

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi yang terdiri dari sekumpulan orang dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan selain berorientasi pada laba dapat dikatakan sebuah perusahaan. Nilai sukses perusahaan tidak ditentukan oleh satu pihak, melainkan kedua pihak tersebut yaitu perusahaan dan masyarakat atau pelanggan. Salah satu faktor pendukung keberhasilan keduanya adalah kerjasama yang saling menguntungkan baik antar pihak dalam perusahaan hingga mendapatkan kepuasan pelanggan.

Bentuk kerjasama pihak-pihak yang berkepentingan dapat dilakukan dengan komunikasi, koordinasi yang baik, jelas dan terarah. Pekerjaan yang dilakukan harus memberikan dampak terhadap perubahan kualitas kinerja perusahaan dari berbagai indikator, salah satunya kemudahan pelanggan dalam menggunakan hasil produksi perusahaan jika dilihat dari sisi konsumen. Namun, perusahaan berhak membuat perubahan perilaku dalam memberi pelayanan terhadap konsumen untuk menunjang produktifitas dan efisiensi organisasi. .

Perkembangan sistem informasi kini menominasi kebutuhan dalam berorganisasi, baik swasta maupun publik. Sistem informasi sebenarnya bukan hal baru lagi, melainkan perkembangan komputerisasi lah yang sangat berperan mendukung perubahan untuk merencanakan, mengendalikan operasi serta mengkoordinasi bagian-bagian organisasi berdasarkan informasi yang ada.

Salah satu Badan Usaha Milik Negara yang menerapkan nilai-nilai kepuasan serta mendukung kebutuhan pelanggan/masyarakat adalah PT. PLN (Persero). Badan Usaha ini bergerak dan memiliki peranan penting dalam membangun serta memberikan pelayanan infrastruktur berupa tenaga listrik untuk masyarakat seluruh Indonesia. Satu di antara banyaknya pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) yaitu perubahan daya serta permohonan pasang baru.

Proses perubahan daya serta pasang baru telah banyak mengalami proses penyempurnaan sebagai wujud PT. PLN (Persero) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkembang dinamis.

PT PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Distribusi Jawa Tengah serta Daerah Istimewa Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Barat telah menjadi satu dari bagian BUMN bidang listrik yang memberikan pelayanan terhadap kebutuhan/kepuasan pelanggan pemohon pasang baru dan perubahan daya. Pada saat ini dalam pengajuan permohonan pasang baru dan perubahan daya dapat dilakukan melalui 3 cara, yaitu melalui web online di [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id), telepon *contact center* di 123, maupun datang langsung ke loket kantor PLN. Setelah melakukan pendaftaran dan membayar biaya penyambungan (BP) maka akan dilakukan pengecekan lokasi untuk mengetahui kebutuhan material yang diperlukan untuk penyambungan baru dan perubahan daya tersebut.

Kualitas kinerja pelayanan pasang baru dan perubahan daya ditentukan oleh lama penyambungan yaitu waktu yang diperlukan mulai dari pelanggan membayar biaya penyambungan hingga listrik menyala. Dalam proses pasang baru dan perubahan daya membutuhkan waktu yang lebih lama dibanding pelayanan lain seperti pembayaran listrik maupun pembelian token listrik serta menjaga keandalan jaringan distribusi tenaga listrik sampai ke rumah.

Meningkatnya angka permohonan pasang baru dan perubahan daya setiap bulan tentu memberikan dampak serius kepada perusahaan, apalagi beberapa permasalahan yang ditemukan di lapangan saat ini adalah kurangnya pemahaman prosedur pasang baru dan perubahan daya listrik, kurangnya koordinasi antar bagian dalam pelaksanaan prosedur pasang baru dan perubahan daya listrik, lemahnya monitoring permohonan pasang baru dan perubahan daya listrik, banyaknya perantara/calong, dan kurangnya koordinasi antar bagian dalam pelaksanaan prosedur pasang baru listrik sehingga menyebabkan proses pasang baru dan perubahan daya listrik memakan waktu lebih lama.

Sebuah sistem informasi eksekutif sudah berkembang di PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Distribusi Jawa Tengah serta Daerah Istimewa Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Barat untuk menunjang kinerja pelayanan.

Namun, untuk menunjang pelayanan permohonan pasang baru dan perubahan daya masih terkendala dari permasalahan di atas.

Dengan adanya permasalahan tersebut, penulis tertarik dalam membuat sistem monitoring pasang baru dan perubahan daya pada kantor PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Distribusi Jawa Tengah serta Daerah Istimewa Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Barat dengan harapan permohonan pasang baru dan perubahan daya listrik dapat termonitor dengan baik dan durasi penyambungan pasang baru dan perubahan daya menjadi lebih cepat.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Melalui latar belakang tersebut, dapat dirumuskan beberapa masalah yang akan diselesaikan dalam tugas akhir ini di antaranya:

1. Bagaimana cara merancang sistem informasi yang bisa membantu proses monitoring perubahan daya dan pasang baru di PT. PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Distribusi Jawa Tengah serta Daerah Istimewa Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Barat?
2. Bagaimana membangun sistem informasi tersebut yang dapat diakses oleh beberapa pihak/ bagian di PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Distribusi Jawa Tengah serta Daerah Istimewa Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Barat?

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Sedangkan yang menjadi batasan-batasan dari sistem monitoring perubahan daya serta pasang baru PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Distribusi Jawa Tengah serta Daerah Istimewa Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Barat adalah:

1. Aplikasi yang dikembangkan berdasarkan jenis layanan dan daya tersambung.
2. Fungsi dari sistem ini meliputi import data, update data, upload gambar survei dan RAB material yang digunakan berupa file excel serta export data

3. Keamanan sistem sebatas login yang berupa username dan password.
4. Dijalankan pada jaringan intranet (local).
5. Hak akses user seperti Admin, Admin PP, Survei, Reservator dan Admin Teknik.
6. Mengimplementasikan metode *waterfall* sampai pada tahap *testing*.

#### **1.4 Tujuan**

Bersumber pada latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan proyek sistem monitoring pasang baru dan perubahan daya para PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Distribusi Jawa Tengah serta Daerah Istimewa Yogyakarta Area Semarang Rayon Semarang Barat adalah untuk merancang dan membuat sistem informasi monitoring pasang baru dan perubahan daya berbasis web.

#### **1.5 Manfaat**

Secara garis besar sebuah penelitian akan memberikan kontribusi atau manfaat terhadap objek penelitian dan tugas akhir sebagai berikut :

1. Membantu pelaporan secara *realtime* kepada atasan.
2. Memantau proses pelaksanaan penyambungan permohonan pasang baru dan perubahan daya lebih detail.
3. Dapat membantu tercapainya target kinerja perusahaan.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Tugas akhir ini disusun menjadi 5 (lima) bab yang merupakan hal-hal yang berada dalam lingkup sistem informasi eksekutif. Adapun sistematika penulisannya adalah:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab Pendahuluan meliputi latar belakang penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, manfaat, sistematika penulisan

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab Landasan Teori membahas mengenai hal-hal yang dijadikan acuan dan panduan dalam perancangan sistem meliputi dasar sistem, analisa sistem, desain sistem, pengenalan aplikasi dan hal-hal lain yang digunakan sebagai landasan dalam penulisan laporan.

**BAB III : PERANCANGAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab Perancangan dan Pengolahan Data menjelaskan perancangan sistem dimana didalamnya berisikan : analisa sistem, dan proses perancangan sistem monitoring pasang baru dan perubahan daya listrik itu sendiri.

**BAB IV: IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Bab Implementasi dan Pengujian Sistem berisi hasil uji monitoring pasang baru dan perubahan daya listrik yang dirancang dan diaplikasikan.

**BAB V : PENUTUP**

Bab terakhir yaitu Penutup berisi tentang kesimpulan dari pembahasan dan saran-saran kepada pihak terkait.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**