BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

IT PLN DJBB adalah unit cabang dari PLN yang berkonsentrasi kepada *Information Technology* khusus daerah Jawa Barat dan Banten. PLN DJBB menangani distribusi disetiap APJ (Area Pelayanan Jaringan) maupun UPJ (Unit Pelayanan Jaringan). Setiap permasalahan yang muncul dari setiap APJ ataupun UPJ akan segera ditangani untuk meminimalisir kerugian yang terjadi. Setiap permasalahan tidak dapat dtentukan waktu kejadiannya. Oleh karena itu, IT PLN DJBB mengharuskan setiap pegawainya siap untuk menerima laporan permasalahan dimana saja dan kapan saja.

Selain menerima dan menangani permasalahan setiap APJ dan UPJ, IT PLN DJBB menangani juga permintaan seperti pemasangan internet dan lain sebagainya. IT PLN DJBB akan memonitor keadaan setiap APJ dan UPJ melalui screen yang menggambarkan jaringan se-Jawa Barat dan Banten. Screen akan mengeluarkan *alert* jika terjadi permasalahan di APJ ataupun UPJ dan segera melakukan penanganan.

Semua permasalahan dan permintaan yang terjadi harus dicatat untuk dihitung besar kerugiannya dan dilaporkan kepada manager IT PLN DJBB. Namun, hal ini akan terasa sedikit lebih berat jika pegawai yang menangani laporan sedang menjalani tugas diluar kota ataupun sedang tidak ada di tempat. Sehingga pencatatan waktu gangguan akan ditunda. Dari permasalahan itu, web merupakan solusi yang terbaik. Sehingga pegawai dan pelapor tidak akan terbatasi oleh ruang dan waktu. Maka dibangunlah “Aplikasi Helpdesk Berbasis Web” yang akan memudahkan semua pencatatan dan pelaporan permasalahan ataupun permintaan.

1.2 Perumusan Masalah

Kebutuhan untuk tetap menangani laporan permasalahan dan permintaan kapan saja mengharuskan IT PLN DJBB terhubung dalam suatu area yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan tersebut maka dibuatlah suatu *website* untuk menyampaikan informasi yang dapat di akses setiap saat dan secara cepat.

Adapun perumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

- Bagaimana pihak pelapor dapat langsung melaporkan permasalahan dan permintaan?
- Bagaimana pihak IT PLN DJBB menangani setiap laporan pelapor ?

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud perancangan *website* ini adalah agar pihak IT PLN DJBB dapat tetap menangani laporan permasalahan dan permintaan secara cepat dimana saja dan kapan saja.

Adapun tujuan dari perancangan *website* ini adalah :

1. Mempermudah pelapor dalam hal ini APJ ataupun UPJ untuk menyampaikan permasalahan dan permintaan ke pihak IT PLN DJBB.
2. Mempermudah pihak IT PLN DJBB untuk menangani laporan permasalahan.

1.4 Batasan Masalah

1. *Website* ini hanya menerima laporan permasalahan dan permintaan.
2. *Website* ini tidak menyediakan aplikasi untuk menghitung kerugian yang dialami.
3. *Website* ini hanya digunakan oleh lingkungan APJ dan UPJ se-Jawa Barat dan Banten.
4. *Website* ini dibangun menggunakan macromedia dreamweaver 8.
5. Pengembangan perangkat lunak menggunakan metode sekuensial.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan adalah :

1. **Metode Pengumpulan data**

   I. Observasi (*Observative Participation*)

   Penulis mengadakan peneliian langsung dan penganalisaan terhadap sistem operasional pada bagian IT PLN DJBB sehingga dapat mengetahui secara langsung masalah-masalah apa saja yang dihadapi.

   II. Wawancara

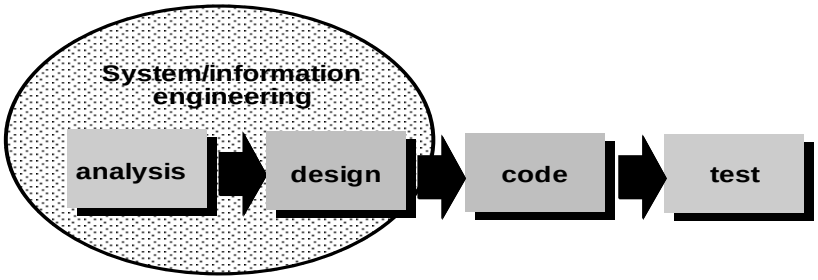
   Penulis mengadakan tanya jawab langsung dengn staf pengelola data permasalahan dan permintaan yang dianggap berwenang memberikan data atau keterangan.

   III. Studi Literatur

   a. Mempelajari dasar – dasar pengembangan *website* dengan HTML.
   b. Mempelajari dasar – dasar Macromedia Dreamweaver 8.

2. **Metode Pengembangan Perangkat lunak**

   Untuk membangun sistem digunakan metode sekuensial



Gambar 1.1 Metode Sekuensial

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan memberikan penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan batasan masalah, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini merupakan penjelasan singkat tentang profil tempat kerja praktek dan pengetahuan dasar tentang *website* dan *software* penunjang.

BAB III : PEMBAHASAN

Bab ini merupakan dokumentasi pembuatan program yang dimulai dari analisa sistem, desain sistem dan implementasi.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran untuk kepentingan pengembangan sistem selanjutnya.