# SISTEM INFORMASI TAMBAH DAYA
# PADA PT PLN ( PERSERO )

Laporan Kerja Praktek

Diajukan untuk memenuhi syarat matakuliah kerja praktek

Program strata satu Jurusan Manajemen Informatika


Oleh :

KIKI ANDRIANA NIM. 10505186

POLORA LERIANTI NIM 10505225






JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

BANDUNG


2008

**SISTEM INFORMASI TAMBAH DAYA**

**PADA PT PLN ( PERSERO )**

Laporan Kerja Praktek

Diajukan untuk memenuhi syarat matakuliah kerja praktek

Program strata satu Jurusan Manajemen Informatika


Oleh :

KIKI ANDRIANA NIM. 10505186

POLORA LERIANTI NIM. 10505225


Bandung, 05 Desember 2008

| Pembimbing Jurusan, | Pembimbing Lapangan, |
|---|---|
| Wahyuni, S.Si | Cristilly Mulyatin |
| NIP. 4127. 70. 26.006 | NIP. 6284226.L |

Ketua Jurusan Manajemen Informatika

Dadang Munandar, S.E.,M.Si.

NIP. 4127. 70. 26. 019

**Abstrak**

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan listrik negara yang bergerak di bidang pelayanan terhadap pelanggan. Energi listrik merupakan sumber daya yang sangat dibutuhkan keberadaannya terutama dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada PT. PLN (Persero) apakah semuanya akan menunjang atau mempercepat proses transaksi antara bagian pelanggan dengan pelanggan yang akan melakukan proses permintaan penambahan daya baru maupun mencegah terjadinya penumpukan data serta arsip yang selalu menjadi bagian dari masyarakat.

Permasalahan yang akan dituntut untuk ada penyelesaiannya agar pelanggan akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh PLN. Solusi dari masyarakat tersebut adalah membuat adanya aplikasi baru. Adapun alat pemodelan yang digunakan seperti Diagram konteks, DFD dan Flowmap.

Hasil penulisan laporan kerja praktek ini berupa laporan data permintaan tambah daya baru. Dengan adanya solusi yang demikian diharapkan dapat terlaksana pelayanan yang cepat dan lebih maksimal serta mempermudah bagian pelayanan untuk melayani permintaan tambah daya.

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME, atas berkat rahmat dan karuniaNya. Akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktek dengan judul **"Sistem Informasi Tambah Daya pada PT PLN ( Persero ) Bandung**".

Laporan kerja praktek ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan jurusan Manajemen Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia.

Penulis menyadari laporan kerja praktek ini jauh dari kesempurnaan, mengingat terbatasnya ilmu pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis.

Dalam pelaksanaannya laporan kerja praktek ini, penulis banyak mendapat bimbingan, petunjuk, arahan dari berbagai pihak yang telah mendukung, sehingga laporan kerja praktek ini dapat selesai. Dengan segala kerendahan hati, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Ir. H. Ukun Sastraprawira, M.sc selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Komputer,
2. Dadang Munandar, S.E., M.si selaku Ketus Jurusan Manajemen Informatika Universitas Komputer,

3. Wahyuni, S.Si selaku dosen wali MI-5 dan dosen pembimbing yang bersedia untuk membimbing penulis hingga terselesainya laporan kerja praktek ini.

4. Ibu Cristilly, Ibu Dewi, Ibu Nur'ah yang telah membimbing penulis sewaktu melasanakan penelitian di PT PLN (persero), seksi Sistem Informasi,

5. Bapak Tresna pada bagian kepegawaian terima kasih atas segala bantuannya,

6. Dan semua pihak yang telah membantu hingga selesainya laporan ini yang tidak bias penulis sebut satu persatu, terima kasih banyak.

## DAFTAR ISI

**Lembar Judul** ..... i

**Lembar Pengesahan** ..... ii

**Abstrak** ……..….. iii

**Kata Pengantar** ..... iv

**Daftar Isi** ..... vi

**Daftar Simbol** ..... viii

**Daftar Gambar**……. xi

**Daftar Tabel** ..... xii

**BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar belakang ……..…….....1

1.2 Identifikasi masalah ..... 2

1.3 Maksud dan tujuan ……..……. ……. 2

1.4 Metodologi Penelitian ……...…….. 3

1.5 Batasan Masalah ……...…….. 4

1.6 Lokasi dan Jadwa Kerja Praktek ……..... 4

**BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Pengertian Sistem ..... 5

2.1.1. Elemen Sistem ..... 5

2.1.2. karakteristik Sistem ..... 7

2.1.3. Klasifikasi sistem .....10

2.2. Pengertian Informasi ..... 12

2.3. Pengertian Sistem informasi ..... 13

2.4 Metode analisis dan Perancangan Terstruktur ..... 13

2.4.1. Flow Map ..... 13

2.4.2. Diagram Kontek ..... 14

2.4.3. Data Flow Diagram ..... 14

2.5. Pengertian Pelayanan Pelanggan ..... 15

**BAB III PROFIL PERUSAHAAN**

3.1. Sejarah Perusahaan ..... 17

3.2. Strukrut Organisasi ..... 21

3.3. Deskripsi Kerja ..... 22

3.4. Analisis Sistem yang Berjalan ..... 24

**BAB IV ANALISIS KERJA PRAKTEK**

4.1. Analisis Sistem ..... 26

4.1.1. Analisis Dokumen ..... 26

4.1.2. Analisis Prosedur yang sedang berjalan ..... 29

4.1.2.1. Flow Map ..... 31

4.1.2.2. Diagram Kontek ..... 32

4.1.2.3. Data Flow Diagram ..... 33

4.1.3. Evaluasi sistem yang berjalan ..... 34

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan ..... 36

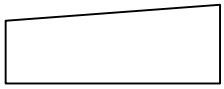
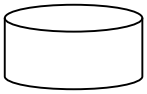
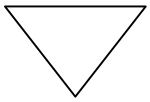
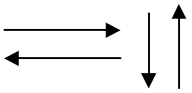
5.2 Saran ..... 36

Daftar Pustaka

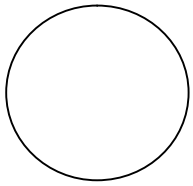
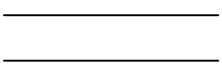
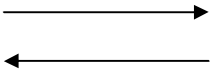
Lampiran – lampiran

## DAFTAR SIMBOL

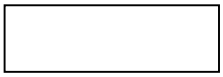
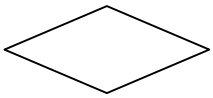
**1. Bagan Alir system ( flow map )**

| Gambar | Keterangan |
|---|---|
|  | *Dokumen*<br>Menunjukkan dokumen sebagai masukkan / keluaran baik secara manual / melalui komputer |
|  | *Proses manual*<br>Menunjukkan proses yang dikerjakan secara manual |
|  | *Operasi Komputerisasi*<br>Menunjukkan proses yang dikerjakan oleh komputer |
|  | *Manual input*<br>Menunjukkan operasi input secara manual melalui keyboard |
|  | *Magnetic Disk*<br>Menunjukkan penyimpanan data dalam hardisk |
|  | *Penyimpanan Dokumen*<br>Digunakan untuk penyimpanan data sebagai arsip secara manual |
|  | *Penghubung / Konektor*<br>Digunakan sebagai penghubung ke halaman berbeda |
|  | *Aliran Data*<br>Menunjukkan aliran data antar proses |

**2. Data Flow Diagram**

| Gambar | Keterangan |
|---|---|
|  | *Proses*<br>Menunjukkan transformasi dari masukkan menjadi keluaran, dalam hal ini sejumlah masukkan dapat menjadi hanya satu keluaran ataupun sebaliknya |
|  | *Terminator*<br>Mewakili entitas luar diamana system berkomunikasi |
|  | *Penyimpanan*<br>Menunjukkan penyimpanan data dalam sebuah database |
|  | *Aliran*<br>Menggambarkan serangkaian paket atau informasi dari suatu bagian lain dari system dimana system penyimpanan mewakili lokasi penyimpanan data |

**3. ERD ( Entity Relationship Diagram )**

| Gambar | Keterangan |
|---|---|
|  | *Data Entitas*<br>Segala sesuatu baik yang nyata maupun abstrak yang datanya akan direkam |
|  | *Relasi*<br>Menunjukkan adanya hubungan antar sejumlah entitas yang berasal dari himpunan entitas berbeda |
|  | *Aliran data*<br>Menyatakan penghubung antara relasi dengan data entitas dan data entitas dengan atribut |

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi 21

Gambar 1.2 Flow Map Sistem informasi Pelayanan Pelangggan yang berjalan pada bagian pelayanan ubah daya 31

Gambar 1.3 Diagram Konteks Sistem Pelayanan Pelanggan yang berjalan 32

Gambar 1.4 DFD level 1 33

Gambar 1.5 DFD Level 2 Pelayanan Tambah Daya 34

## DAFTAR TABEL

Tabel I Jadwal kegiatan kerja praktek 4

Tabel II Analisis Dokumen Sistem Pelayanan Tambah Daya (Ubah daya) 27

Tabel III Evaluasi sistem pelayanan pelanggan yang berjalan 36

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Kerja praktek merupakan salah satu mata kuliah wajib yang harus diambil oleh setiap mahasiswa Jurusan Manajeman Informatika UNIKOM. Karenanya, Penulis sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Informatika berkewajiban untuk mengambil mata kuliah ini dan penulis mengambil tempat kerja praktek di PT. PLN ( Persero ) Distribusi Jawa Barat Dan Banten.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dewasa ini menyebabkan berkembangnya pembuatan sistem informasi berbasis *Information Technology* (IT). Hal ini disebabkan dengan teknologi komputerisasi baik hardware maupun software akan membantu kinerja suatu sistem secara efektif, efisien, teliti dan akurat pada Perusahaan/Instansi.

Informasi yang dihasilkan dari proses pengolahan data – data yang bersifat nyata dan dapat dipercaya. Untuk itu Penulis mengambil kerja praktek yang berkaitan dengan teknologi informasi yang membahas tentang **"Sistem Informasi Tambah Daya"** pada PT. PLN ( Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berkaitan dengan uraian latar belakang, maka penulis dapat menentukan pokok permasalahan yang akan dibahas. Adapun permasalahan yang akan dibahas dalam laporan ini adalah sebagai berikut:

a. Apa yang dimaksud dengan tambah daya dan bagaimana prosedur tambah daya yang terdapat di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
b. Apa manfaat adanya prosedur tambah daya yang ada di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
c. Apa saja syarat – syarat yang harus dipenuhi dalam proses pelayanan tambah daya di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten?

## 1.3 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

Maksud dari kerja praktek ini adalah agar mahasiswa dan mahasiswi dapat mengenal situasi kerja yang sebenarnya dalam dunia kerja sehingga mampu merespon secara positif dari teori yang didapat di bangku kuliah dengan penerapan dilapangan.

Sedangkan tujuan dari kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisa Sistem yang sedang berjalan
2. Membuat flow map dan diagram flow data ( DFD ) dari Sistem yang sedang berjalan.

3. Memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan tanpa harus menghubungi customer service dengan bagian kerja yang berbeda, sehingga waktu yang digunakan relatif cepat.

4. Mengurangi antrian yang panjang pada bagian customer service, sehingga untuk mendapatakan informasi yang dibutuhkan lebih efisien.

## 1.4 Metodologi Penelitian

Dalam penyusunan laporan ini penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis pergunakan adalah sebagai berikut :

a. *Observasi* (pengamatan)

   Teknik ini yaitu dengan mempelajari secara langsung jalannya proses operasional dari PT. PLN APD Bandung.

b. *Interview* (wawancara)

   Teknk ini merupakan teknik dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan pada nara sumber atau kepada pembimbing kerja praktek yang ada di PT. PLN APD Bandung.

*c. Studi Literatur*

   Untuk mendapatkan data dengan cara studi literatur yaitu dengan membaca dan mempelajari buku-buku, karya ilmiah dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan objek yang di teliti di PT. PLN APD Bandung.

## 1.4 Batasan Masalah

Pada laporan kerja praktek ini terdapat beberapa batasan masalah. Hal ini disebakan supaya hasil penelitian sesuai dengan tujuan. Pada laporan ini, penulis membatasi masalah seputar pelayanan tambah daya di PT. PLN, pembatasan yang dilakukan antara lain :

- Membangun sistem informasi pelayanan tambah daya yang dapat membantu dalam pengelolaan data
- Sistem informasi ini ditujukan untuk kepala bagian.
- Sistem informasi yang dibangun hanya dapat digunakan untuk golongan rumah tangga dan golongan bisnis.

## 1.5 Lokasi dan Waktu

Penulis melaksanakan Kerja praktek di PT. PLN ( Persero ) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang berlokasi di Jalan Ir. H. Djuanda no. 183 Bandung 40135 dan waktu kerja praktek dilaksanakan selama 1 bulan terhitung mulai 05 Juli sampai 05 Agustus 2008 di bagian Sistem Informasi.

**Jadwal Kegiatan Kerja Praktek**

| No | Aktivitas | Waktu |
|---|---|---|
| **1.** | Pengumpulan Data | Minggu 1 |
| **2.** | Analisis sistem informasi tambah daya. | Minggu 2 |
| **3** | Mendesain sistem informasi tambah daya dengan menggambarkan DFD dan Flow Map | Minggu 3 |
| **4** | Mengimplementasikan sistem dengan mencoba menginput data tambah daya | Minggu 4 |

# BAB II

# LANDASAN TEORI

## 2.1 Pengertian Sistem

Definisi sistem menurut Jogiyanto HM, 1999 adalah sebagai berikut :

Terdapat dua kelompok pendekatan di dalam pendefinisian sistem yaitu yang menekankan pada prosedur dan menekankan pada komponen atau elemen. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur mendefinisikan sistem sebagai berikut :

*" Suatu sistem adalah jaringan kerja dari prosedur – prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama – sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu".*

Pendekatan sistem yang menekankan pada komponen atau elemen – elemen mendefinisikan sebagai berikut : " Sistem adalah kumpulan dari elemen – elemen yang beriteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu ".

Definisi system menurut Davis, 1985 adalah sebagai berikut :

*" Sistem sebagai bagian – bagian yang saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran atau maksud ".*

2.1.1. Elemen Sistem

Suatu sistem mempunyai elemen – elemen sistem penyusun, diantaranya adalah :

1. Tujuan

   Sasaran atau tujuan dari sistem sangat menentukan sekali masukkan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem, karena suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran dan tujuan.

2. Batasan

   Dalam mencapai tujuan dari sistem dibutuhkan batasan-batasan suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batasan suatu sistem menunjukan ruang lingkup dari sistem tersebut.

3. Kontrol

   Merupakan pengawasan dari pelaksanaan pencapaian tujuan sistem yang dapat berupa asal masukan, frekuensi pemasukan data, jenis masukan data dll.

4. Input

   Merupakan bagian dari sistem yang bertugas untuk menerima data masukan dimana data dapat berupa asal masukan frekuensi pemasukan data, jenis pemasukan data dll.

5. Proses

   Merupakan bagian yang mengolah data menjadi informasi yang sesuai dengan keinginan pemakai.

6. Output

   Merupakan keluaran atau tujuan dari sistem yang didapat dari input dan proses yang dilakukan, misalnya laporan.

7. Umpan balik

   Dalam suatu sistem yang baik dibutuhkan adanya umpan balik yang tujuannya sebagai perbaikan dan pemeliharaan.

2.1.2. Karakteristik Sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat yang tertentu, yaitu mempunyai komponen-komponen (components), batas sistem (boundary), lingkungan luar sistem (environments), penghubung (interface), masukan (input), keluaran (output), pengolah (process), dan sasaran (objectives) atau tujuan (goal).

- Komponen sistem :

  Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerjasama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian sistem. Setiap sistem tidak perduli betapapun kecilnya, selalu mengandung komponen-komponen atau subsistem-subsistem. Setiap subsistem mempunyai sifat - sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses system secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai suatu yang lebih besar yang disebut dengan supra sistem. Misalnya suatu perusahaan dapat disebut dengan suatu sistem dan industri yang merupakan system yang lebih besar disebut

dengan supra sistem. Kalau dipandang industri sebagai suatu system, maka perusahaan dapat disebut sebagai subsistem. Demikian juga bila perusahaan dipandang sebagai suatu sistem, maka sistem akuntansi adalah subsistemnya. Kalau sistem akuntansi dipandang sebagai suatu sistem, maka perusahaan adalah supra sistem dan industri adalah supra dari supra sistem.

- Batas sistem

  Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan. Batas suatu system menunjukan ruang lingkup (scope) dari sistem tersebut.

- Lingkungan luar sistem

  Lingkungan luar dari suatu sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi dari sistem dan dengan demikian harus tetap dijaga dan dipelihara. Sedang lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, kalau tidak akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem.

- Penghubung sistem

  Penghubung merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan satu subsistem yang lainnya. Melalui

penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lainnya. Keluaran (output) dari satu subsistem akan menjadi masukan (input) untuk subsistem yang lainnya dengan melalui penghubung. Dengan penghubung satu subsistem dapat berinteraksi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

- Masukan sistem

  Masukan adalah energi yang dimasukan kedalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (maintenance input) dan masukan sinyal (signal input). Maintenance input adalah energi yang dimasukan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. Signal input adalah energy yang diproses untuk didapatkan keluaran.

- Keluran sistem

  Keluaran adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat berupa masukan untuk subsistem yang lain atau kepada supra sistem. Misalnya untuk sistem komputer, panas yang dihasilkan adalah keluaran yang tidak berguna merupakan hasil sisa pembuangan, sedang informasi adalah keluaran yang dibutuhkan.

- Pengolah sistem

  Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah atau sistem itu sendiri sebagai pengolahnya. Pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran.

- Sasaran sistem

  Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (goal) atau sasaran (objective). Kalau suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya.

2.1.3. Klasifikasi Sistem

Sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang, diantaranya adalah sebagai berikut :

a) Sistem abstrak dan sistem fisik.
   - § Sistem abstrak adalah sistem yan berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Misalnya sistem teologi, yaitu sistem yang berupa pemikiran-pemikiran hubungan antara manusia dengan Tuhan.
   - § Sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik. Misalnya sistem komputer, sistem operasi, sistem penjualan, dan lain sebagainya.

b) Sistem alamiah dan sistem buatan manusia.

- Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi karena proses alam tidak dibuat oleh manusia (ditentukan dan tunduk kepada kehendak sang pencipta alam). Misalnya sistem perputaran bumi, sistem pergantian siang dengan malam, sistem kehidupan umat manusia. Sistem buatan manusia adalah sistem yang dirancang oleh manusia.
- Sistem buatan manusia yang melibatkan interaksi manusia dengan mesin disebut dengan human - machine system atau ada yang menyebut dengan man - machine sistem. Sistem informasi merupakan contoh ma-chine sistem. Karena menyangkut penggunaan komputer yang berinteraksi dengan manusia.

c) Sistem tertentu (deterministic system ) dan sistem tak tentu (probabilistic system).

- Deterministic system beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi diantara bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti, sehingga keluaran dari system tersebut dapat diramalkan dan relatif stabil/konstan dalam jangka waktu yang lama. Contoh : sistem komputer.
- Probabilistic system adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas. Contoh : sistem social, sistem politik, dan sistem demokrasi.

d) Sistem tertutup dan sistem terbuka

§ Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak luarnya walaupun sebenarnya bersifat relatively closed system (secara relatif tertutup, tidak benar-benar tertutup).

§ Sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luar atau subsistem yang lain.

## 2.2 Pengertian Informasi

Informasi sangat penting bagi perusahaan. Selain itu informasi juga penting bagi sistem karena apabila suatu sistem tidak mempunyai informasi maka akan menjadi suatu sistem yang susah berkembang. Informasi itu sendiri mempunyai arti data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimannya.

Menurut Joku Bruch Gary Grudnitski dalam buku Analisis dan Desain Sistem Informasi mengatakan bahwa kualitas system terdiri dari tiga hal yaitu:

a. Akurat yaitu informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan.
b. Tepat pada waktunya yaitu informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat.

c. Relevan yaitu informasi harus mempunyai manfaat untuk pemakainya.

## 2.3 Pengertian Sistem Informasi

Telah diketahui bahwa informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen di dalam pengambilan keputusan. Informasi dapat diperoleh dari sistem informasi ( information system ) dan disebut juga dengan processing system. System informasi didefinisikan oleh Robert A. Leitch dan K. Roscoe Davis sebagai berikut :

*“ Sistem Informasi adalah 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 “.*

## 2.4 Metode Analisis dan Perancangan Terstruktur

### 2.4.1. Flow Map

Suatu flow map digambarkan sebagai pemetaan hubungan antara bagian – bagian kerja melalui dokumen, baik berupa laporan maupun formulir.

Flow map digunakan untuk menganalisis bagaimana hubungan antara sub kerja yang akan menggerakkan sistem. Setelah diketahui bagian – bagian yang terlibat dalam system, maka akan diketahui berapa jumlah entitas yang terkait dengan sistem yang dianalisis dan dirancang. Penggunaan simbol pada flow map mengambil sebagian simbol dari flow chart.

### 2.4.2. Diagram Kontek

Diagram konteks adalah DFD tingkat paling atas dari sebuah system informasi yang menggambarkan sistem dalam satu lingkaran yang mempresentasikan keseluruhan proses dalam suatu sistem.

Menggambarkan diagram konteks terdiri dari :

a. Gambar sistem berupa 1 (satu) lingkaran dan beri nama sistem
b. Gambar kotak entitas eksternal dan beri nama entitas
c. Buatkan arus data dari setiap entitas eksternal

### 2.4.3. Data Flow Diagram

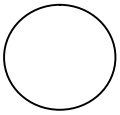
Data Flow Diagram ( DFD ) adalah suatu bentuk model yang memungkinkan sistem analisa menggambarkan suatu sistem sebagai suatu jaringan proses dan fungsi yang dihubungkan satu dengan yang lain oleh suatu penghubung.

DFD digunakan untuk menggambarkan suatu system yang telah ada atau system baru yang akan dikembangkan secara logika tanpa memperhatikan lingkungan fisik dimana data tersebut mengalir atau di simpan.

Simbol – simbol DFD antara lain :

a. Simbol proses

   Menggambarkan bagaimana suatu ditransformasikan menjadi output. Proses menggambarkan apa yang dilakukan sistem.

Simbol : 

b. Simbol External Entity

Sering dikenal dengan sumber, tujuan , terminator. External entity adalah bagian luar sistem yang dapat mensupply input ke dalam sistem dan menggunakan output dari sistem. External entity dapat berupa orang atau sekelompok orang atau bagian / departemen / pemakai sistem.

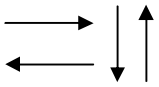
Simbol : 

c. Data store atau penyimpanan data

Menggambarkan media penyimpanan data dalam sistem yang berisi data yang digunakan sistem, digunakan sebagai sarana mengumpulkan dan membaca data. Data store dapat merupakan file / database, arsip / catatan manual, lemari / kotak, agenda / buku.

d. Simbol data flow atau aliran data

Menggambarkan serangkaian paket data / informasi.

Simbol : 

## 2.5 Pengertian Pelayanan Pelanggan

Menurut kamus besar bahasa Indonesia pelayanan adalah “Perihal atau cara melayani atau kemudahan yang diberikan sehungan dengan jual beli barang

atau jasa". Pelanggan adalah "orang yang membeli atau menggunakan barang atau jasa secara tertutup".

### 2.5.1 Fungsi pelayanan pelanggan

Fungsi pelayanan pelanggan adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang tatacara perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan pengembangan tenaga listrik, perubahan daya yang berhungan dengan pemberian pengembangan tenaga listrik yang meliputi perencanaan, persiapan, pelaksaan, dan pengendalian.

### 2.5.2 Fungsi pembacaan meter

Fungsi pembacaan meter adalah fungsi yang melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian pada kegiatan pembacaan,pencatatan, dan perekaman angka kedudukan meter untuk alat pengukur meter kwh,meter kvarh, meter kva maksimal pada setiap pelanggan meter serta pembacaan dan pencatatan penunujukan saklar waktu.

# BAB III

# PROFIL PERUSAHAAN

## 3.1 Tinjauan umum Perusahaan

### 3.1.1 Sejarah Perusahaan

Awal kelistrikan di Bumi Parahyangan sudah ada semenjak Pemerintah Kolonial Belanda masih bercokol di tataran tanah Sunda. Di tahun 1905, di Jawa Barat khususnya kota Bandung, berdiri perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan publik. Nama perusahaan itu *Bandungsche Electriciteit Maatschaappij* (BEM).

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

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

Setelah Indonesia merdeka, tahun 1957 menjadi awal penguasaan pengelolaan penyediaan tenaga listrik di seluruh tanah air yang

ditangani langsung oleh Pemerintah Indonesia. 27 Desember 1957, GEBEO diambil alih oleh Pemerintah Indonesia yang kemudian dikukuhkan lewat Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 1958 j.o. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1959.

Selanjutnya, di tahun 1961 melalui Peraturan Pemerintah No. 67 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN. Sejalan dengan itu, PLN Bandung pun berubah menjadi PLN Exploitasi XI sebagai kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat, di luar DKI Jaya dan Tangerang.

Pada tahun 1970-an dikeluarkan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara yang menyebutkan status PLN menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara. 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.

Memasuki era 1990-an, dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 23 Tahun 1994 pada tanggal 16 Juni 1994, Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994.

Untuk memenuhi tuntutan perubahan dan perkembangan kelistrikan yang dari tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan,

maka keluarlah Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 28.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001 yang menjadi landasan hukum perubahan nama PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat menjadi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat.

Pada akhirnya, dengan mengacu pada Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 120.K/010/DIR/2002 tanggal 27 Agustus 2002, PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat berubah lagi namanya menjadi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, di mana wilayah kerjanya meliputi Propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten, hingga saat ini.

Visi dari PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa barat dan Banten ialah Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh-kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi insani.

Misi dari PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa barat dan Banten adalah :

1. Mencari dan memanfaatkan peluang usaha secara berkesinambungan dibidang bisnis kelistrikan usaha lain yang terkait.
2. Mengembangkan dan menjalankan bisnis kelistrikan sesuai dengan harapan dan aspirasi masyarakat
3. Mengembangkan usaha kelistrikan yang selaras dengan kebutuhan pertumbuhan ekonomi dipasar yang kompetitif.

