BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di masa ini dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi memiliki peranan yang sangat penting dalam usaha menciptakan kemajuan pada semua bidang kehidupan manusia. Dengan adanya teknologi informasi telah banyak dirasakan kemudahan dalam mendapatkan informasi yang cepat, tepat dan akurat. Teknologi informasi pada saat ini sangat pesat, sehingga manusia dalam mengerjakan setiap pekerjaan selalu membutuhkan komputer. Komputer memiliki peranan yang sangat vital dalam pemecahan masalah khusus dalam pengolahan data, karena komputer memiliki kecepatan tingkat akurasi yang tinggi dalam proses data, sehingga dapat mempermudah pekerjaan manusia

Adanya sistem komputer sangat membantu dalam pemecahan masalah terutama dalam hal pengolahan data. Penggunaan komputer juga dapat dijadikan alat untuk mencapai tujuan dan mencari kemudahan dalam melakukan suatu proses pekerjaan, terutama yang melibatkan banyak data. Hampir disemua instansi-instansi baik yang bersifat negeri maupun swasta menggunakan sistem komputer, bahkan usaha-usaha kecil, menengah pun sudah memanfaatkan keberadaan sistem komputer.

PT. PLN (Persero) merupakan satu-satunya penyedia layanan tenaga listrik bagi masyarakat umum di Indonesia yang bertujuan untuk menunjang pembangunan serta meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat serta

menetapkan misi yang salah satunya adalah untuk memuaskan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham. Untuk menunjang tercapainya tujuan PT. PLN (Persero) tersebut, tentunya dibutuhkan suatu sistem informasi yang baik dan sesuai dengan karakteristik dari PT. PLN.

Penulis diizinkan untuk melakukan penelitian pada salah satu bagian yang berada di PT.PLN (Persero) yaitu bagian pelayanan pelanggan. Bagian tersebut masih saling berhubungan dengan bagian sambungan pelanggan, bagian administrasi dan bagian distribusi.

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 tenaga listrik secara umum juga melayani pelanggan/calon pelanggan dalam proses permintaan penyambungan baru, dan perubahan daya. Fungsi sambungan pelanggan yaitu melakukan aktifitas proses pemasangan daya baru atau perubahan daya kepada pelanggan atas hasil survey yang dilakukan oleh bagian distribusi. Fungsi bagian distribusi yaitu melakukan proses survey lapangan, pencatatan data survey. Fungsi bagian administrasi ialah yang mengelola sistem pembayaran pelanggan yang melakukan pasang baru listrik. Dari penelitian yang dilakukan

oleh penulis terlihat banyak kekurangan dan keluhan oleh karyawan yang ada pada bagian pelayanan pelanggan dan sambungan pelanggan.

Hal yang dimaksudkan yaitu belum efektifnya sistem penyimpanan data pada bagian sambungan pelanggan disebabkan belum menggunakan sistem database, Setiap membuat laporan pasang baru harus mengecek ulang arsip pelanggan yang melakukan pasang baru dan mengakibatkan proses menjadi lama, masih terdapat kesalahan perhitungan total biaya data pelanggan yang melakukan pemasangan baru dalam proses pembuatan laporan bulanan.

Berdasarkan pada uraian diatas, penulis mencoba mengimplementasikan teknologi informasi dan sistem informasi yang dijadikan kedalam sebuah aplikasi sekaligus menjadi bahan penelitian skripsi dengan judul "Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Pasang Baru Pada PT.PLN Persero Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan".

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat di identifikasikan masalah antara lain :

1. Belum efektifnya sistem penyimpanan data pada bagian pelayanan pelanggan dan sambungan pelanggan disebabkan belum menggunakan sistem database.
2. Setiap membuat laporan pasang baru harus mengecek ulang arsip pelanggan yang melakukan pasang baru dan mengakibatkan proses menjadi lama.

3. Masih terdapat kesalahan perhitungan total biaya pendapatan data pelanggan yang melakukan pemasangan baru dalam proses pembuatan laporan bulanan pasang baru.

1.2.2 Rumusan Masalah

Masalah perlu dirumuskan dengan tujuan agar permasalahan jelas dan tidak menimbulkan keragu-raguan atau tafsir yang berbeda-beda sebab masalah tersebut nantinya akan digunakan sebagai dasar.

