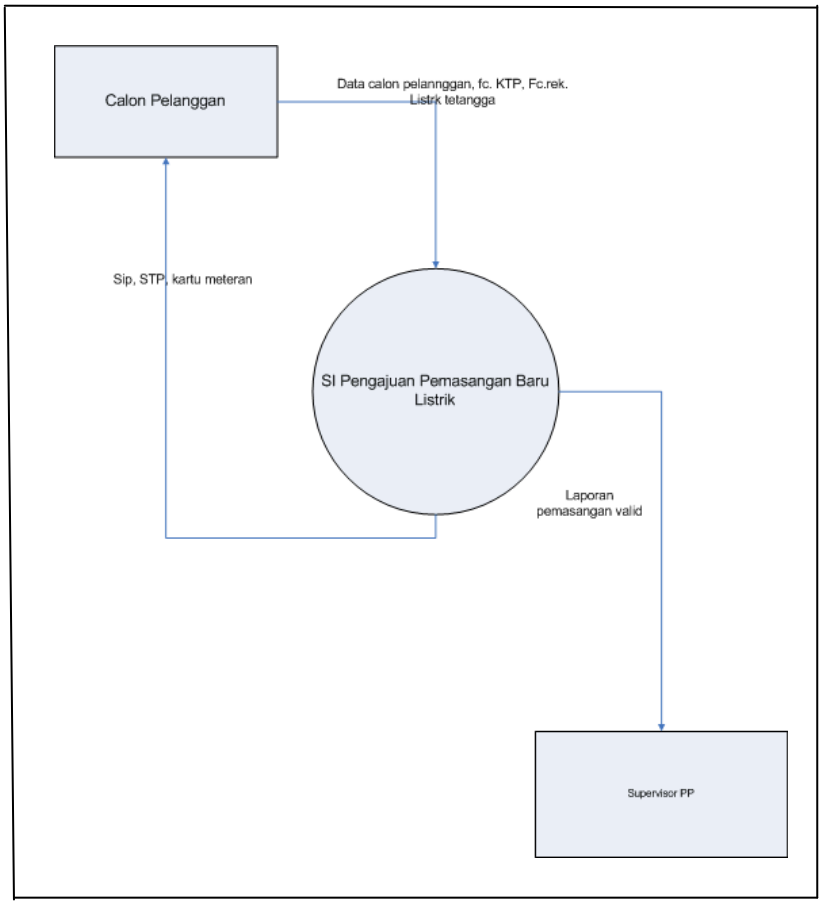
Flow map Pengajuan Pemasangan Baru Listrik yang diusulkan



Gambar 4.4 Flow Map yang diusulkan

4.2.2.2. Diagram Konteks

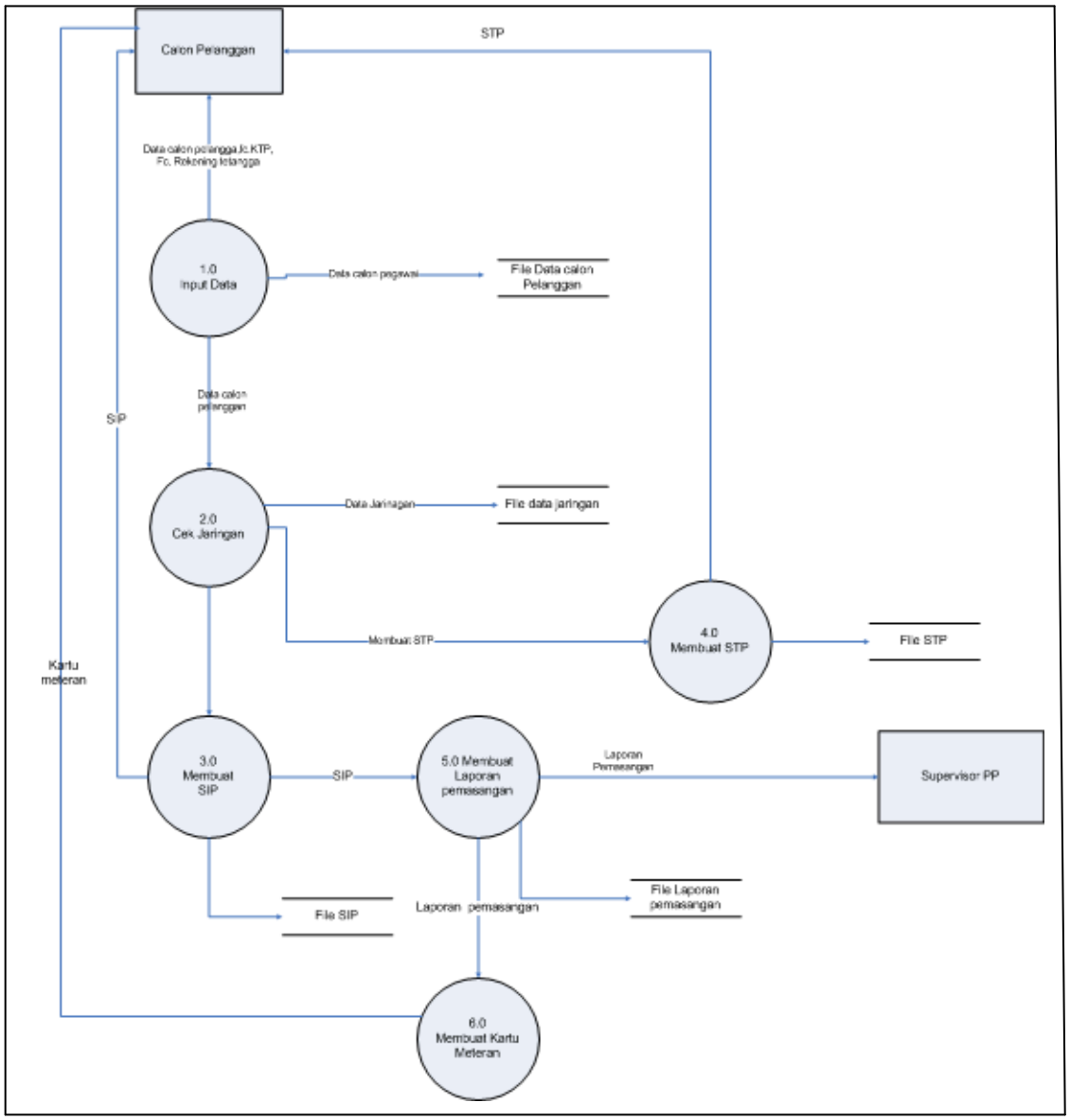
Berikut adalah Diagram konteks usulan, sisten informasi pengajuan pemasangan baru listrik PT. PLN (persero) UPJ Banjaran.



