BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Analisis

Menurut Dwi Prastowo Darminto dan Rifka Julianty (2002:52) kata analisis di artikan sebagai :

"Penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan".

Menurut Komariddin (2001:53) :

"Analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu".

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa analisis adlah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu pokok menjadi bagian-bagian atau komponen sehingga dapat di ketahui ciri atau tanda tiap bagian, kemudian hubungan satu sama lain serta fungsi masing-masing bagian dari keseluruhan.

Analisis sistem dapat di definisikan sebagai : "penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi yang di harapkan sehingga dapat di usulkan perbaikan".

Tahap analisis sistem di lakukan setelah tahap perencanaan sistem dan sebelum tahap desain sistem. Tahap analisis merupakan tahap yang kritis dan

penting, karena kesalahan di tahap ini akan menyebabkan kesalahan di tahap selanjutnya. Langkah langkah dasar yang harus ada pada analisis sistem yaitu:

1. *Identify* adalah mengidentifikasi masalah
2. *Understand* adalah memahami kerja dari sistem yang ada
3. *Analyze* adalah menganalisis masalah
4. *Report* adalah membuat laporan hasil analisis

2.2 Pengertian Prosedur

Menurut Muhammad Ali (2000 : 325) "prosedur adalah tata cara kerja menjalankan suatu pekerjaan".

Menurut Amin Widjaja (1995 : 836-837) " Prosedur pada dasarnya adalah sekumpulan bagian yang saling berkaitan misalnya : orang jaringan gudang yang harus dilayani dengan cari yang tertentu oleh sejumlah pabrik dan pada gilirannya akan mengirimkan pelanggan menurut proses tertentu.

Sedangkan menurut Kamaruddin (1992 :836-837) " Prosedur pada dasarnya suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi.

Berdasarkan beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang di maksud prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah di tentukan.

2.3 Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahas indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang. Kep.MenPan No. 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang di berikan oleh pemerintah pusat/daerah BUMN/BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sumber : http://www.damandiri.or.idfilenurhasyimaduniairbab2.pdf. / pengertian pelayanan/ 23 Oktober 2011.

2.4 Pelayanan PT. PLN (Persero)

PT. PLN sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani kepentingan umum bergerak di bidang pelayanan jasa tenaga listrik demi terselenggaranya penyaluran aliran listrik di butuhkan sarana penghubung berupa saluran transmisi, sedangkan jasa yang di salurkan berupa tenaga listrik.

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kata yang sangat didambakan oleh pelanggan, apapun bentuk bisnisnya tak terkecuali pada harapan pelanggan PLN. Perubahan besar besaran yang ada di tubuh PLN mengharuskan PLN merubah Paradigma lamanya sebagai perusahaan “berwawasan” menjadi perusahaan “berwawasan pelayanan”.

PT. PLN (Persero) melaksanakan kegiatan pembangunan di segala bidang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama dalam bidang kelistrikan. Pembangunan PT. PLN (Persero) tidak semata mata dimaksudkan untuk mencari keuntungan laba semaksimal mungkin, tetapi cenderung untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pembangunan PT. PLN (Persero) tetap berjalan walaupun menggunakan biaya yang sangat mahal. Hal ini di sebabkan oleh adanya karakteristik pembangunan listrik yang memiliki daya dorong ke belakang (*Backward Linkage*) dan daya dorong ke depan (*Forward Linkage*) yang relatif besar.

PT. PLN (Persero) harus menempatkan diri seimbang di antara dua kepentingan yang dominan yaitu :

1. Sebagai perusahaan, PT. PLN (Persero) secara kontinu perlu memperoleh keuntungan ekonomis untuk dapat dan mampu meningkatkan mutu dan jumlah pelayanan listrik untuk umum.
2. Sebagai salah satu komponen pembangunan nasiaonal, PT. PLN (Persero) mengemban tugas untuk menyediakan pelayanan tenaga listrik di sluruh wilayah tanah air yang tidak selamanya memberikan keuntungan ekonomis. Sejalan dengan hal di atas, pembangunan PT. PLN (Persero) berupaya untuk berperan :
    1. Sebagai pendorong, penggerak, dan penunjang pembangunan nasional.
    2. Sebagai sarana peningkatan produktifitas dan efisiensi.

3. Sebagai penunjang lancarnya kegiatan perekonomian dan pemerintahan.

Kebutuhan akan jasa listrik dari tahun ketahun menunjukkan adanya penigkatan. Penigkatan akan di butuhkannya jasa listrik ini merupakan dampak yang positf ini untuk menunjang tersalurnya potensi yang di miliki PT. PLN (Persero). Secara umum pelayanan jasa lstrik pada PT. PLN (Persero) di dominasi oleh pelayanan pemasangan listrik karena layanan jenis inilah yang banyak di butuhkan.

2.5 Pasang Baru Listrik

Pemasangan listrik dimulai dengan pelanggan yang ingin membuat pasang sambungan baru listrik. Pasang sambungan baru listrik adalah pemasangan sambungan tenaga listrik atau penambahan daya atau fasilitas satuan sambungan listrik lainnya di lokasi sesuai dengan permintaan pelanggan. Pelanggan yang ingin pasang baru dapat di bedakan menjadi beberapa kategori atau kelompok sosial tertentu. Kelompok sosial tertentu adalah kelompok pelanggan atau pemakai sosial yang karena peranannya yang penting dalam memberikan pelayanan di bidang kemasyarakatan dan kemanusiaan perlu di berikan prioritas dan perhatian khusus.

Tipe atau kategori pelanggan listrik adalah sebagai berikut :

1. RT (Rumah Tangga)

   Kelompok pelanggan atau pemakai yang menggunakan listrik hanya untuk kebutuhan rumah tangga.

2. Bisnis

   Pada kelompok ini terdiri dari :

   a. *Big Company* adalah kelompok pelanggan atau pemakai segmen bisnis yang berbentuk perusahaan perusahaan besar.
   b. *Medium Company* adalah kelompok pelanggan atau pemakai segmen bisnis yang berbentuk kelompok perusahaan menengah.
   c. *Retail Company* adalah kelompok pelanggan atau pemakai segmen bisnis yang berbentuk perusahaan kecil.

3. Sosial

   Kelompok pelanggan atau pemakai yang berbentuk tempat tempat yang digunakan oleh masyarakat umum seperti mushola, gereja (tempat tempat ibadah lainnya), yayasan, dan lain lain.

4. Perkantoran Pemerintah

   Kelompok pelanggan atau pemakai yang berbentuk kantor kantor atau bangunan pemerintahan seperti kantor kecamatan, kantor kelurahan, dan lain lain.

5. Industri

   Kelompok pelanggan atau pemakai yang menggunakan jasa listrik untuk kegiatan mengolah bahan mentah menjadi barang jadi atau kegiatan produksi.

2.6 Alat Bantu Analisis

Adapun alat bantu analisis dalam melaksanakan analisis pada PT. PLN adalah sebagai berikut :

2.6.1Even List

Even list adalah daftar narasi daftar kejadian yang terjadi dalam lingkungan dan mempunyai hubungan dengan respon yang diberikan sistem. Secara umum setiap aliran data dalam diagram kontek adalah kejadian (*event*), tepatnya aliran data mengindikasikan terjadinya kejadian, atau aliran data dibutuhkan oleh sistem untuk melakukan proses. Aturan-aturan dalam *even list*, antara lain daftar kejadian yang didesain dan digambarkan dalam bentuk tekstual sederhana yang berfungsi memodelkan kejadian dalam lingkungan dimana sistem harus memberikan respon. Ketika membuat *even list* harus yakin perbedaan antara *event* dan kejadian yang berelasi dengan aliran (*event-related flow).*

2.6.2Flowmap

Flowmap adalah penggambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urutan prosedur dari suatu program. Flowmap berguna untuk membantu analis dan *programer* untuk memecahkan masalah kedalam segmen yang lebih kecil dan menolong dalam menganalisis alternatif pengoperasian.

2.6.3Diagram Kontek

Diagram Kontek merupakan pola penggambaran yang berfungsi untuk memperlihatkan interaksi Sistem informasi tersebut dengan lingkungan dimana sistem dimana sistem tersebut ditempatkan. Menggambarkan arus data dari entitas luar yang masuk ke dalam sistem dan sebaliknya.

2.6.4*Data Flow Diagram* (DFD)

Data Flow Diagram (DFD) adalah suatu diagram yang menggunakan notasi-notasi untuk menggambarkan arus dari data sistem, yang penggunaannya sangat membantu untuk memahami sistem secara logika, tersruktur dan jelas. Suatu DFD hanya menunjukkan bagaimana data digunakan oleh prosesproses dalam system. Suatu DFD tidak mewakili hubungan kebutuhan organisasi diantara entitas-entitas data. DFD sering digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem yang akan dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut mengalir atau lingkungan fisik dimana data tersebut akan disimpan.

Beberapa symbol digunakan di DFD untuk maksud mewakili :

1. *External Entity* (Kesatuan Luar)

Dipresentasikan dengan simbol persegi panjang yang mewakili entitas luar atau dalam dimana sistem berkomunikasi dan disebut dengan *sources* (data, masukan ke sistem) atau destinations (informasi, keluarah dari sistem).Seringkali sulit untuk menentukan mana *external* dan *internal entity*. Pertanyaan kunci untuk menjawabnya adalah apakah pelaku (*person*) atau *group* ini melakukan

proses dari bagian sistem? Jika jawabannnya tidak, *entitiy* tersebut adalah *external*. *External entity* jika jelas bahwa *entity* tersebut diluar sistem organisasi, seperti *customers*, *vendors*, pemerintah, orang, kelompok orang, perusahaan, departemen.

2. *Data Flow* (Arus Data)

Arus data (data flow) di DFD diberi simbol suatu panah. Arus data ini mengalir diantara proses (*process*), simpanan data (*data store*) dan kesatuan luar (*external entity*). Arus data ini sebaiknya diberi nama yang jelas dan mempunyai arti. Nama dari arus data dituliskan di samping garis panahnya.

3. *Process* (Proses)

Suatu proses adalah kegiatan atau kerja yang dilakukan oleh orang, mesin atau komputer dari hasil suatu arus data yang masuk ke dalam proses untuk dihasilkan arus data yang akan keluar dari proses. Suatu proses dapat ditunjukkan dengan symbol lingkaran. Setiap proses harus diberi penjelasan yang lengkap meliputi identifikasi proses, nama proses, pemroses.

4. *Data Store* (simpanan data)

Simpanan data (*data store*) merupakan simpanan dari data yang dapat berupa suatu *file* atau *database*, arsip, tabel acuan manual ataupun agenda. Simpanan data di DFD dapat disimbolkan dengan sepasang garis horizontal pararel yang tertutup di salah satu ujungnya. Nama dari *data strore* menunjukkan nama dari *file*nya.

2.6.5Kamus data

Kamus data merupakan katalog fakta tentang data dan kebutuhan kebutuhan informasi dari suatu sistem informasi. Kamus data di buat berdasarkan arus data yang ada di diagram alir data, adapun fungsi dari kamus data adalah sebagai berikut :

1. Menjelaskan arti aliran data
2. Mendeskripsikan, komposisi paket data
3. Mendeskripsikan penyimpanan data
4. Menspesifikasikan nilai dan satuan yang relevan bagi penyimpanan
5. Mendeskripsikan hubungan detail antara penyimpanan.