



## **BAB I**

### **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 pembangkit, unit induk proyek, serta unit pusat dan jasa. Salah satu unit di wilayah Sumatra Selatan, Jambi dan Bengkulu berada di Kota Palembang. Agar dapat meningkatkan kinerja kepada masyarakat, PT. PLN (Persero) 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 para pelanggan yang berada di Kota Palembang. PT. PLN (Persero) WS2JB Area Palembang memiliki beberapa rayon yaitu Rayon Rivai, Rayon Sukarami, Rayon Kenten dan Rayon Ampera. Rayon-rayon tersebut memiliki tugas masing-masing. Pada PT. PLN (Persero) WS2JB Area Palembang terdapat berbagai macam bidang kerja dan salah satunya yaitu bagian pelayan pelanggan. Bagian ini memiliki tanggung jawab atas informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan. Bagian ini juga bertugas untuk melakukan penggantian KWH Meter terhadap pelanggan.

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* langsunganggapi telpon masuk dari pelanggan dan menerima keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Kemudian Petugas lapangan akan menindaklanjuti proses penanganan selanjutnya.

Dalam hal ini sistem *Call Center* sudah tersosialisasikan cukup baik kepada masyarakat, namun masih banyak masyarakat yang belum percaya terhadap pelayanan dari pihak PT. PLN (Persero) akan penanganan masalah yang dihadapi oleh pelanggan, sehingga masih banyaknya pelanggan yang memiliki masalah datang langsung ke bagian pelayanan PT. PLN (Persero) WS2JB Area Palembang.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Laporan Akhir “**Aplikasi Laporan Realisasi Penggantian KWH Meter pada PT. PLN (Persero) Berbasis Web**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dari permasalahan yang ada diatas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut yaitu :

1. Masih terkendalanya proses penganduan dan pengolahan data penggantian kwh meter PT. PLN (Persero) WS2JB Area Palembang.
2. Masih banyaknya pelanggan yang belum mengetahui prosedur penanganan masalah melauli sistem call center.

Dari permasalahan di atas maka perumusan masalah dalam Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut “Bagaimana cara membuat Aplikasi Laporan Realisasi Penggantian KWH Meter pada PT. PLN (Persero) Berbasis Web ?”.



### 1.3. Batasan Permasalahan

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

1. Aplikasi 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 penggantian kwh meter.
3. Aplikasi ini dikelola oleh user yang ada di PT. PLN (Persero) WS2JB Area Palembang.
4. Menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL*.

### 1.4. Tujuan dan Manfaat

#### 1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini sebagai berikut:

1. Untuk membuat Aplikasi Laporan Realisasi Penggantian KWH Meter pada PT. PLN (Persero) Berbasis Web.
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 laporan akhir ini adalah:

1. Bagi Perusahaan, untuk membantu dalam meningkatkan proses pelayanan dan pengolahan data yang lebih optimal pada PT. PLN (Persero).
2. Bagi Mahasiswa, memberikan sumbangsih kepada mahasiswa/mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Jurusan Manajemen Informatika dan dapat menambah referensi mengenai Pemrograman Web 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. Waktu dan Tempat pelaksanaan**

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan di PT. PLN (Persero) WS2JB Palembang yang beralamat di Jalan Kapten A. Rivai No.37 30129 Palembang, Sumatera Selatan. Waktu pengumpulan data dimulai dari tanggal 15 Mei 2018 sampai tanggal 30 Mei 2018.

### **1.5.2. Metode Pengumpulan Data**

Sugiyono (2015:137), pengumpulan data dapat dilakukan berbagai *setting* dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.

#### **1.5.2.1. Sumber Data**

Sugiyono (2015:137), sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

#### **1.5.2.2. Teknik Pengumpulan Data**

Sugiyono (2015:137), selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan) dan gabungan ketiganya.

1. *Interview* (Wawancara)



Sugiyono (2015:137-138), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.

Penulis mengadakan wawancara kepada beberapa pegawai bagian pelayanan pelanggan pada PT. PLN (Persero) WS2JB Area Palembang, tentang sistem yang berjalan dan hambatan yang dihadapi.

## 2. Observasi

Sugiyono (2015:145), observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Teknik pengumpulan data observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati terlalu besar.

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

### 1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memberi gambaran yang jelas secara terperinci mengenai penyusunan Laporan Akhir ini, berikut penyusunan sistematika penulisan Laporan Akhir sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi pengumpulan data dan sistematika penulisan



## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan tentang teori umum yang berkaitan dengan judul secara umum, teori khusus yang berkaitan dengan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan sistem ini, teori judul berkaitan dengan judul secara khusus dan teori program yang berkaitan dengan program sistem 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 pelaksana 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, rancangan sistem yang baru, perancangan sistem, serta hasil dari proses pembuatan program aplikasi tersebut.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini penulis membuat kesimpulan dari apa yang telah dipaparkan dan dibahas dalam bab-bab sebelumnya. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan maka pada akhir penulisan dikemukakan saran-saran yang berhubungan dengan masalah yang telah dibahas.