

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PLN merupakan perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dibidang ketenagalistrikan, dari pembangkit hingga pendistribusian listrik untuk dapat dinikmati seluruh warga Indonesia. Listrik merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan manusia, selain sebagai sarana penerangan juga mendorong untuk meningkatkan kualitas kehidupan yang lebih baik, dan mendorong kegiatan perekonomian Negara.

“Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik” merupakan suatu motto PLN. Pelayanan prima baik dari segi teknik dan administrasi harus berjalan seirama demi terwujudnya tujuan PLN.

Pelayanan prima yang utama adalah kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan PLN, tidak hanya dari segi listrik yang selalu ada dan jarang padam, tetapi juga percepatan Pasang Baru maupun Perubahan Daya. Selama berjalannya waktu, target kinerja semakin meningkat yang utama adalah percepatan hari pelayanan Pasang baru dan Perubahan Daya baik dari daya kecil hingga daya besar.

Percepatan Pasang Baru dan Perubahan Daya saat ini masih belum terkelola dengan baik. Sampai saat ini masih sering kita mendapatkan keluhan pelanggan maupun calon pelanggan karena lambatnya proses Pasang baru dan Perubahan Daya. Hal ini terlihat dari lamanya pelayanan Pasang Baru dan Perubahan Daya terutama yang membutuhkan perluasan jaringan. Padahal semakin cepat pelayanan Pasang Baru dan Perubahan Daya dapat memberikan citra yang baik bagi PLN.

Adanya Pasang Baru dan Perubahan Daya yang membutuhkan perluasan jaringan yang belum termonitor dengan baik menyebabkan hari pelayanan Pasang Baru dan Perubahan Daya menjadi buruk. Tidak hanya

dari segi material saja, tetapi informasi yang diberikan baik kepada pelanggan maupun sesama pegawai yang menangani perluasan sangatlah penting, karena dari informasi inilah suatu pekerjaan akan berjalan lancar dan pelanggan juga merasakan kepuasan.

Oleh karena itu, maka dibuatlah sebuah aplikasi berbasis web untuk Sistem Informasi Monitoring Pasang Baru dan Perubahan Daya Perluasan Jaringan pada PT. PLN (Persero) Rayon Sedayu Yogyakarta dan untuk dapat dimanfaatkan ke jaringan per Rayon di Yogyakarta.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang dihadapi yaitu bagaimana mempermudah PT. PLN (Persero) Rayon Sedayu Yogyakarta dalam memonitoring proses pasang baru atau perubahan daya dengan perluasan jaringan.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini, masalah yang akan dibahas terbatas pada :

1. Penggunaan teknologi web dalam pembuatan Sistem Informasi Monitoring Pasang Baru dan Perubahan Daya Perluasan Jaringan di PT. PLN (Persero) Rayon Sedayu Yogyakarta.
2. Konten yang disajikan mengenai login Sistem, verifikasi data oleh masing – masing divisi, laporan hasil data yang telah disurvei dan ditindaklanjuti pada pasang baru atau perubahan daya.
3. Sistem Informasi Monitoring Pasang Baru dan Perubahan Daya Perluasan Jaringan digunakan khusus untuk memantau progress pasang baru dan perubahan daya yang memerlukan perluasan jaringan saja.

#### **1.4 Tujuan**

Tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah untuk merancang dan membangun sistem informasi monitoring proses pasang baru dan perubahan daya dengan perluasan jaringan.

#### **1.5 Manfaat**

Manfaat dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah :

1. Mempermudah monitoring pelayanan Pasang Baru dan Perubahan Daya yang membutuhkan Perluasan Jaringan.
2. Mempermudah memberikan keakuratan informasi kepada pelanggan tentang proses Pasang Baru dan Perubahan Daya yang membutuhkan Perluasan Jaringan.
3. Mempermudah memberikan informasi kepada pegawai yang menangani proses pelayanan pelanggan – perluasan jaringan dengan data yang akurat.
4. Sebagai pengingat kepada pegawai sejauh mana proses perluasan jaringan yang dikerjakan.
5. Mempercepat pelayanan Pasang Baru dan Perubahan Daya Perluasan Jaringan.
6. Mengurangi keluhan pelanggan dan antrian daftar tunggu.
7. Memperbaiki citra perusahaan khususnya dalam bidang pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) Area Yogyakarta.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan laporan ini, pembahasan dibagi menjadi dalam 6 (enam) bab agar pembaca dapat dengan mudah memahami isi dari laporan ini:

##### **BAB I      Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang latar belakang pembuatan sistem, perumusan masalah yang dihadapi, pembatasan masalah yang akan dibahas dalam pembuatan sistem, tujuan dibuatnya sistem,

metode penelitian yang dipakai dalam pembuatan sistem, manfaat yang didapat dalam pembuatan sistem, serta sistematika penulisan laporan.

## BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi konsep dan prinsip dasar yang diperlukan dalam memecahkan permasalahan serta merumuskan hipotesis dari berbagai sumber atau referensi yang dijadikan landasan dalam pembuatan Sistem Informasi Monitoring Pasang Baru dan Perubahan Daya dengan Perluasan Jaringan.

## BAB III Perancangan Sistem

Bab ini berisi mengenai analisa kebutuhan dan perancangan Sistem Informasi Monitoring Pasang Baru dan Perubahan Daya dengan Perluasan Jaringan yang dibangun serta perancangan sistem.

## BAB IV Implementasi Sistem

Bab ini berisi mengenai implementasi database dan implementasi *user interface* Sistem Informasi Monitoring Pasang Baru dan Perubahan Daya dengan Perluasan Jaringan.

## BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari pembuatan Sistem Informasi Monitoring Pasang Baru dan Perubahan Daya dengan Perluasan Jaringan ini.