Rumusan masalah dari penelitian yang dilakukan diantaranya yaitu :

1. Bagaimana sistem informasi yang sedang berjalan dalam pelayanan pelanggan pasang baru pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan pelanggan pasang baru pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan yang diusulkan.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan pelanggan pasang baru pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan yang diusulkan.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan pelanggan pasang baru pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan yang diusulkan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sistem informasi pelayanan pelanggan pasang baru pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan guna mengembangkan sistem yang ada sebelumnya untuk menjadikan sistemnya jauh lebih berkembang. Dari mulai analisa sistem informasi yang sedang berjalan, melakukan perancangan sistem informasi yang diusulkan, tahapan implementasi system, dan terakhir tahapan pengujian system. Hasil yang dicapai maka penulis berharap sistem yang dikembangkan dapat memudahkan pengguna sistem dalam melakukan pekerjaan atau tugasnya.

1.3.2 Tujuan

Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Menganalisa sistem yang sedang berjalan dan mencari kelemahan apa saja yang ada pada sistem tersebut.
2. Merancang suatu sistem yang baru dimana bertujuan untuk menutupi kelemahan sistem yang ada sebelumnya.
3. Melakukan pengujian sistem informasi pelayanan pelanggan pasang baru untuk mengetahui sistem yang diusulkan telah menyelesaikan permasalahan yang telah diteliti.
4. Melakukan testing dan implementasi sistem yang baru pada bagian pelayanan pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu mengatasi permasalahan dalam perusahaan bagi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan. 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

1. Bagi Pengembangan Ilmu

   Usulan penelitian ini diharapkan bisa berguna bagi pengembangan ilmu bidang keilmuan sistem informasi pengelolaan data sambungan pelanggan Pada PT.PLN persero distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan.

2. Bagi Peneliti

   Kegunaan yang akan diperoleh oleh peneliti dari penelitian ini diantaranya dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti tentang sistem informasi pelayanan pelanggan pasang pada PT.PLN persero distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan untuk membatasi adanya penyimpangan dalam penulisan. Sistem ini membatasi pembahasan mengenai sistem informasi

pengelolaan data sambungan pelanggan Pada PT.PLN persero Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan, batasan-batasan itu diantaranya adalah :

1. Membahas proses pengolahan data pelayanan pelanggan yang terdiri dari proses pengolahan data pelanggan pasang baru dari awal pengajuan/permohonan hingga selesai pemasangan listrik pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.
2. Hanya membahas ruang lingkup proses pasang baru listrik di PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.
3. Tidak membahas ruang lingkup proses perubahan daya dan pemutusan sementara yang ada pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian di PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan dengan alamat di Jalan Soekarno-Hatta No.436, Bandung. Waktu pelaksanaan mulai 14 April 2014 s/d 30 Juni 2014.

1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimaksudkan untuk menunjukkan keterangan, dan juga kegiatan apa saja yang dilakukan oleh penulis selama penelitian. Kegiatan penelitian dibuat dalam bentuk tabel gant chart.

Tabel 1.1 Waktu penelitian

No	Aktivitas	2014											
		April				Mei				Juni			
		Minggu				Minggu				Minggu			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan penelitian												
2	Konfirmasi izin penelitian												
3	Identifikasi Kebutuhan a. Survei lapangan b. Wawancara c. Observasi d. Analisi dokumen TUL I-01, I-02, SIP, TUL I-09, TUL I-10 e. Analisis sistem berjalan												
6	Membuat Prototype a. Desain Program I b. Pengkodingan Program c. Menggunakan Java d. Menggunakan iReport e. Menggunakan Xampp												
7	Menguji Prototype a. BlackBoxTesting												
8	Memperbaiki Prototype a. Perbaikan Program b. Penambahan Program												
9	Mengembangkan a. Penyelesaian sistem sesuai dengan masukan saran terkahir dari pengguna												

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, maka ditetapkan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang diteliti, rumusan masalah yang ada dari latar belakang yang ada, maksud dan tujuan

dari penelitian yang dilakukan, kegunaan penelitian dari penelitian yang dilakukan, batasan masalah dari penelitian yang dilakukan, lokasi dan waktu penelitian yang dillakukan, serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi tentang tinjauan pustaka yang diambil dari berbagai sumber buku, situs dan hasil diskusi dengan dosen pembimbing yang memuat pembahasan teori-teori mengenai sistem informasi yang akan dibuat, serta metodologi penelitian yang dilakukan.

BAB III Objek dan Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang objek dari penelitian yang dilakukan, metode penelitian yang dilakukan dalam melakukan penelitian, serta analisis sistem yang berjalan dari penelitian yang dilakukan.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini membahas hasil dari perancangan sistem informasi yang diusulkan untuk memperbaiki sistem yang telah berjalan sebelumnya serta memberikan implementasi berupa program dari acuan perancangan sistem informasi yang telah diusulkan sebelumnya.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan analisis masalah serta saran guna meningkatkan dan mengembangkan sistem informasi pelayanan pelanggan pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan.