BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia kerja dan dunia usaha saat ini seperti telah di ketahui bersama saling bersaing dan berkompeten untuk menjadi yang terbaik. Hal ini mendorong setiap pihak yang terlibat di dalamnya meningkatkan kinerja yang efektif dan efisien, artinya adalah suatu kinerja yang tepat guna yang dapat menghemat waktu dan tenaga agar mampu mencapai hasil yang lebih optimal. Oleh karena itu diperlukan suatu mekanisme yang dapat menunjang proses tercapainya hasil yang lebih optimal tersebut, diantaranya adalah program komputerisasi pada informasi pelayanan pelanggan yang masih kurang optimal.

Berdasarkan hasil observasi di PT.PLN (PERSERO) UPJ BANDUNG UTARA, bahwa permasalahan yang timbul adalah pelayanan informasi rekening pelanggan yang kurang optimal. Masih kurangnya pelanggan mendapatkan informasi secara jelas tentang informasi PLN maupun informasi rekening pelanggan itu sendiri. Maka dari itu diperlukan pelebaran informasi secara luas dengan memanfaatkan media *internet* agar bisa di akses atau mengakses informasi secara *online*.

Untuk itu perlu dibangun aplikasi yang bisa menampung itu semua yaitu dengan membangun aplikasi pelayanan informasi rekening pelaggan berbasis *WEB*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan masalahnya yaitu bagaimana merancang dan membangun aplikasi pelayanan informasi rekening pelanggan dengan berbasis *WEB*.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun aplikasi pelayanan informasi rekening pelanggan berbasis *WEB* di PT.PLN (PERSERO) UPJ BANDUNG UTARA.

1.3.2 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari membangun aplikasi ini adalah Pelanggan PLN mendapatkan informasi secara jelas tentang informasi PLN maupun informasi rekening secara jelas dan efektif.

1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak melenceng dari inti pembahasan yang di permasalahkan maka perlu adanya batasan masalah dalam ruang lingkup sebagai berikut ;

1. Data yang akan diolah adalah data pelanggan PLN dan data tarif listrik.
2. Proses yang dilakukan adalah pelanggan PLN harus menginput nomor rekening agar dapat mendapatkan informasi rekening yang di dalamnya

berisi tentang total tagihan listrik per bulan berserta daya listrik yang digunakan juga kode tarif yang digunakan.

3. Informasi yang ditampilkan adalah informasi rekening pelanggan PLN dan informasi profil PT.PLN (PERSERO) UPJ BANDUNG UTARA.
4. Aplikasi yang di bangun merupakan aplikasi berbasis *web*.
5. Aplikasi ini digunakan untuk pelayanan pelanggan PLN di PT.PLN (PERSERO) UPJ BANDUNG UTARA.
6. *Tools* yang digunakan adalah PHP sebagai aplikasi dalam membangun *interface* dan MySQL sebagai DBMS.
7. Sistem operasi yang digunakan adalah sisten operasi Windows.
8. Untuk *High Quality Display Browser* dengan menggunakan *Mozila Firefox*.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan untuk penelitian ini menggunakan 2 teknik yaitu sebagai berikut :

a. Teknik pengumpulan data yang digunakan, antara lain :
    1. Observasi, yaitu mengamati secara langsung proses kerja yang dilaksankan di dalam perusahaan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti.
    2. Wawancara yaitu melakukan dialog secara langsung denganpihak yang berwenang dalam memberikan keterangan terhadap data yang

dibutuhkan.

3. Studi Literatur, dilakukan dengan mencari pustaka-pustaka yang menunjang. Pustaka tersebut dapat berupa buku-buku atau mencari penjelasan yang berhubungan dengan penlitian untuk pemecahan masalah melalui *internet*.

b. Teknik analisis data menggunakan metode dan paradigma perlangkat lunak secara *waterfall* yang meliputi serangkaian kegiatan, diantatanya :

1. Model Sistem

   Pada tahap ini, rekayasa informasi mencakup pengumpulan kebutuhan pada tingkat strategi dan areanya, pandangan sistem ini penting ketika perangkat lunak harus berhubungan dengan elemen-elemen yang lainnya yaitu perangkat lunak, manusia, dan *database*.

