

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Sebagai satu – satunya perusahaan yang memasok listrik ke berbagai daerah di Indonesia, PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) harus mampu tanggap terhadap setiap kebutuhan masyarakat akan listrik. Ketersediaan fasilitas pelayanan publik yang baik menjadi hal penting untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kinerja PT. PLN. Pada akhirnya diharapkan akan mampu meningkatkan kesadaran pelanggan terhadap kewajibannya kepada PT. PLN. Berbagai bentuk pelayanan terhadap pelanggan diusahakan PT. PLN termasuk pelayanan gangguan yang menampung keluhan – keluhan pelanggan yang mempunyai masalah terhadap kebutuhan akan listrik yang tidak terpenuhi oleh PT. PLN.

Pelayanan gangguan pada tingkat Area Pelayanan Jaringan (APJ) difungsikan untuk menangani masalah pelanggan dalam area yang sudah ditentukan maupun pengaduan pelanggan yang sebelumnya sudah terdata di tingkat PLN pusat melalui fasilitas '*call-center 123*'. Pelayanan gangguan ini berfungsi optimal apabila setiap pengaduan dan keluhan pelanggan mampu terselesaikan baik dengan *response time* dan waktu pemulihan yang relatif singkat.

Data pengaduan dan keluhan dari pelanggan yang sampai dan terdaftar dengan baik dalam *database* kantor APJ seharusnya bisa diproses dengan cepat sehingga waktu pemulihan pun bisa dipersingkat. Namun kelalaian sumber daya manusia seringkali menghambat proses pemulihan terhadap kerusakan yang terjadi, mengingat masih banyaknya *input* data secara manual oleh pegawai. Untuk mengatasi masalah tersebut diperlukan sebuah aplikasi yang mampu mengakses data keluhan pelanggan, memproses data tersebut, dan mengorganisir

kegiatan pemulihan sehingga mampu terselesaikan dalam waktu yang relatif singkat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada Aplikasi Pengelolaan Data Gangguan PT. PLN APJ Cimahi adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perancangan aplikasi yang dapat mengelola data keluhan pelanggan yang dimanfaatkan untuk pelaksanaan kegiatan pemulihan terhadap gangguan?
2. Bagaimana perancangan aplikasi agar dapat mengurangi *input manual* dari pegawai?
3. Bagaimana perancangan aplikasi agar setiap informasi dapat tersampaikan dengan cepat ke bagian yang bertanggung jawab?

## **1.3 Tujuan Pembahasan**

Tujuan pembuatan Aplikasi Pengelolaan Data Gangguan PT. PLN APJ Cimahi, adalah sebagai berikut :

1. Membantu mengelola data keluhan pelanggan yang dimanfaatkan untuk pelaksanaan kegiatan pemulihan terhadap gangguan.
2. Mampu mencatat beberapa data penting secara otomatis sesuai dengan proses bisnis yang berlaku.
3. Mampu memandu pengguna melakukan proses bisnis secara teratur.

## **1.4 Ruang Lingkup Kajian**

Dalam pembuatan aplikasi ini, kami membuat ruang lingkup kajian agar topik yang di bicarakan tetap pada batasan yang sudah ditentukan:

1. Aplikasi ini dibuat dan hanya digunakan untuk PT. PLN (Persero) APJ Cimahi.
2. Aplikasi yang dibuat hanya dapat di lihat dalam jaringan intranet PT. PLN (Persero) Cimahi.

3. Aplikasi ini hanya dapat digunakan oleh pegawai yang memiliki *account* yang sudah terverifikasi.

## 1.5 Sumber Data

Sumber data yang dibutuhkan untuk membantu dalam menyelesaikan kerja praktek ini adalah contoh data pelanggan, contoh data laporan gangguan, dan contoh data karyawan yang didapat dengan melakukan observasi langsung ke PT. PLN (Persero) APJ Cimahi.

## 1.6 Sistematika Penyajian

Adapun sistematika penyajian dari laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian

### BAB II LANDASAN TEORI

Membahas mengenai dasar teori - teori yang digunakan dalam pembuatan aplikasi ini

### BAB III ANALISIS DAN PEMODELAN SISTEM

Membahas mengenai hasil analisi dan perancangan proses bisnis yang dimodelkan dengan *event list*, DFD, dan ERD.

### BAB IV PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI

Membahas mengenai perancangan dan implementasi yang berisi penjelasan tiap metode yang ada dalam aplikasi

### BAB V PENGUJIAN

Berisi laporan hasil pengujian dari aplikasi yang telah di buat

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil pengujian