



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi khususnya teknologi informasi berbasis komputer berkembang sangat pesat dan hal ini berpengaruh terhadap aspek pekerjaan. Hampir semua perusahaan dan instansi pemerintah dalam hal penyebaran informasi dan peningkatan efektif pekerjaan serta pelayanan telah menggunakan sistem informasi komputer. Dengan adanya komputer sebagai alat pengolah data, maka akan membantu semua bidang dalam suatu perusahaan dalam mencapai tujuan. Sekarang komputer bukan hanya berfungsi sebagai mesin pengolah kata (mesin tik) atau hanya sebagai mesin untuk menghitung saja tetapi banyak hal yang bisa dikembangkan dengan menggunakan komputer, seperti halnya membangun aplikasi atau program.

Dalam memasuki era globalisasi ini, teknologi informasi telah menjadi komponen integral dalam dunia modern saat ini. Teknologi informasi tidak dipungkiri memiliki kaitan erat dengan kehidupan manusia setiap harinya. Teknologi informasi kini telah menjadi bagian dari kebutuhan manusia. Teknologi informasi dapat mempermudah pekerjaan manusia serta memberikan kemudahan dalam memperoleh informasi. Penggunaan teknologi oleh manusia dalam membantu menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang menjadi keharusan dalam kehidupan. Perkembangan teknologi ini juga harus diikuti dengan perkembangan pada Sumber Daya Manusia (SDM). Penerapan teknologi informasi dapat memberikan banyak manfaat bagi berbagai sektor, termasuk di bidang bisnis.

PT PLN Icon Plus adalah perusahaan nasional yang bergerak dibidang penyelenggara jaringan dan jasa telekomunikasi. PT PLN Icon Plus merupakan anak perusahaan PT. PLN (persero) yang didirikan pada tanggal 3 Oktober 2000. Kantor-kantor cabangnya terletak pada daerah-daerah terpencil dan tersebar di seluruh Indonesia. Terdapat beberapa jasa layanan jaringan, salah satunya Iconnet. Iconnet merupakan metamorfosis atau Rebranding dari Stroomnet dengan produk layanan internet *broadband full fiber optic* yang diberikan oleh PT PLN Icon Plus salah satu anak perusahaan dari PT PLN (Persero). Didalam PT PLN Icon Plus mempunyai beberapa divisi tetapi hanya ada satu divisi yang mempunyai peran dan tanggung jawab dalam menangani pengaduan pengguna divisi tersebut adalah divisi



OPHAR (operasional dan pemeliharaan), dimana divisi ini bertugas melakukan pendataan pengaduan pengguna yang meliputi: pengaduan tentang produk produk yang telah di pasarkan kepada Perusahaan-perusahaan . Dimana cara tersebut sebelumnya masih kurang efektif karena divisi ini hanya menyediakan wadah pengaduan hanya melalui sms, dan telepon. hal ini mengakibatkan lambatnya informasi yang diterima, sehingga proses penangannya pun lambat.selain itu juga dapat menyebabkan berbagai macam kendala dalam proses pendataan pengaduan karena data yang ditampung dalam jumlah yang banyak,sehingga menyebabkan lama nya proses dalam pencarian data pengaduan tersebut.

Pengolahan data dalam konteks ini mencakup pengumpulan, penyimpanan, analisis, dan pelaporan data pengaduan pelanggan. Aplikasi layanan data pengaduan berbasis web diharapkan dapat menyediakan platform yang terintegrasi untuk menangani semua aspek ini. Dengan adanya sistem pengolahan data yang baik, PT PLN Icon Plus dapat melakukan analisis mendalam terhadap pengaduan yang diterima, mengidentifikasi pola dan tren tertentu, serta mengambil langkah-langkah proaktif untuk mencegah terulangnya masalah yang sama.