2. Analisis Proses

   Pada tahapan ini, proses pengumpulan kebutuhan diinterfentasikan dan difokuskan, khususnya perangkat lunak. Untuk memahami sifat program yang dibangun, perekayasa perangkat lunak (analis) harus memahami domain informasi, tingkah laku, unjuk kerja, dan antar muka (*interface*) yang diperlukan.

3. Desain Aplikasi

   Pada tahapan ini, penterjemahan dari keperluan atau data data yang telah dianalisis kedalam bentuk yang mudah di mengerti oleh pemakai (*user*).

4. Implementasi Aplikasi

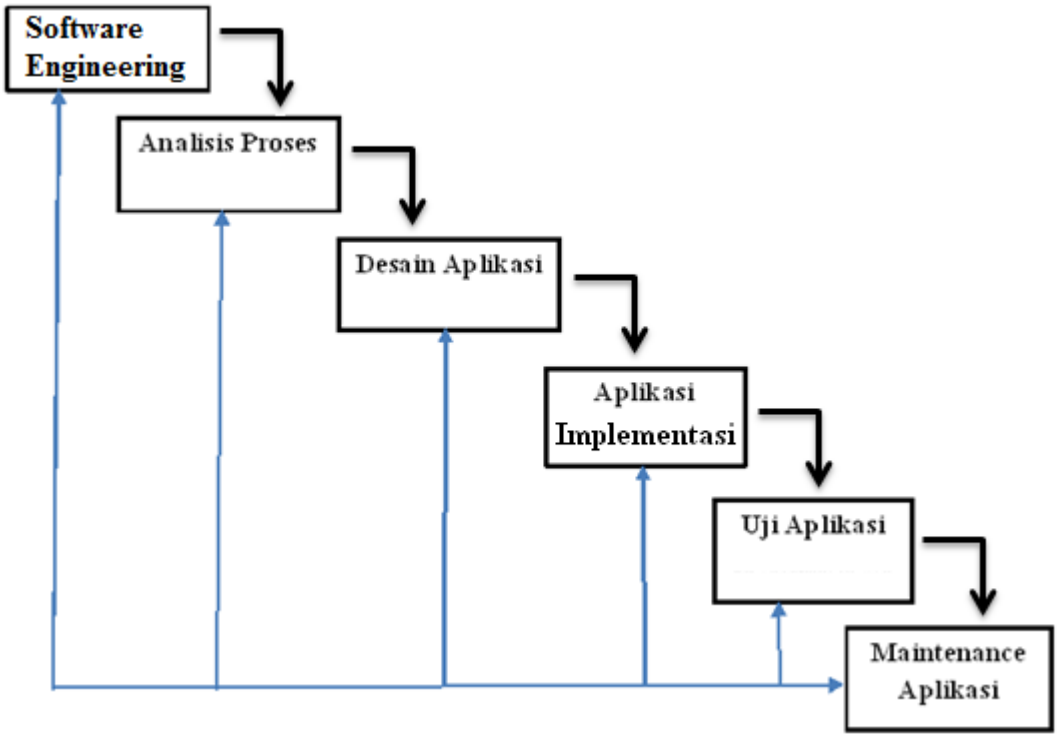
Pada tahap ini, menterjemahkan data atau pemecehan masalah yang dirancang ke dalam bahasa pemrograman yang telah di tentukan.

5. Uji Aplikasi

   Pada tahapan ini, dilakukan uji coba terhadap program atau aplikasi tersebut jika program selesai dibuat.

6. Maintenance Aplikasi

   Pada tahapan ini, dilakukan penerapan secara keseluruhan disertai pemeliharaan jika terjadi perubahan struktur, baik dari segi *software* dan *hardware*.



Gambar I.1 Waterfall [4]

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penulisan penelitian ini, penulis menggunakan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah yang diangkat. Maksud dan tujuan membangun aplikasi pelayanan info rekening pelanggan berbasis *web*, batasan masalah, metodologi penelitian yang digunakan dan sistematika penulisan.

BAB II TINJUAN PUSTAKA

bab ini menjelaskan mengenai tinjuan tempat penelitian yaitu PT.PLN (PERSERO) UPJ BANDUNG UTARA dan di sertai teori-teori yang berkaitan dengan membangun sistem informasi.

BAB III PEMBAHASAN

bab ini memaparkan hasil analisis, perancangan, dan implementasi dari beberapa sumber.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

bab ini memaparkan hasil berisi tentang kesimpulan-kesimpulan yang dapat diambil.