4. Membangun dan mengoperasikan fasilitas kelistrikan yang akrab dengan lingkungan alam dan lingkungan sosial.

5. Menjaga dan memelihara semua fasilitas kelistrikan sehingga tidak mencemari lingkungan.

6. Menjadi pelopor dalam membangun masyarakat yang sadar dan cinta lingkungan.

7. Memacu pemanfaatan energi listrik secara tepat guna dan memberikan nilai tambah bagi sektor ekonomi.

8. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan Masyarakat.

### 3.1.2 Tempat dan Kedudukan Perusahaan

Selama melakukan kerja praktek di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang bertempat di Jalan Ir. H. Djuanda No. 183 Bandung, penulis di tempatkan di bagian Pelayanan dan Jaringan Bandung.

### 3.1.3 Bentuk dan Hukum Perusahaan

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten bergerak dalam melayani masyarakat terutama dalam penyedia energi listrik di daerah distribusi di jawa barat dan banten sehingga dapat berkembang manjadi masyarakat yang produktif dan dapat meningkatkan kualitas kehidupannya.

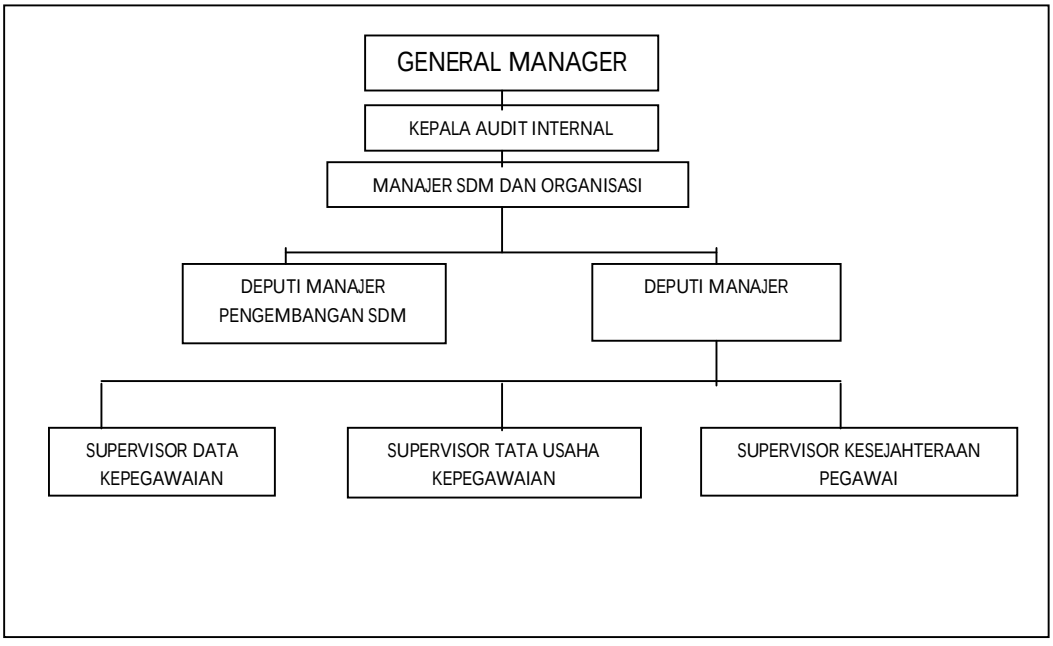
PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten memiliki badan hukum yaitu : No. 120.K/010/DIR/2002, yang mengacu pada Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten tanggal 27 Agustus 2002.

### 3.1.4 Bidang Pekerjaan Divisi / Departemen Tempat Kerja Praktek

Dalam pelaksanaan kerja praktek yang dilakukan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, divisi tempat pelaksanaan kerja praktek berada di bagian Pelayanan dan Jaringan.

## 3.2 Struktur organisasi

Susunan Organisasi PT.PLN(Persero) Distribusi Jawa Barat Di bagian Sumber Daya Manusia (SDM) adalah sebagai berikut :




Gambar 1.1 Stuktur Organisasi

### 3.3 Deskripsi kerja

Deskripsi Kerja Pada Masing-masing Jabatan

**1. GENERAL MANAGER**

a. Menetapkan Kebijakan-kebijakan

b. Menyusun Rencana kerja setiap bagian serta menganalisa Laporan-laporan dari setiap bagian.

c. Bertanggung jawab terhadap seluruh pelaksanaan kegiatan serta mengusahakan tercapainya tujuan dan misi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten

d. Mengadakan Rapat Tahunan, Rapat rutin, dan Rapat Spontanitas

e. Mengesahkan semua surat-surat, dokumen perjanjian yang menyangkut kegiatan organisasi.

f. Meminta pertanggung jawab per-bagian organisasi.

**2. KEPALA AUDIT INTERNAL**

a. Menyusun Program Kerja pemeriksaan tahunan, sesuai program kerja perusahaan .

b. Melaksanakan audit internal, meliputi keuangan, teknik, manajemen dan sumber daya Manusia.

c. Memberikan masukan dan rekomendasi yang menyangkut proses manajemen dan sumber daya Manusia.

d. Memonitor tindak lanjut temuan hasil audit internal.

e. Menyusun laporan manajemen dibidangnya.

**3. MANAJER SDM DAN ORGANISASI**

a. Menyusun kebijakan pengembangan organisasi dan mengelola pelaksanaannya.

b. Menyusun kebijakan manajemen sumber daya Manusia dan mengelola pelaksanaannya

c. Menyusun kebijakan pengembangan sumber daya Manusia dan mengelola pelaksanaannya.

d. Mengkaji usulan pengembangan organisasi dan pengembangan sumber daya Manusia

e. Menyusun Laporan Manajemen di bidangnya.

**4. DEPUTI MANAJER PENGEMBANGAN SDM**

a. Mengevaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM).

b. Perencanaan Karir Pegawai.

c. Menyusun Perencanaan Pendidikan dan Pelatihan bagi Pegawai.

d. Pengembangan Kompetensi.

e. Terampil Administrasi

**5. DEPUTI MANAJER ADMINISTRASI SDM**

a. Mengendalikan Outsourcing.

b. Mengelola Data Administrasi Sumber Daya Manusia (SDM).

**6. SUPERVISOR DATA KEPEGAWAIAN**

a. Mengelola Data Kepegawaian.

**7. SUPERVISOR TATA USAHA KEPEGAWAIAN**

a. Mengelola Administrasi Kepegawaian.