Implementasi aplikasi berbasis web ini juga memungkinkan akses yang mudah dan cepat bagi petugas yang bertugas untuk memantau, menanggapi, dan menyelesaikan pengaduan pelanggan. Selain itu, data yang diolah dan dianalisis dapat digunakan untuk tujuan perbaikan layanan, pengambilan keputusan yang lebih tepat, dan peningkatan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Pengolahan data pengaduan pelanggan yang baik juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam layanan yang diberikan. Dengan dokumentasi yang tepat dan pelacakan yang terstruktur, PT PLN Icon Plus dapat memberikan tanggapan yang lebih cepat dan tepat kepada pelanggan, serta menjaga kepercayaan pelanggan terhadap layanan ICONNET. Bagian ini menjelaskan pentingnya pengolahan data dalam aplikasi layanan data pengaduan pelanggan, serta manfaat yang diperoleh dari sistem yang terintegrasi dan efisien.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis bermaksud membuat sebuah aplikasi dengan judul "**Aplikasi Layanan Data Pengaduan Pelanggan Iconnet Berbasis Web Pada PT PLN Icon Plus Palembang**". yang diharapkan dapat membantu perusahaan dalam proses pendataan layanan pengaduan pengguna



iconnet, mempermudah pengguna untuk menyampaikan pengaduan atas masalah yang mereka hadapi, serta diharapkan dapat meningkatkan kerja dan kinerja lembaga menjadi lebih baik dan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada semua bidang di kantor PT PLN Icon Plus Palembang.

Aplikasi ini adalah sebuah sistem berbasis web yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada pelanggan ICONNET di wilayah Palembang. Aplikasi ini memungkinkan pelanggan untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan secara langsung melalui platform online, sehingga memudahkan proses pelacakan dan penanganan keluhan. Dengan adanya sistem ini, PT PLN ICON Plus dapat lebih responsif dalam menangani keluhan pelanggan karena setiap laporan yang masuk akan tercatat secara otomatis dalam database dan dapat dipantau secara real-time. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan fitur notifikasi untuk memperbarui status pengaduan kepada pelanggan, memastikan transparansi dan kepercayaan dalam pelayanan. Selain itu, sistem ini membantu manajemen dalam menganalisis data pengaduan yang masuk, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas jaringan dan layanan ICONNET secara keseluruhan. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya memudahkan pelanggan dalam menyampaikan pengaduan, tetapi juga mendukung PT PLN ICON Plus Palembang dalam memberikan layanan yang lebih baik dan responsif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat Aplikasi Layanan Data Pengaduan Pengguna iconnet dalam menyampaikan pengaduan pelanggan terhadap masalah yang dihadapi dan cara pengolahan data di PT PLN Icon Plus Palembang.
2. Bagaimana membuat proses pengolahan data terkait proses pengaduan pelanggan memferivikasi dan validasi pengaduan dapat dilakukan dengan efisien.

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan laporan akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuannya maka Batasan masalah dari laporan ini, antara lain:



1. Aplikasi yang dibuat berbentuk website ini menggunakan bahasa pemrograman PHP, HTML serta MySQL sebagai databasenya dan hanya bisa diakses oleh PT PLN Icon Plus Palembang.
2. Aplikasi dibuat hanya untuk pendataan layanan pengaduan pelanggan di PT PLN Icon Plus Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Dalam tujuan dan manfaat ini meliputi penjelasan tentang tujuan dan manfaat dari Aplikasi Layanan Data Pengaduan Pelanggan Iconnet Berbasis Web Pada PT PLN Icon Plus Palembang.

1.4.1 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dan diperoleh dari penulisan laporan Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Membuat Aplikasi Pendataan Layanan Pengaduan Pengguna iconnet di PT PLN Icon Plus Palembang dengan upaya untuk mempermudah bagian divisi OPHAR (operasional dan pemeliharaan) dalam menanggapi keluhan pelanggan sehingga menunjang kinerja PT PLN Icon Plus Palembang.
2. Membuat proses pengolahan data dan pengaduan pelanggan menjadi lebih efektif dan efisien.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Penggunaan aplikasi ini dapat menghemat waktu dalam proses pendataan pengaduan pelanggan di PT PLN Icon Plus Palembang.
2. Dengan adanya aplikasi ini mencegah kemungkinan terjadinya kehilangan data, kerusakan data dan kesulitan dalam pengecekan data yang telah lama tersimpan.

1.5 Metodologi Pengumpulan data

Dalam Metodologi pengumpulan data ini meliputi penjelasan tentang Metodologi Penelitian dari Aplikasi Layanan Data Pengaduan Pelanggan Iconnet Berbasis Web Pada PT PLN Icon Plus Palembang.

