



## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

PT PLN (Persero) merupakan badan usaha milik negara yang bergerak di bidang tenaga listrik. PT PLN (Persero) bertugas untuk mengelola sekaligus mendistribusikan energi listrik kepada seluruh masyarakat Indonesia. Untuk mempermudah dalam mengelola energi listrik PT PLN (Persero) dibagi menjadi beberapa unit. Unit-unit tersebut terdiri atas unit wilayah, unit distribusi, unit penyaluran dan pusat pengatur beban, unit pembangkitan, unit induk proyek, serta unit pusat dan jasa. Salah satu unit di wilayah Sumatra Selatan, Jambi, dan Bengkulu berada di Kota Palembang. Dan agar dapat meningkatkan kinerja kepada masyarakat, PT PLN terbagi menjadi empat area yaitu Area Palembang, Area Lahat, Area Muara Bungo dan Area Bengkulu.

PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang berada di Jalan Kapten A.Rivai No.37 30129. Area ini memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berada di kota Palembang. PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang memiliki beberapa rayon yang dinaungi yaitu Rayon Rivai, Rayon Sukarami, Rayon Kenten, Rayon Ampera, Rayon Indralaya, Rayon Pangkalan Balai, Rayon Mariana, Rayon Sekayu, Rayon Tugumulyo, Rayon Kayuagung dan rayon – rayon tersebut memiliki tugas masing-masing. Pada PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang terdapat berbagai macam bidang kerja dan salah satunya yaitu bagian Pelayanan Pelanggan. Bagian ini memiliki tanggung jawab atas informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan atau pelanggan. Bagian ini pula melayani permintaan penyambungan baru, perubahan daya, perubahan tarif, perubahan nama pelanggan, serta pengaduan yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik dan keluhan listrik lainnya.

Prosedur yang sedang berjalan pada bagian Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang terdiri atas dua prosedur yaitu pelanggan datang langsung ke bagian Pelayanan Pelanggan dan via telpon dengan nomor



telpon 123. Prosedur datang langsung ke bagian Pelayanan Pelanggan yaitu dengan cara membawa data pelanggan ke bagian Pelayanan Pelanggan. Petugas lapangan yang bekerja akan menerima data pelanggan serta masalah atau keluhan yang dialami pelanggan dari bagian Pelayanan Pelanggan. Lalu petugas lapangan akan ke lokasi untuk menangani keluhan pelanggan tersebut. Setelah petugas lapangan selesai melakukan penanganan maka petugas akan melaporkan kembali pada bagian Pelayanan Pelanggan untuk merekap data penyelesaian penanganan. Prosedur via telpon yaitu dengan cara menelpon *Call Center* 123. Petugas *Call Center* langsung menanggapi telpon masuk dari pelanggan dan menerima keluhan – keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Petugas lapangan akan menindak lanjuti proses penanganan selanjutnya.

Dalam hal ini sistem via telpon sudah tersosialisasikan dengan baik kepada masyarakat, namun masih banyak masyarakat yang belum percaya terhadap pelayanan dari pihak PT PLN akan penanganan masalah yang dihadapi oleh pelanggan, sehingga masih banyaknya pelanggan yang memiliki masalah datang langsung ke bagian pelayanan PT PLN.

Saat ini, pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang dinilai sudah cukup baik akan tetapi pelayanan pelanggan tersebut masih dilakukan dengan cara datang langsung ke bagian pelayanan dan via telpon *Call Center* 123. Bulan Mei 2017 Pelanggan yang memberikan keluhan berkisar 22 Pelanggan (lampiran 1). Hal ini mengakibatkan memerlukan waktu yang lama dan tidak cepat dalam menanggapi keluhan dari pelanggan. Dilihat dari permasalahan tersebut maka diperlukan suatu upaya untuk mengatasi permasalahan diatas dengan membuat suatu aplikasi berbasis android untuk mempermudah admin menanggapi keluhan dari pelanggan. Dalam mewujudkan solusi tersebut, penulis bermaksud ingin membuat suatu aplikasi yang akan dijadikan sebuah Laporan Akhir dengan judul: **“Aplikasi Keluhan Pelanggan berbasis Android Web Service pada PT PLN WS2JB Area Palembang rayon Rivai.”**



## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka masalah yang dihadapi oleh PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang, yaitu:

1. Sistem monitoring yang digunakan pada PT PLN Persero WS2JB Area Palembang masih dilakukan dengan secara langsung datang ke bagian pelayanan dan mengantri di bagian pelayanan.
2. Masih terkendalanya proses pengaduan melalui via telpon PT PLN karena lambannya proses penanganan dan masih banyaknya pelanggan yang belum mengetahui prosedur pengaduan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang dibahas dalam penulisan laporan ini, yaitu: “Bagaimana membangun suatu Aplikasi Keluhan Pelanggan berbasis Android *Web Service* pada PT PLN WS2JB Area Palembang rayon Rivai ?“

## 1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, agar penulisan Laporan Akhir ini menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang dari tujuan pembahasan, maka penulis membatasi pokok permasalahan yang dibahas. yaitu:

1. Aplikasi keluhan pelanggan ini dapat digunakan oleh pelanggan pada PT PLN Persero WS2JB Area Palembang.
2. Ruang lingkup pembahasan hanya dibatasi pada proses pembuatan aplikasi dan data yang diambil hanya seputar data pelanggan.
3. Aplikasi ini dikelola oleh admin yang ada di PT PLN Persero WS2JB Area Palembang.
4. Sistem ini dibuat dengan menggunakan Pemograman Android *Web Service*.