Gambar 4.5 Diagram konteks yang usulkan

4.2.2.3. Data Flow Diagram (DFD)

Berikut adalah Data Flow Diagram usulan, sisten informasi pengajuan pemasangan baru listrik PT. PLN (persero) UPJ Banjaran.



Gambar 4.5 Data Flow Diagram (DFD) yang diusulka

4.2.2.4. Kamus Data

Kamus data adalah peralatan yang ikut berperan dalam perancangan dan pembangunan sistem informasi karena berfungsi untuk menjelaskan arti aliran data dan penyimpanan dalam penggambaran pada data flow diagram, mendeskripsikan komposisi paket data yang bergerak melalui aliran, dan menjelaskan spesifikasi nilai dan satuan yang relevan terhadap data yang mengalir dalam sistem tersebut. Berikut ini adalah kamus data yg di ambil dari *data flow diagram* Sistem Informasi Pengajuan Pemasangan Baru yang diusulkan **:**

1. Nama Arus Data : Data calon pelanggan

   Alias : -

   Aliran Data : calon_pelanggan – Proses 1, Proses 1-File_Data_calon_pelanggan,Proses 1-proses 2

   Struktur Data : Nama_calon_pelanggan, alamat, no_KTP, Gol_tarif

2. Nama arus Data : Surat Ijin Pemasangan (SIP)

   Alias : -

   Aliran Data : proses 2 – proses 3, proses 3-calon_pelanggan, proses 3-proses 5, proses 3 – file _SIP

Struktur Data : Nama_calon_pelanggan, alamat, no_SIP, no_LHP/tanggal, nama_instalatir, alamat_instalatir,Jml_PHB,

3. Nama Arus Data : Surat Tunda Pemasangan (STP)

   Alias : -

   Aliran Data : proses 2-proses 4, proses 4 – file STP ,proses 4 – calon pelanggan

   Strukr Data : Nama_calon_pelanggan, alamat,

4. Nama Arus data : Kartu meteran

   Alias : -

   Aliran Data : Proses 6- calon_pelanggan

   Struktur Data :

5. Nama Arus data : Laporan Pemasangan

   Alias : -

   Aliran data : proses 5 - Supervisor_PP, proses 5 – proses 6, Proses 5 – file_Laporan_pemasangan

4.2.3. Evaluasi Sistem yang diusulkan

Suatu system yang dirancang oleh penulis memiliki keunggulan yaitu dalam penyampaian suatu informasi akan lebih cepat kepada calon pelanggan, didalam pencarian data calon pelanggan dan proses pengecekan juga tidak akan membutuhkan waktu yang lama.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada perancangan sistem informasi pengajuan pemasangan baru listrik, maka penulis akan memberikan kesimpulan yaitu dengan adanya sistem pengajuan pemasangan baru diharapkan dapat :

1. Meminimalisasi kesalahan dan duplikasi data.
2. Menyimpan data calon pelanggan pada suatu database sehingga tidak terjadi lagi penumpukan berkas data calon pelanggan pengajuan pemasangan baru listrik.
3. Memudahkan proses pencarian data calon pelanggan, dan prosese pengecekan jaringan secara cepat dan akurat
4. Membuat laporan yang dilakukan dengan mudah.

5.2. Saran

Hasil dari perancangan sistem ini masih dimungkinkan untuk dilakukan pengembangan, sehingga kebutuhan informasi yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan. Pengembangan yang dilakukan agar menghasilkan informasi yang optimal, diantaranya seperti adanya fasilitas untuk memback-up data calon pelanggan, proses pengolahan data di bagian pelayanan pelanggan. sehingga diharapkan dapat memberikan informasi yang lebih baik lagi. Disamping itu,diperlukan adanya dukungan perangkat keras dan perangkat lunak yang dapat mendukung program aplikasi yang dikembangkan.