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan oleh penulis dilaksanakan di PT PLN Icon Plus Palembang pada Jalan Deman Lebar daun No.375 Kecamatan Ilir Barat I Palembang 30131 dengan waktu penelitian dari tanggal 20 April 2024 sampai 20 Mei 2024.

1.5.2 Metode Pengumpulan Data

Menurut Fauziah (2015:104), “Data artinya informasi yang didapat melalui pengukuran-pengukuran tertentu, untuk digunakan sebagai landasan dalam menyusun argumentasi logis menjadi fakta. Sedang fakta itu sendiri adalah kenyataan yang telah diuji kebenarannya secara empirik, antara lain melalui analisis data”. Data dapat dikelompokkan berdasarkan sumbernya yaitu data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer (*Primary Data*)

Menurut Sugiyono (2019: 193) yang di maksud dengan data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh penulis secara langsung dari sumber datanya. Data primer discbut juga sebagai data asli. Data primer dapat diperoleh dengan cara mengumpulkan data secara langsung. Pada penyusunan laporan akhir ini penulis menggunakan cara-cara sebagai berikut:

a) Teknik Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antar dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. Secara garis besar wawancara dibedakan menjadi dua, yakni wawancara tak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tak terstruktur sering juga disebut wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif dan wawancara terbuka. Sedangkan wawancara terstruktur sering juga disebut wawancara baku, yang susuna pertanyaannya sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan-pilihan jawaban yang sudah disediakan (Mulyana, 2002: 180).

Teknik wawancara dilakukan dengan mencari informasi langsung dari narasumber untuk mendapatkan informasi yang lengkap dengan tanya jawab. Wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu karyawan

yang berada divisi OPHAR (operasional dan pemeliharaan) di PT PLN Icon Plus Palembang. Kegiatan wawancara terkait sistem pengaduan pelanggan pada PT PLN Icon Plus Palembang.

b) Teknik Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan salah satu bentuk pengumpulan data primer. Observasi merupakan suatu cara yang sangat bermanfaat, sistematis, dan efektif dalam mengamati dan mendengarkan interaksi atau fenomena yang terjadi. Observasi juga meliputi pengumpulan kesan dari lingkungan sekitar. Salah satu hal penting dalam kegiatan observasi adalah kontak langsung antara peneliti dengan subjek yang akan diteliti (Widi, 2010: 236).

Teknik Observasi merupakan metode yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung lapangan untuk melihat bagaimana sistem yang terdapat pada PT PLN Icon Plus Palembang. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, kendala yang dihadapi adalah sulitnya melakukan pendataan dan pencarian data pengaduan yang masih dilakukan secara manual. Hal tersebut tentunya berpengaruh pada pendataan pengaduan yang kurang efektif bagi instansi di era teknologi yang sudah berkembang.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019: 193) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian antara lain dari dokumentasi dan literatur.

Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah ada. Pengumpulan data sekunder ini dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari buku-buku, artikel, teori yang mendukung, serta referensi lainnya yang berkaitan dengan Laporan Akhir ini.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada bab ini, penulis mengemukakan secara garis besar sistematika pembuatan aplikasi yang bertujuan untuk mempermudah pembaca memahami isi laporan pembuatan aplikasi ini. Penulis membagi laporan pembuatan aplikasi menjadi 5 bab dan terbagi lagi dalam beberapa sub bab yang merupakan satu



kesatuan dan saling melengkapi yang tersusun secara kronologis seperti di bawah ini.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi penjelasan secara singkat dan jelas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan menjelaskan secara singkat teori umum, teori judul, teori khusus dan teori program. Teori umum dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan sistem tersebut berkaitan dengan judul, teori khusus yaitu berkaitan dengan sistem yang dipakai dan sistem yang akan dibuat, teori program yang berkaitan dengan sistem program yang akan dibuat.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis akan memaparkan sejarah singkat berdirinya Klinik Hamami Palembang, visi dan misi, struktur organisasi, serta hal lain yang berhubungan dengan Klinik Hamami Palembang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan uraian mengenai rancangan dan pembuatan sistem yang meliputi pendefinisian masalah, studi kelayakan, perancangan program, hasil dari proses perancangan program dan pengoperasian program tersebut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari permasalahan yang telah dibahas dan dianalisa. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan, maka pada akhir penulisan dikemukakan saran-saran yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dibahas.