## **1.4. Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1. Tujuan**

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini sebagai berikut:

1. Untuk membuat Aplikasi Keluhan Pelanggan PLN berbasis Android *Web Service* PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang.
2. Sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Manajemen Informatika di Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Untuk mengimplementasikan ilmu yang di dapat selama mengikuti perkuliahan.

### **1.4.2. Manfaat**

Adapun manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan, untuk membantu dalam pelayanan agar dapat meningkatkan pelayanan pelanggan yang lebih optimal pada PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang.
2. Bagi Mahasiswa, memberikan sumbangsih kepada mahasiswa/mahasiswi Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Jurusan Manajemen Informatika dan dapat menambah referensi mengenai Pemograman android serta dapat dijadikan bahan dalam proses penulisan laporan selanjutnya.
3. Bagi Penulis, dapat menambah wawasan berfikir dan menerapkan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan, menambah pengetahuan dan pengalaman dalam membangun sebuah aplikasi.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

### **1.5.1. Lokasi Pengumpulan Data dan Waktu Pelaksanaan**

Lokasi pengumpulan data untuk laporan akhir ini adalah PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang yang beralamat di Jalan Kapten A.Rivai No.37 30129 Palembang - Sumatera Selatan. Waktu pengumpulan data dimulai dari tanggal 8 Mei 2017 sampai tanggal 10 Mei 2017.



### 1.5.2. Metode Pengumpulan Data

#### 1. Data Primer

Data Primer yaitu data utama yang memerlukan interaksi langsung. Adapun cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data primer yaitu:

##### a. Pengamatan (Observasi)

Yaitu dengan mengamati proses yang ada, meliputi pengamatan terhadap pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang.

##### b. Wawancara

Yaitu teknik dengan cara melibatkan dua sisi antara *user* (pengguna) dengan pengembang system melalui wawancara dengan karyawan di PT PLN (Persero) WS2JB Area Palembang.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang ada. Data sekunder ini juga dikumpulkan dari sumber lainnya seperti perpustakaan, lapangan, dan dari sumber dokumen lainnya. Cara yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder sebagai berikut:

##### a. Metode penelitian Kepustakaan

Yaitu dengan mempelajari buku yang ada kaitanya dengan objek yang diteliti. Diharapkan dari literatur ini dapat mempertegas teori dan keperluan analisa serta mendapatkan data yang sesungguhnya.

##### b. Metode Dokumentasi

Yaitu dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dari sumber-sumber, kebanyakan dari materi sejenis dokumen yang berkenaan dengan masalah yang diteliti. Metode ini digunakan untuk pengumpulan data yang berhubungan dengan sejarah, tujuan dan struktur organisasi.



### **1.5.3. Sistematika Penulisan**

Agar mendapatkan gambaran yang jelas terhadap penyusunan laporan Tugas Akhir ini, maka laporan tugas akhir ini dibagi menjadi lima BAB, secara garis besar sistematika pembahasan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada BAB ini penulisan akan menjelaskan garis besar mengenai laporan akhir secara singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Tujuan dan Manfaat Penyusunan Laporan, Metode Pengumpulan Data dan Sistematika Penyusunan Laporan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada BAB ini akan menjelaskan teori umum, teori khusus, teori judul, dan teori program. Teori umum yang berkaitan dengan istilah yang bersifat umum. Teori khusus yang menjelaskan mengenai pengertian *Data Flow Diagram (DFD)*, *Entity Relationship Diagram (ERD)*, *Block Chart*, *Flow Chart*, Kamus Data, serta simbol-simbol yang digunakan. Teori judul yang berkaitan dengan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan Aplikasi ini dan teori program yang berkaitan dengan program aplikasi yang digunakan.

#### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada BAB ini akan diuraikan sejarah berdirinya PT PLN (Persero), Visi, Misi dan Motto PT PLN (Persero), Nilai-nilai Perusahaan, Makna Logo Perusahaan, Struktur Organisasi, serta Fungsi dan Tugas Pokok Unit Pelaksanaan PT PLN (Persero).

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada BAB ini berisikan pembahasan mengenai perancangan sistem yang meliputi penentuan alat dan bahan yang digunakan dalam penulisan laporan akhir, definisi masalah studi kelayakan, pengembangan sistem, rancangan sistem yang baru, perancangan sistem, serta hasil dari proses pembuatan program aplikasi tersebut.



## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada BAB ini berisi kesimpulan dari apa yang telah di paparkan dan dibahas dalam bab-bab sebelumnya, dan pada akhir penulisan, penulis memberikan saran-saran yang berhubungan dengan permasalahan yang telah dibahas.