

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Di era digital yang semakin pesat seperti sekarang ini, tentunya teknologi juga semakin pesat. Jika dulu orang-orang hanya mengandalkan surat sebagai sarana komunikasi tetapi sekarang sudah banyak alat komunikasi contohnya komunikasi menggunakan alat elektronik seperti handphone. Begitu juga dalam dunia pekerjaan, sekarang sudah memakai aplikasi untuk menunjang aktifitas perkantoran perangkat lunak di komputer ini beroperasi pada sistem tertentu yang diciptakan dan dikembangkan untuk melakukan perintah tertentu PT.PLN (Persero) merupakan perusahaan berskala nasional sehingga penggunaan teknologi sudah bukan hal yang asing lagi terlihat dari adanya berbagai sistem dalam menjalankan proses bisnisnya seperti AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) EIS(Executive Information System) APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu) ACMT (Aplikasi Catat Meter Terpusat) dan masih banyak lagi. Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat merupakan aplikasi terpusat berbasis web yang mengimplementasikan seluruh proses bisnis Tata usaha Pelanggan (TUL) PLN Surat Edaran Direksi Terkini dan melayani kebutuhan integrasi terpadu sistem utama pelayanan pelanggan yang terpusat. Terdapat beberapa manfaat AP2T untuk mempermudah kerja karyawan yaitu mempermudah proses kerja karyawan dalam pendataan informasi pelanggan, mempermudah karyawan dalam pencarian data pelanggan, membantu karyawan dalam penyimpanan data pelanggan, menghemat waktu karyawan dalam melaksanakan tugas, menjadi media penghubung antara karyawan dan pelanggan. Dalam penggunaan AP2T juga terdapat kelemahan yang dapat menghambat kerja karyawan diantaranya penyimpanan data hanya dilakukan secara virtual (tidak nyata), hanya dapat diakses dengan LAN kantor dan akan sulit ketika listrik padam.

Maka dari itu penulis mengangkat masalah dalam laporan ini yang berjudul **“Analisis Penggunaan (AP2T) Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu di PT.PLN (Persero) ULP Prabumulih”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan di atas, maka masalah dalam Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut :

Bagaimana cara penggunaan AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu di PT.PLN (Persero)ULP Prabumulih ?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Penulis memahami bahwa peranan dan pengaruh motivasi mempunyai tempat yang penting dan luas terhadap lingkungan perusahaan,oleh karena itu untuk menjaga agar tidak terjadi penyimpangan dalam pembahasan laporan akhir ini maka penulis merasa perlu untuk memberikan balasan pada ruang lingkupnya yaitu bagaimana cara penggunaan AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat)

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Tujuan Penulisan adalah sebagai berikut :

1. Membangun kerja sama antara perguruan tinggi sebagai institusi pendidikan dengan perusahaan sebagai penyedia lapangan kerja
2. Memperkenalkan lingkungan yang sebenarnya yang akan dihadapi setelah menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi
3. Mempelajari AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) dan fungsinya

### **1.4.2 Manfaat**

Manfaat Penulisan adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh pengetahuan nyata tentang kondisi terkini dari dunia kerja
2. Memahami konsep teknik maupun non-akademis dalam dunia kerja

## **1.5 Metode Penulisan**

Metode penulisan Laporan Akhir ini digunakan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan sebagai pedoman dalam menulis Laporan Akhir, diantaranya:

1. Wawancara  
Dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan secara langsung dengan pembimbing dan pegawai PT.PLN (Persero) ULP Prabumulih
2. Studi literatur  
Melakukan pencarian informasi melalui situs PT PLN (Persero) ULP Prabumulih

## **1.6 Jenis dan Sumber Data**

Untuk dapat melengkapi Laporan Akhir ini penulis menggunakan Data Primer dan Data Sekunder sebagai sumber data. Pengertian data primer dan data sekunder adalah sebagai berikut :

1. Data Primer  
Data Primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original, dengan cara pengamatan lapangan pada PT.PLN Prabumulih
2. Data Sekunder  
Data Sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpulan dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Sugiyono, 2011). Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari PT.PLN Prabumulih dalam bentuk sejarah perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi.

### **1.6.2 Sumber Data**

Sumber data yang penulis peroleh yaitu dari beberapa karyawan pada Kantor PT. PLN Prabumulih dan dari buku-buku, literature dan internet yang berkaitan dengan laporan akhir ini.

### **1.7 Lokasi Pengumpulan Data**

Penulis melakukan pengumpulan data untuk menyusun Laporan akhir ini di Kantor PT. PLN Prabumulih Jl. Jendral Sudirman Kel. Gunung Ibul Kec. Prabumulih Timur, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan.

### **1.8 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulam Data dikutip dari Sugiyono (2012), menggunakan cara sebagai berikut:

1) Pengamatan (*Observasi*)

Yaitu mengamati langsung pada objek yang diteliti di bagian Administrasi PT. PLN Prabumulih

2) Wawancara (*Interview*)

Dengan cara mengadakan tanya jawab langsung kepada staff pegawai PT. PLN yang berhubungan langsung dengan penelitsn penulis

3) Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan mencari data-data dan informasi secara teoritis dan mempelajari sumber-sumber tertulis yang berhubungan dengan masalah prosedur pencatatan laporan bulanan sebagai teori untuk membandingkan antara teori dan praktik di lapangan

## **1.9 Analisis Data**

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini data yang diambil menggunakan jenis data penelitian kualitatif atau penelitian yang tidak mengadakan perhitungan melainkan penekanan ilmiah yang bersifat deskriptif analisis, atau sebuah metode dimana penulis menggambarkan permasalahan yang didasari pada data yang telah diperoleh, kemudian menganalisa data tersebut lebih lanjut. Proses analisa dimulai dari mengamati, membaca, mempelajari dan menelaah secara seksama, selanjutnya diambil kesimpulan dari hasil analisa tersebut.