



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT PLN (PERSERO) WS2JB Rayon Kenten Palembang, sebagai salah satu penerima pengaduan masyarakat akan masalah kelistrikan. Pengaduan masyarakat ini terdiri dari berbagai jenis pelanggan yaitu masyarakat, bisnis dan pemerintah. PT PLN (PERSERO) WS2JB Rayon Kenten Palembang menerima berbagai permasalahan listrik pelanggannya di antaranya, rusaknya KWH meter, perubahan daya, dan lainnya.

Prosedur dalam pengaduan yang diajukan oleh masyarakat terkendala dalam masalah struktur pengaduan, khususnya di PT PLN (PERSERO) WS2JB Rayon Kenten Palembang. Prosedur pengaduan pelanggan ini melibatkan bagian Pengaduan Pelayanan Pelanggan Prima (P4) yang berkomunikasi langsung menerima pengaduan terhadap pelanggan, dan bagian Alat Pengukur dan Pembatas (APP) yang bertugas menerima laporan dari bagian P4, kemudian bagian APP akan langsung ke lokasi menangani keluhan pelanggan tersebut.

Struktur mekanisme dalam pengaduan pelanggan yang seharusnya berjalan pada PT PLN (PERSERO) WS2JB Rayon Kenten Palembang ialah pelanggan menghadap ke bagian Pengaduan Pelayanan Pelanggan Prima (P4) untuk memberikan data pelanggan, kemudian Pengaduan Pelayanan Pelanggan Prima (P4) memberikan surat bukti bahwa pelanggan telah melapor kepada pihak PT PLN, lalu Bagian P4 akan menyerahkan data ke bagian Alat Pengukur dan Pembatas (APP) berupa data pelanggan dan masalah yang di alami pelanggan, kemudian bagian APP akan langsung ke lokasi menangani keluhan pelanggan tersebut, setelah APP selesai mengerjakan tugasnya, APP akan melapor kembali pada bagian Pengaduan Pelayanan Pelanggan Prima (P4) untuk merekap data.

Dalam hal ini sistem call center masih belum tersosialisasikan terhadap masyarakat dan juga masih lambannya penanganan dari pihak pusat PT PLN akan masalah yang dihadapi oleh pelanggan, sehingga masih banyaknya pelanggan yang memiliki masalah datang langsung ke rayon-rayon PT PLN.

Melihat permasalahan yang dihadapi oleh PT PLN (PERSERO) WS2JB Rayon Kenten Palembang pada bagian Pengaduan Pelayanan Pelanggan Prima



---

(P4) di atas, penulis merasa perlu membuat suatu aplikasi yang mempermudah bagian Pengaduan Pelayanan Pelanggan Prima (P4) dalam memproses menginput keluhan pelanggan serta dapat menampilkan laporan, mencetak laporan dan pencarian data dengan menggunakan PHP (*Hypertext Preprocessor*) dan *MySQL* (*My Structured Query Language*) yang akan dijadikan sebuah laporan akhir dengan judul **“Aplikasi Pengolahan Data Pelayanan Pengaduan Pelanggan Prima (P4) pada PT PLN (PERSERO) WS2JB Rayon Kenten Palembang”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka di dapatkan permasalahan yang terjadi:

- a) Masih terkendalanya proses pengaduan pelanggan terhadap PT PLN, akan lambannya penanganan pihak PT PLN terhadap masalah pelanggan melalui Call center PT PLN.
- b) Masih banyaknya pelanggan yang belum mengetahui prosedur penanganan masalah melalui sistem Call center.

Dengan demikian dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:  
“Bagaimana membangun aplikasi pengolahan data Pengaduan Pelayanan Pelanggan Prima (P4) pada PT PLN (Persero) Rayon Kenten Palembang dengan menggunakan *PHP MySQL* ?”

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan laporan akhir yang akan dibuat nanti lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok masalah, maka penulis membatasi laporan ini hanya pada pembuatan aplikasi pengolahan data pengaduan pelayanan pelanggan prima (P4) pada PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Kenten Palembang.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

### 1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan yang diperoleh penulis dalam penyusunan Laporan Akhir ini antara lain:



- 
- a. Untuk membuat suatu aplikasi pengolahan data Pengaduan Pelayanan Pelanggan Prima (P4) pada PT PLN (Persero) WS2JB Rayon Kenten Palembang.
  - b. Meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari perkuliahan.
  - c. Memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan proses Laporan Akhir di Politeknik Negeri Sriwijaya.

#### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat dari penulisan ini, antara lain:

- a. Bagi perusahaan, membantu mengatasi masalah dalam mengolah data pada bagian Pengaduan Pelayanan Pelanggan Prima (P4) sehingga dapat dilakukan dengan cepat dan akurat.
- b. Menambah pengetahuan penulis dalam menganalisa permasalahan-permasalahan yang terjadi pada perusahaan khususnya dalam pembuatan program aplikasi dengan *PHP MySQL*.
- c. Manfaat bagi pihak lain, dapat dijadikan referensi dalam proses penulisan laporan selanjutnya.

### **1.5 Metodologi Penelitian**

#### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di PT.PLN (Persero) Rayon Kenten Palembang yang beralamatkan di Jl. Seduduk Putih No.1A Kenten Palembang. Dengan waktu pelaksanaan lebih kurang selama satu minggu, mulai tanggal 8 Juni 2015 sampai dengan 13Juni 2015.

#### **1.5.2 Teknik Pengumpulan Data**

Pratama (2010:55) data yang digunakan dalam suatu penelitian dapat diperoleh dengan menggunakan metode pengumpulan data berdasarkan jenis data. Metode pengumpulan data untuk Laporan Akhir ini, yaitu:



---

### 1.5.2.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara berikut:

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara diartikan sebagai komunikasi verbal antara peneliti dengan responden secara langsung. Pada teknik ini penulis melakukan wawancara langsung dengan staf pada bagian Pengaduan Pelayanan Pelanggan Prima (P4) dan staf pada bagian Alat Pengukur dan Pembatas di PT PLN (PERSERO) WS2JB Rayon Kenten Palembang terkait pengolahan data berupa data-data pelanggan.

b. Pengamatan (*Observasi*)

Pengamatan (*observasi*) merupakan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada proses-proses yang sedang berjalan. Pengamatan ini meliputi perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.

### 1.5.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber-sumber yang telah tersedia atau dikumpulkan terlebih dahulu oleh pihak lain. Pengumpulan data sekunder tersedia atau dikumpulkan terlebih dahulu oleh pihak lain. Pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan cara mencari mempelajari *literature*, buku-buku artikel, jurnal, terori yang mendukung, serta refrensi lainnya yang berkaitan dengan Laporan Akhir ini. Data sekunder juga dapat bersumber dari Laporan Akhir alumni dari perpustakaan Jurusan Manajemen Informatika yang ada di Politeknik Negeri Sriwijaya.

### 1.5.3 Sistematika Penulisan

Agar dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai penyusunan laporan akhir ini, maka sistematika penulisan dibagi dalam lima bab. Secara garis besar adalah sebagai berikut:

**BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini berisi isi uraian latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

**BAB II            TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan uraian mengenai teori-teori pendukung yang nantinya digunakan dalam penulisan laporan ini, terbagi dalam tiga sub bab yaitu teori umum merupakan teori yang berkaitan dengan pengertian-pengertian yang menjadi judul penulisan laporan. Teori khusus yang berkaitan dengan pengertian-pengertian *Flow Chart*, *Data Flow Diagram* (DFD), *Entity Relationship Diagram* (ERD), kamus data dan *Block Chart*, serta teori program merupakan teori bahas pemrograman yang digunakan dalam pembuatan sistem informasi, dalam hal ini yaitu PHP (*Hypertext Preprocessor*) dan *MySQL* (*My Structured Query*)

**BAB III            GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini menjelaskan keadaan perusahaan / instansi yang meliputi antara lain: sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, pembagian tugas dan kegiatan perusahaan, visi dan misi perusahaan serta prosedur sistem pengolahan data yang sedang berjalan di perusahaan.

**BAB IV            HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menampilkan perancangan aplikasi, hasil yang telah dicapai dari proses pembuatan program aplikasi pengolahan data logistik dan membuat rancangan *Data Dictionary* (Kamus Data), *Data Flow Diagram* (DFD), *Entity Relationship Diagram* (ERD), *Flow Chart*, dan *Block Chart*.



---

**BAB V            KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab terakhir dari penulisan Laporan Akhir yang dibuat oleh penulis. Adapun isi dari bab ini adalah kesimpulan dan saran yang dapat berguna bagi semua pihak.