BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan

Dewasa ini perkembangan dunia usaha baik_perusahaan swasta atau BUMN (Badan Usaha Milik Negara) perkembangan tersebut mengakibatkan aktivitas perusahaan semakin kompleks, demikian juga yang terjadi di perusahaan PT. PLN yang memiliki banyak konsumen tentunya diharapkan pengelolaan data pelanggan yang baik.

Agar membentuk citra yang baik dibenak konsumen maka tingkat pelayanan pelanggan tentunya diharapkan seoptimal mungkin agar konsumen merasa nyaman dan puas dalam rangka merealisasikannya maka perusahaan membentuk Bagian Sistem Informasi Geografis merupakan fungsi yang Bagian Sistem Informasi Geografis yang bertugas dalam pengolahan peta jalur distribusi listrik serta melakukan analisa terhadap pembangunan fasilitas kelistrikan dalam rangka menunjang kelancaran kegiatan operasional PLN UPJ Bandung selatan. Sekarang ini, bagian SIG membutuhkan suatu sistem yang digunakan untuk membantu pelayanan pelanggan pasang baru dan rubah daya serta analisa terhadap pembangunan gardu distribusi hal ini dikarenakan selama ini pelayanan pelanggan pasang baru dan rubah daya masih kurang efisien dan terkesan lambat. Sehingga banyak pelanggan yang mengeluh karena lambatnya pelayanan PLN. Hasil yang diharapkan yaitu pelayanan pelanggan yang efisien serta laporan yang informatif berupa peta lokasi rencana pembangunan gardu distribusi yang valid. Berdasarkan penggalan masalah diatas maka penulis dapat membuatkan sebuah Sistem Informasi Geografis Pelayanan Pelanggan Pasang Baru dan Rubah Daya (SIGoPuR). Aplikasi yang penulis buat menggunakan map info. Sistem Informasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pengolahan data peta dan pembuatan laporan.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ad di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah terebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuh an hidup masyakaat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-badan Usaha Milik Negara

tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik dimata masyarakat. BUMN ini harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik, yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki kedaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyaraka. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan kapada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjulan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai aibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Dalam melakukan kegiatannya PLN menyediakan bagian pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oelh jasa kelistrikan saja, tetapi terdiri dari beberapa bagian diantaranya, pelayanan pemasangan baru,penambahan daya, dan pelayanan pengaduan pelanggan.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PLN. Dalam rangka meningkatnya pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT PLN kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, maka berdasarkan instruksi Menteri Pertambangan dan Energi Nomor:1800/09/M.DJL/89 tanggal 25 Mei 1989, menginstruksikan kepada seluruh jajaran PT PLN (Persero) untuk melaksanakan langkah-langkah peningkatan efesiensi, mutu pelayanan dan keandalan penyediaan tenaga listrik. Untuk itu PLN memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggan.

Bila pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang / tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas / pelayanan yang diberikan, maka dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasan. Oleh karena itu kepuasan akan pelayanan yang telah diberikan oleh PLN pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mngetahui dan merencanakan strategi yang baik dimasa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN BARU PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN UNIT PELAYANAN DAN JARINGAN BANDUNG SELATAN**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi saat ini juga banyaknya data informasi pelanggan pada perusahaan PT.PLN maka dibentuklah system informasi geografis yang bertujuan memudahkan pencarian data pelanggan serta mendata pelanggan pasang baru.

Berdasarkan Latar belakang yang telah diuraikan, dan pengamatan dan analisa mengenai system yang sedang berjalan di PT. PLN BANDUNG maka penulis dapat merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pencarian data yang sulit
2. Pelayanan yang kurang efisien dan lambat.
3. Sulitnya melakukan pengolahan data.

1.2.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang baru.

1.3 Maksud dan tujuan praktek kerja lapangan

1.3.1. Adapun maksud dari praktek kerja lapangan ini adalah :

1. Menambah pengetahuan dan menambah wawasan serta mendapat ilmu yang didapat Dilingkungan pekerjaan.
2. Untuk penulis sendiri bertujuan untuk mata kuliah kerja praktek yang harus dilakukan
3. Melatih mahasiswa/I untuk mempunyai sikap disiplin dan bertanggung jawab
4. Melatih mahasiswa/I bagaimana cara beradaptasi dilingkungan pekerjaan

1.3.2. Adapun tujuan dari praktek kerja lapangan ini adalah :

1. Untuk mengetahui budaya yang terdapat didalam perusahaan tersebut.
2. Untuk mengetahui prosedur pelayanan pemasangan baru pada PT.PLN.
3. Untuk mengetahui system yang berjalan pada bagian pelayanan pelanggan.

1.4 Ruang Lingkup Permasalahan

Melihat dari identifikasi persoalan diatas , maka penulis memberikan ruang lingkup permasalahan pada sistem data pelanggan PT.PLN Karena sistem yang akan dikembangkan dan dirancang adalah Sistem Data Pelanggan pasang baru , maka ruang lingkup system ini meliputi :

1. Menganalisa aliran data / dokumen pada bagian-bagian yang terlibat.
2. Menyusun rencana yang baik untuk perkembangan system yang lebih lanjut.
3. Memasukan data
4. Mencari data

1.5 Tujuan Perancangan

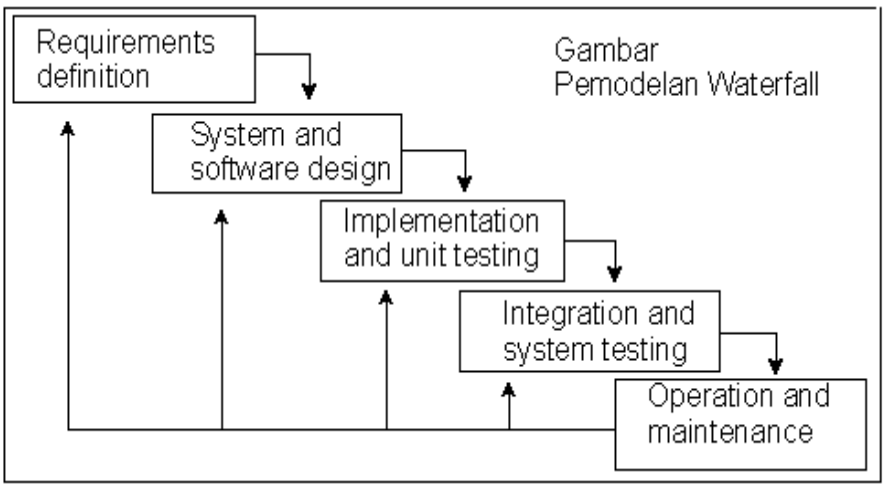
Tujuan perancangan sistem informasi geografis ini supaya pihak perusahaan dapat mengatasi permasalahan – permasalahan yang terjadi sebelumnya, seperti yang dibahas pada identifikasi persoalan diatas . Pada ksempatan ini penulis akan merancang suatu sistem yang akan mengatasi permasalahan yang terjadi sebagai berikut :

1. Dengan Perancangan Sistem Informasi geografis di PT .PLN Bandung diharapkan penelusuran dan pencarian data bisa dilakukan secara cepat dan tepat .
2. System informasi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan pengolahan data dan pembuatan laporan.

1.6 Metode pengembangan system

Waterfall

Nama model ini sebenarnya adalah “Linear Sequential Model”. Model ini sering disebut dengan “classic life cycle” atau model waterfall. Model ini adalah model yang muncul pertama kali yaitu sekitar tahun 1970 sehingga sering dianggap kuno, tetapi merupakan model yang paling banyak dipakai didalam Software Engineering (SE). Model ini melakukan pendekatan secara sistematis dan urut mulai dari level kebutuhan sistem lalu menuju ke tahap analisis, desain, coding, testing / verification, dan maintenance. Disebut dengan waterfall karena tahap demi tahap yang dilalui harus menunggu selesainya tahap sebelumnya dan berjalan berurutan. Sebagai contoh tahap desain harus menunggu selesainya tahap sebelumnya yaitu tahap requirement. Secara umum tahapan pada model waterfall dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar
Pemodelan Waterfall

Gambar di atas adalah tahapan umum dari model proses ini. Akan tetapi Roger S. Pressman memecah model ini menjadi 6 tahapan meskipun secara garis besar sama dengan tahapan-tahapan model waterfall pada umumnya. Berikut adalah penjelasan dari tahap-tahap yang dilakukan di dalam model ini menurut Pressman:

1. **System / Information Engineering and Modeling**. Permodelan ini diawali dengan mencari kebutuhan dari keseluruhan sistem yang akan diaplikasikan ke dalam bentuk software. Hal ini sangat penting, mengingat software harus dapat berinteraksi dengan elemen-elemen yang lain seperti hardware, database, dsb. Tahap ini sering disebut dengan Project Definition.

2. **Software Requirements Analysis**. Proses pencarian kebutuhan diintensifkan dan difokuskan pada software. Untuk mengetahui sifat dari program yang akan dibuat, maka para software engineer harus mengerti tentang domain informasi dari software, misalnya fungsi yang dibutuhkan, user interface, dsb. Dari 2 aktivitas tersebut (pencarian kebutuhan sistem dan software) harus didokumentasikan dan ditunjukkan kepada pelanggan.

3. **Design**. Proses ini digunakan untuk mengubah kebutuhan-kebutuhan diatas menjadi representasi ke dalam bentuk "blueprint" software sebelum coding dimulai. Desain harus dapat mengimplementasikan kebutuhan yang telah disebutkan pada tahap sebelumnya. Seperti 2 aktivitas sebelumnya, maka proses ini juga harus didokumentasikan sebagai konfigurasi dari software.

4. **Coding**. Untuk dapat dimengerti oleh mesin, dalam hal ini adalah komputer, maka desain tadi harus diubah bentuknya menjadi bentuk yang dapat dimengerti oleh mesin, yaitu ke dalam bahasa pemrograman melalui proses coding. Tahap ini merupakan implementasi dari tahap design yang secara teknis nantinya dikerjakan oleh programmer.

5. **Testing / Verification**. Sesuatu yang dibuat haruslah diujicobakan. Demikian juga dengan software. Semua fungsi-fungsi software harus diujicobakan, agar software bebas dari error, dan hasilnya harus benar-benar sesuai dengan kebutuhan yang sudah didefinisikan sebelumnya.

6. **Maintenance**. Pemeliharaan suatu software diperlukan, termasuk di dalamnya adalah pengembangan, karena software yang dibuat tidak selamanya hanya seperti itu. Ketika dijalankan mungkin saja masih ada errors kecil yang tidak ditemukan sebelumnya, atau ada penambahan fitur-fitur yang belum ada pada software tersebut. Pengembangan diperlukan ketika adanya perubahan dari eksternal perusahaan seperti ketika ada pergantian sistem operasi, atau perangkat lainnya.

1.7 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek Lapangan

No	Aktivitas	Tahun 2010											
		Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengumpulan Data		X	X	X	X							
2.	Penulisan Laporan				X	X	X	X	X	X	X		
3.	Evaluasi										X	X	
4.	Penyerahan Laporan												X

Lokasi Penelitian dilakukan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan Bandung, JL.Soekarno Hatta No.436 Bandung-40255. Waktu yang dibutuhkan dalam mengerjakan Kerja Praktek mulai dari persiapan hingga penyusunan dan pelaporan hasil kerja Praktek adalah dari Tanggal 05 Juli 2010 sampai 05 Agustus 2010. Dibawah ini adalah gambaran kegiatan dari Kerja Praktek.