BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Teknologi informasi pada saat ini merupakan hal yang mempunyai peranan penting dalam terselenggara dan terlaksananya sistem informasi dengan baik. Sistem informasi yang di dukung dengan teknologi informasi yang handal dapat menciptakan suatu keselarasan dan keefektifan kinerja dalam suatu perusahaan. Setiap perusahaan swasta ataupun BUMN (Badan Usaha Milik Negara) mempunyai sistem informasi yang mampu mengakomodir semua kegiatan pertukaran informasi dalam organisasi

Sistem informasi yang berjalan dengan baik di suatu perusahaan, dapat dilihat atau digambarkan dengan cara melihat tingkatan pelayanan kepada konsumen yang dilakukan, serta keefektifan kinerja dari para karyawanya. Tidak tertutup kemungkinan perusahaan swasta maupun BUMN (Badan Usaha Milik Negara) dengan system informasi yang diterapkan, memeliki beberapa kelemahan dibalik keunggulanya masing-masing.

Dukungan perkembangan teknologi yang semakin pesat, serta diiringi dengan perkembangan pengetahuan dan daya pikir dari setiap pelaku kehidupan menciptakan sebuah era baru dalam sistem informasi. Dalam dunia industri, perkembangan pun terus dilakukan baik itu kwalitas produk ataupun pelayanan terhadap konsumen sebagai pengguna jasa ataupun produk yang ditawarkan oleh suatu perusahaan.

Di Indonesia, penyelenggara fasilitas kelistrikan untuk umum dikelola oleh PT. PLN (Persero). Listrik Merupakan bentuk energi siap pakai yang dikonversi dari bentuk energi primer melalui teknologi. Sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi listrik menjadi kebutuhan primer manusia, karena semua gerak langkah kemajuan teknologi selalu berhubungan dengan wahana yang tidak kunjung henti membutuhkan energi listrik, Energi listrik merupakan sumber daya yang dibutuhkan pembangunan khususnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendukung proses industrialisasi sehingga ketersediaan energi dan tenaga listrik sangat menentukan keberhasilan pembangunan.

Dalam kegiatan operasional suatu perusahaan perlu adanya suatu alat bantu yang akan memudahkan pihak perusahaan ataupun konsumen, konsumen merupakan pelaku yang mengkonsumsi berbagai bentuk produk ataupun jasa sehingga di perlukanya pelayanan yang maksimal untuk dapat memuaskan pihak konsumen, pihak konsumen pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten yaitu pelanggan ataupun calon pelanggan.

Pelayanan terhadap pelanggan yaitu pemberian informasi tentang tata cara perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan masyarakat umum lainnya serta pelayanan pemberian penyambungan tenaga lisrtrik, perubahan daya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik yang meliputi perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian.

Fungsi pelayanan pelanggan selain memberikan informasi tentang pemberian informasi tenaga listrik secara umum juga melayani pelanggan/calon pelanggan dalam proses permintaan penyambungan baru, perubahan daya dan pengaduan – pengaduan. Selain itu Dalam pelaksanaan pelayanan perubahan daya yang di ajukan oleh pelanggan terhadap PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten yaitu Dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan – permasalahan yang harus dicarikan solusinya, Diantaranya yaitu permasalahan waktu yang dibutuhkan oleh pelanggan seperti mengantri untuk mendapatkan formulir pengajuan perubahan daya ataupun biaya yang di keluarkan untuk memenuhi persyaratan yang tertera dalam formulir tersebut sehingga memberikan dampak negatif terhadap pelayanan pelanggan.

Proses pengajuan perubahan daya pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten dirasakan belum cukup memberikan pelayanan yang memuaskan seperti keterlambatanya informasi keputusan tentang ubah daya yang di informasikan oleh pihak PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten kepada pelanggan dikarenakan kurang efektip dan efisien dalam kinerja petugas pelayanan ubah daya.

Berdasarkan uraian diatas maka daripada itu penulis tertarik untuk mengambil judul sebagai berikut " **PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGAJUAN PERUBAHAN DAYA BERBASIS WEB PADA PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN".**

1.2. Identifikasi Dan Rumusan Masalah

Setelah penulis melakukan pengamatan secara singkat terhadap sistem yang sedang berjalan, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan yang ada.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas Penulis mencoba mengidentifikasikan masalah yang menjadi pedoman penelitian pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten adalah :

1. Belum efektifnya sistem informasi pengajuan perubahan daya listrik pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yaitu ketika pelanggan akan mengajukan perubahan daya, di haruskan datang ke pihak PLN terdekat untuk memberikan persyaratan-persyaratan pengajuan ubah daya, Sehingga menyulitkan Pelanggan dalam melakukan pengajuan ubah daya.
2. Proses pengajuan perubahan daya listrik yang terjadi saat ini pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten belum cukup memberikan pelayanan yang memuaskan karena kurangnya informasi bagi Pelanggan mengenai keputusan dari pihak PLN terhadap respon dari pengajuan tersebut Sehingga pelanggan yang telah datang ke PLN seringkali merasa kecewa karena pengajuan sering di tolak, belum diproses atau belum di tindak lanjuti**.**

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada identifikasi masalah diatas penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut.

1. Bagaimana sistem Informasi pengajuan perubahan daya listrik pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang berjalan saat ini.
2. Bagaimana merancang media alternatif yang baru untuk menyajikan sistem informasi pengajuan Perubahan Daya Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten agar mudah dimengerti dan mudah di jangkau pelanggan

1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan analisis dan perancangan sistem informasi Pengajuan Perubahan daya pada PT. PLN(Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten sebagai berikut.

1.3.1. Maksud

Penulis mempunyai maksud dalam mengadakan penelitian ini yaitu untuk merancang dan membangun suatu sistem informasi pengajuan perubahan daya listrik pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yaitu untuk mempermudah pelanggan yang memakai jasa energi listrik dalam pengajuan untuk perubahan daya kepada pihak PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten dan mengefisienkan waktu dalam melakukan Transaksi Pengajuan Perubahan Daya.

1.3.2. Tujuan

Sedangkan tujuan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem Informasi pengajuan perubahan daya listrik pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang berjalan saat ini.

2. Untuk merancang media alternatif yang baru dan menyajikan sistem informasi pengajuan perubahan daya listrik pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten agar mudah dimengerti dan mudah di jangkau pelanggan

1.4. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan kegunaa-kegunaan yang bermanfaat diantaranya kegunaan akademis dan kegunaan praktis

1.4.1. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu mengatasi permasalahan dalam perusahaan, baik bagi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten juga Pelanggan. Sistem informasi ini dharapkan dapat dimanfaatkan untuk mendukung kegiatan pengolahan data pengajuan perubahan daya listrik sehingga dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik dan lebih efektif.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Penelitian juga akan berguna untuk bidang akademis, yaitu:

1) Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, Diharapkan dapat menambah kekayaan ilmu manajemen informatika.
2) Dapat menjadi referensi atau acuan bagi peneliti lain apabila mempunyai topik penelitian yang berkaitan.

1.5. Batasan Masalah

Dalam pelaksanaan penelitian ini penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas. Adapun batasan masalah dan yang akan dibahas penulis adalah sebagai berikut

1. Tempat penelitian dilakukan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.
2. Hanya membahas pengolahan data pengajuan perubahan daya listrik diantaranya pencatatan data pengajuan perubahan daya listrik, pemberian informasi pengajuan perubahan daya listrik kepada pelanggan, pelaporan pengajuan perubahan daya listrik baik yang sudah di konfirmasi maupun yang belum kepada pihak PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten maupun Pelanggan.
3. Area Pelayanan Jaringan (APJ) yang akan di jangkau oleh sistem ini adalah Kota Bandung karena terdiri dari beberapa Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) sehingga mempermudah dalam penyesuaian penerapan sistem, juga berpotensi besar terhadap permintaan perubahan daya. dengan adanya pertumbuhan ekonomi dan kebutuhan terhadap sumber daya listrik yang meningkat pada Kota Bandung.
4. Pengajuan Ubah Daya melalui via web ini hanya bisa dilakukan oleh beberapa kriteria golongan yaitu R (Rumah), B (Bisnis), S (Sosial). karena jika pemohon ubah daya dari pihak tertentu seperti instansi perusahaan dll harus ada prosedur yang harus di penuhi oleh pihak yang bersangkutan.

1.6. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September dan bertempat pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang beralamatkan di Jln Asia Afrika No. 63 Bandung 40111. Adapun jadwal pembuatan laporan skripsi penulis adalah sebagai berikut: