

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Analisis,Aplikasi,AP2T

2.1.1 Pengertian Analisis

Analisis adalah sebuah kemampuan memecahkan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami.

Adapun pengertian analisis menurut para ahli:

1. Menurut Komaruddin (2001)

Pengertian analisis menurut Komaruddin adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.

2. Menurut Harahap (2004)

Analisis adalah suatu upaya untuk memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi berbagai unit terkecil.

3. Menurut Gorys Keraf

Analisa diartikan sebagai sebuah proses untuk memecahkan sesuatu ke dalam bagian-bagian yang saling berkaitan satu sama lainnya.

2.1.2 Pengertian Aplikasi

Aplikasi sering juga disebut sebagai perangkat lunak, merupakan program komputer yang isi instruksinya dapat diubah dengan mudah. Aplikasi pada umumnya digunakan untuk mengontrol perangkat keras (yang sering disebut sebagai device driver), melakukan proses perhitungan, dan berinteraksi dengan aplikasi yang lebih mendasar lainnya (seperti sistem operasi, dan bahasa pemrograman).

2.1.3 Pengertian AP2T

AP2T atau Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat adalah sebuah aplikasi system terpusat berbasis web, dimana aplikasi itu adalah implementasi dari seluruh proses bisnis Tata usaha Pelanggan (TUL) PLN, Surat Edaran Direksi terkini, dan melayani kebutuhan integrasi terpadu sistem utama pelayanan pelanggan yang terpusat seperti: Pembayaran Online (P2APST), ERP PLN, Listrik Pra Bayar, Pembayaran non Tagihan Listrik, dan Layanan informasi untuk *Contact Center*. Alamat AP2T bagi konsumen dapat mengakses melalui website <http://www.pln.co.id>. Sedangkan bagi para pegawai yang berkepentingan dapat mengakses hanya melalui jaringan LAN dengan alamat yang sudah disediakan di computer masing-masing pegawai.

2.1.4 Layanan AP2T

Layanan-layanan untuk pelanggan yang terdapat dalam fitur AP2T adalah seluruh layanan yang terdapat dalam siklus pelayanan pelanggan PLN mulai dari saat permohonan, menjadi pelanggan, *after sales service* dan pengawasan kredit.

Secara global,beberapa layanan yang disediakan melalui AP2T adalah sebagai berikut:

1. Permohonan Pasang Baru
2. Permohonan Perubahan Daya
3. Permohonan perubahan data pelanggan
4. *Entry* Pengaduan Pelanggan
5. Permohonan sambung kembali
6. Pencatatan Meter
7. Pembuatan rekening pelanggan

2.1.5 Manfaat AP2T

Dengan adanya AP2T diharapkan tersedianya aplikasi sistem pelayanan pelanggan yang terpusat (*centralized*),terpadu (*integrated*) dan dapat dikembangkan (*scalable*) dalam rangka membuat citra PLN lebih baik lagi di mata *stakeholders*.Selain itu,manfaat dari AP2T adalah:

1. Manfaat secara langsung-
 - a. Proses Bisnis Pelayanan Pelanggan menjadi standard dan terpusat
 - b. Efisiensi biaya operasional
 - c. Mempercepat proses pembuatan laporan TUL (+/- 5 hari)
 - d. Memperoleh akses informasi dari unit-unit bisnis terkait secara real time
2. Manfaat secara tidak langsung
 - a. Merealisasikan sistem pelayanan lintas batas
 - b. Kepastian layanan lebih terukur
 - c. PLN lebih fokus pelayanan dan bidang ketenagalistrikan
 - d. Pengawasan proses bisnis yang lebih baik
 - e. Penyediaan laporan dan informasi pendukung pengambilan keputusan yang lebih baik.