**8. SUPERVISOR KESEJAHTERAAN PEGAWAI**

a. Mengelola Gaji Pegawai

b. Terampil Emolumen

c. Terampil Administrasi

## 3.4 Analisis sistem pelayanan pelanggan yang berjalan

Analisis sistem merupakan kegiatan penguraian suatu sistem informasi yang utuh dan nyata kedalam bagian komponen-komponen yang bertujuan untuk mengidentifikasikan serta mengevaluasi masalah - masalah yang muncul, hambatan - hambatan yang mungkin terjadi dan kebutuhan - kebutuhan yang diharapkan sehingga mengarah kepada suatu solusi untuk perbaikan maupun pengembangan kearah yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi.

### 3.4.1 Prosedur sistem pelayanan pelanggan yang berjalan

1. Untuk mengetahui jumlah rekening tagihan pelanggan memberikan ID pelanggan kepada bagian penagih, setelah itu pelanggan diberikan informasi rekening tagihan.
2. Calon Pelanggan yang ingin mengetahui tentang informasi pasang baru, memberikan jumlah daya yang diminta kepada bagian pelayanan dan informasi yang diberikan kepada calon pelanggan berupa informasi pasang baru.

3. Untuk mengetahui informasi ubah daya, pelanggan memberikan ID pelanggan dan jumlah daya yang diminta kepada bagian pelayanan dan informasi yang diberikan berupa informasi ubah daya.
4. Untuk mengetahui informasi pemakai kwh dan stand meter, pelanggan memberikan ID pelanggan kepada bagian catat meter kemudian pelanggan diberikan informasi tentang pemakaian kwh bulan lalu dan bulan berjalan juga informasi stand meter.

# BAB IV

# ANALISIS KERJA PRAKTEK

## 4.1 Analisis sistem

Analisa sistem yang berjalan yaitu menganalisis system pelayanan masyarakat yang sedang berjalan yang ada di PT. PLN, yang proses pelayanannya dilaksanakan pada beberapa bagian pelayanan.

Beberapa pelayanan pelanggan yang ada di PT. PLN (Persero) diantaranya adalah pelayanan:

1. Bagian Rekening Tagihan
2. Bagian Ubah Daya
3. Bagian Pasang Baru
4. Bagian Informasi pemakaian KWH dan stand meter
5. Bagian informasi Daya yang diminta

Karena keterbatasan waktu Penulis tidak akan menganalisa keseluruhan pelayanan tetapi hanya mengambil beberapa pelayanan saja. Adapun pelayanan yang akan dibahas adalah Tambah Daya / Ubah daya.

### 4.1.1 Analisis dokumen

Dalam analisis dokumen ini dilakukan suatu analisa dokumen-dokumen yang digunakan dalam sistem yang selama ini berjalan.

**a. Analisis Dokumen Sistem Pelayanan Tambah Daya (Ubah daya)**

Dokumen - dokumen yang ada dalam Sistem Pelayanan Tambah Daya adalah sebagai berikut:

| No | Nama | Uraian |
|---|---|---|
| 1. | Surat perjanjian jual beli tenaga listrik | Deskripsi : Dokumen ini berisi pasal – pasal yang harus di sepakati oleh kedua belah pihak mengenai jual beli tenaga listrik<br>Sumber : Manager PLN<br>Rangkap : 2<br>Atribut : No Surat, Tanggal surat, Nama Pemohon, Nama Manager, Alamat, Nama Lengkap, biaya yang harus dibayar pihak pemohon, hak & kewajiban kedua pihak. |

| | | |
|---|---|---|
| 2. | Persetujuan Penyambungan Baru | Deskripsi : Dokumen yang terdiri dari daya yang akana diubah<br><br>Sumber : Pemohon<br><br>Rangkap : 3<br><br>Atribut : No Surat, Tanggal, Nama Pemohon, Alamat, Alama PLN, No agenda, Daya baru, Jumlah biaya, no/tgl pemasangan Tgl SJPS, Gardu / Tiang, Nama Pelayan Pelanggan. |
| 3. | Formulir Survei Permohonan Listrik | Deskripsi : Dokumen ini berisi data listrik pelanggan<br><br>Sumber : Pelanggan<br><br>Rangkap : 3<br><br>Atribut : No formulir, nama pelanggan, alamat pelanggan, jenis bangunan, kode kedudukan, daya yang di minta, nama gardu, jenis gardu, kapasitas trafo, beban trafo, persentase trafo, nomor tiang, tegangan di gardu, pengukuran gardu |
| 4. | Data Pemohon | Deskripsi : Dokumen ini berisi data pemohon<br><br>Sumber : Pemohon<br><br>Rangkap : 1<br><br>Atribut : No KTP, Nama Pemohon, Kelahiran, status, pekerjaan Alamat, Agama, Kecamatan |

| | | |
|---|---|---|
| 5. | Rekening Listrik | Deskripsi : Dokumen ini berisi rincian listik pemohon<br>Sumber : Pemohon<br>Rangkap : 1<br>Atribut : No Rekening, Unit, periode tgl bayar, gol. Tarif, nam pemohon, alamat, no gardu tiang, tgl pembayaran, no. pelanggan tariff PPJ, kode kedudukan, daya, total pemakaian, harga pe |
| 6. | Formulir permintaan penyambungan baru | Deskripsi : Dokumen ini berisi data-data perekaman sesuai formulir<br>Sumber : Manager PLN<br>Rangkap : 1<br>Atribut : No agenda, Tanggal, Nama Pemohon, Alama |
| 7. | Kwitansi | Deskripsi : Bukti pembayaran<br>Sumber : Pelaksana<br>Rangkap : 1<br>Atribut : No kwitansi, No bukti, nama pembayar, tanggal, jumlah, instalatir, Alamat |

### 4.1.2. Analisis prosedur yang sedang berjalan

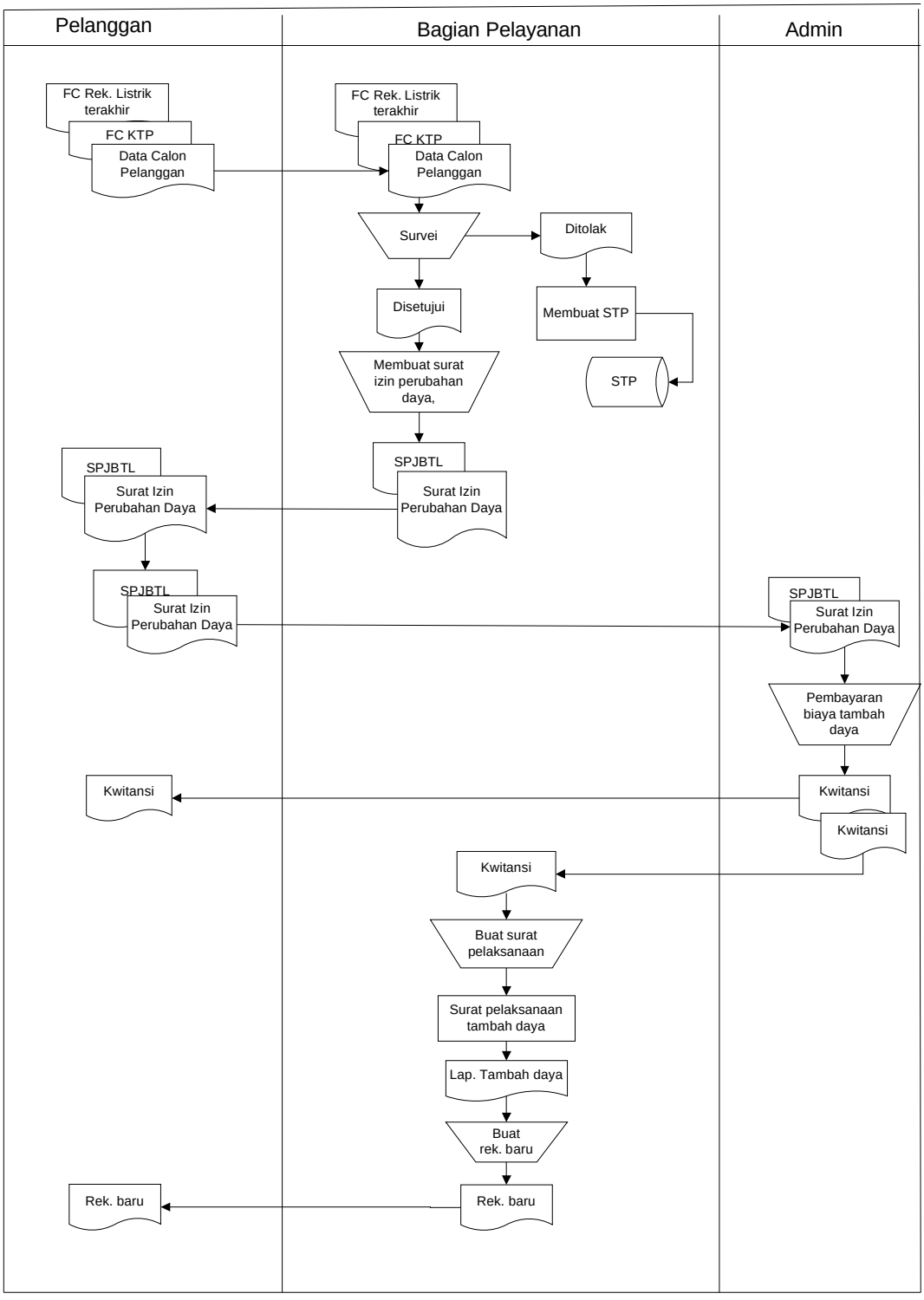
Analisis prosedur yaitu kegiatan atau alur kerja dan dokumen dari sistem yang sedang berjalan.

#### 4.1.2.1. Prosedur Sistem Informasi Pelayanan Tambah Daya

*Prosedur yang terdapat pada Sistem Pelayanan Prosedur Tambah Daya yang sedang berjalan adalah sebagai berikut**:***

1. Pelanggan memberikan ID pelanggan dan daya yang diminta kepada bagian pelayanan
2. Bagian pelayanan memeriksa ID Pelanggan dan Daya yang diminta, memasukkan data pelanggan, merekam data pelanggan ke dalam database dan memproses data pelanggan. Kemudian memberikan informasi ubah daya kepada pelanggan
3. Pelanggan menerima informasi tentang ubah daya

**FlowMap**


Pelanggan
Bagian Pelayanan
Admin
FC Rek. Listrik terakhir
FC KTP
Data Calon Pelanggan
FC Rek. Listrik terakhir
FC KTP
Data Calon Pelanggan
Survei
Ditolak
Disetujui
Membuat STP
STP
Membuat surat izin perubahan daya,
SPJBTL
Surat Izin Perubahan Daya
SPJBTL
Surat Izin Perubahan Daya
SPJBTL
Surat Izin Perubahan Daya
SPJBTL
Surat Izin Perubahan Daya
Pembayaran biaya tambah daya
Kwitansi
Kwitansi
Kwitansi
Kwitansi
Buat surat pelaksanaan
Surat pelaksanaan tambah daya
Lap. Tambah daya
Buat rek. baru
Rek. baru
Rek. baru

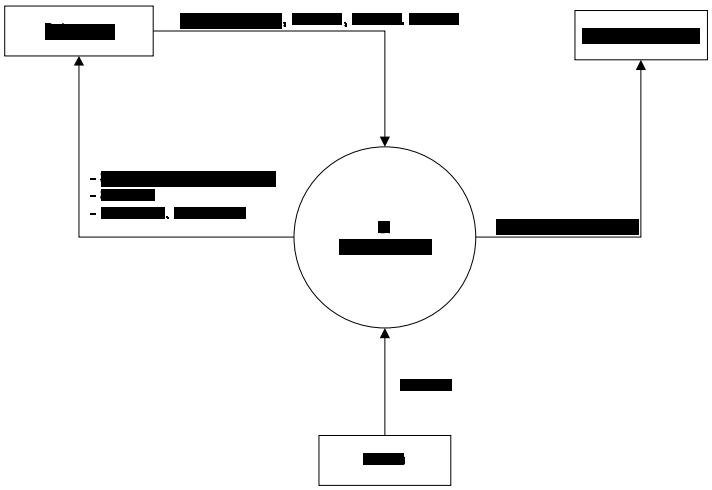
Penjelasan dari gambar di atas adalah :

Pelanggan menyerahkan dokumen berupa fotocopy ktp, rekening listrik terakhir dan data calon pelanggan kepada bagian pelayanan. Oleh bagian pelayanan dokumen tersebut diolah sehingga dapat dilakukan survei. dan apabila dokumen tersebut memenuhi syarat maka akan dibuat surat ijin penambahan daya dan SPJBTL yang akan diserahkan kepada pelanggan, begitu juga sebaliknya apabila dokumen tersebut tidak lengkap maka bagian pelayanan akan membuat STP (surat tunda penambahan) kepada pelanggan yang kemudian akan menjadi arsip.

Selanjutnya surat ijin penambahan daya dan SPJBTL yang telah diterima pelanggan diserahkan kepada bagian administrasi untuk melakukan proses pembayaran. kemudian pihak administrasi akan membuat kwitansi sebagai tanda bukti pembayaran kepada bagian pelayanan dan pelanggan. Pihak pelayanan juga akan membuat surat pelaksanaan tambah daya dan rekening baru dan menyerahkannya kepada pelanggan.

#### 4.1.2.2 Diagram kontek

Diagram Konteks digunakan untuk menggambarkan sistem informasi pelayanan pelanggan secara garis besar dan diagram konteks ini dirancang untuk memperhatikan masukkan yang dibutuhkan oleh system dan keluaran yang dihasilkan oleh system. Diagram konteks system informasi pelayanan pelanggan yang sedang berjalan digambarkan sebagai berikut :

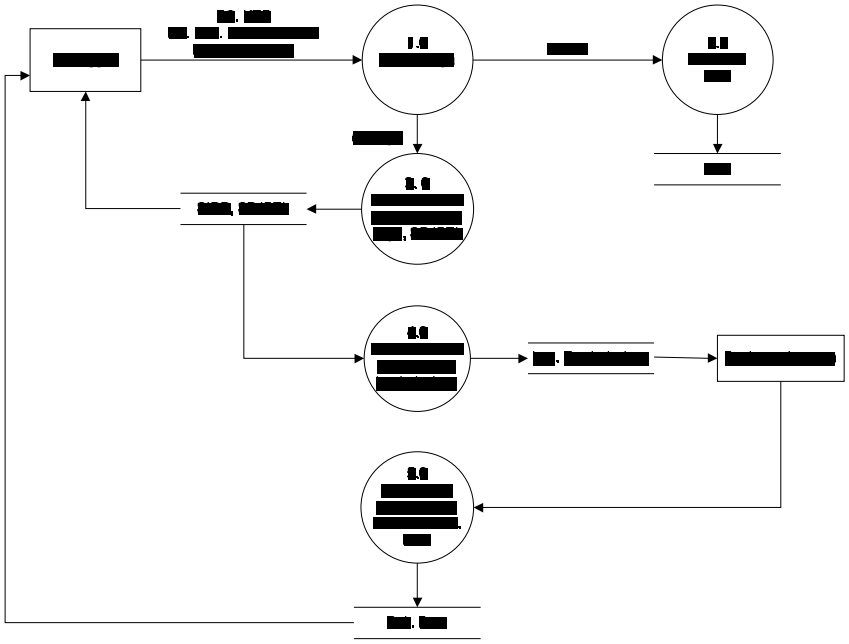


Penjelasan dari diagram konteks tersebut adalah sebagai berikut:

Pada sistem informasi pelayanan pelanggan terdapat satu entitas yaitu Pelanggan / Calon pelanggan. Pelanggan memberikan masukkan kepada sistem diantaranya ***ID Pelanggan*** dan ***Daya yang diminta.*** Pelanggan / Calon Pelanggan menerima masukkan dari sistem diantaranya ***Informasi rekening tagihan***, ***Informasi pemakaian KWH & stand meter, Informasi Ubah Daya,*** dan ***Informasi Pasang Baru.***

#### 4.1.2.3. Data flow diagram

**DFD Level 1** yang terdapat pada Sistem Informasi Pelayanan pelanggan yang sedang berjalan adalah sebagai berikut:



Penjelasan dari gambar di atas adalah :

Pelanggan menyerahkan data pelanggan seperti fotocopy ktp dan fotocopy rekening listrik terakhir kepada bagian survei daya, kemudian pihak survei daya akan memeriksa kelengkapan data yang diberikan oleh pelanggan tersebut. Apabila data tersebut sesuai dengan prosedur yang diminta, maka pihak survei daya akan membuat surat izin perubahan daya dan surat perjanjian jual beli tenaga listrik yang terdapat didalam file surat ijin penambahan daya dan surat perjanjian jual beli tenaga listrik yang kemudian akan diserahkan oleh pihak survei daya

kepada pelanggan .Tapi apabila data tersebut tidak lengkap maka pihak survei daya akan membuat surat tunggu penambahan yang terdapat didalam file surat tunggu penambahan.

Setelah itu pihak survei daya akan membuat surat pelaksanaan tambah daya yang terdapat didalam file surat ijin penambahan daya dan surat perjanjian jual beli tenaga listrik, kemudian akan menghasilkan laporan tambah daya yang langsung diserahkan kepada bagian pelayanan. Bagian pelayanan akan mencek laporan tambah daya tersebut kemudian akan mencetak rekening baru yang terdapat didalam file rekening baru dan menyerahkan rekening baru tersebut kepada pihak pelanggan.

### 4.1.3 Evaluasi sistem pelayanan pelanggan yang berjalan

| **Masalah** | **Bagian yang terlibat** | **Penyelesaian** |
|---|---|---|
| Untuk mendapatkan informasi pelanggan harus menghubungi customer service yang sesuai dengan informasi yang diperlukan. | Pelayanan, penagihan, catat meter. | Membuat program aplikasi untuk mempermudah dalam penyampaian informasi dengan menggabungkan setiap bagian menjadi satu bagian. |

| | | |
|---|---|---|
| Pelanggan harus menunggu waktu yang lama untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. | Pelayanan, penagihan, catat meter. | Membuat program aplikasi untuk mempermudah dalam penyampaian informasi dengan menggabungkan setiap bagian menjadi satu bagian. |
| Kemungkinan terjadi kesalahan pada saat penyampaian informasi pemakaian kwh dan stand meter. | Catat meter, pelayanan. | Membuat program aplikasi untuk mempermudah dalam penyampaian informasi dengan menggabungkan setiap bagian menjadi satu bagian. |

# BAB V

# PENUTUP

## 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang muncul pada saat pembuatan Sistem Informasi Pelayanan Tambah Daya maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Dengan adanya sistem informasi secara online, dapat membantu dan mempercepat Pelanggan dalam mencari informasi tentang bagaimana prosedur dan tata cara dalam pelayanan tambah daya pada PT. PLN Bandung.
2. Dengan disediakannya proses pencarian pada sistem informasi secara online, dapat membantu dalam mencari data-data ataupun pemberitaan yang ada di PT. PLN.
3. Dengan adanya sistem informasi secara online, dapat sebagai wadah atau media penyampaian aspirasi dari seluruh pelanggan atas pelayanan tambah daya yang ada di PT. PLN

## 5.2. Saran

Untuk mendapatkan sistem informasi pelayanan tambah daya yang lebih baik dan memiliki tingkat pemanfaatan yang lebih tinggi, dapat dilakukan dengan beberapa saran sebagai berikut:

1. Peningkatan antar muka yang lebih baik lagi sehingga meningkatkan kenyamanan penggunaan sistem informasi ini.

2. Sistem informasi ini harus bisa dikembangkan dan terintegrasi sampai tingkatan keseluruhan pelayanan yang ada di PT. PLN Bandung.

# DAFTAR PUSTAKA


1. Jogiyanto H,MBA,Ph.D. penerbit Andi yogyakarta, pengenalan komputer (1999)
2. Perusahaan listrik negara (PERSERO), sejarah PLN(fungsi pelayanan pelanggan dan pemasaran)