

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan salah satu BUMN yang bergerak di bidang ketenagalistrikan, sekaligus salah satu induk dari berbagai anak perusahaan yang bertugas mengelola dan menyediakan pasokan listrik ke seluruh Indonesia. Tugas yang sangat besar itupun, akan sangat terasa bila tidak ada tempat pelayanan di masing-masing daerah ataupun kota. Dengan pencapaian maksimal yang ingin diraih oleh PT. PLN tersebut maka dibuatlah area perwakilan di tiap kota dan unit-unit di dalamnya.

Pelayanan gangguan pada Unit Pelayanan Jaringan yang terdapat di tengah-tengah pelanggan diharapkan dapat membantu kestabilan kinerja dan tetap mementingkan kepuasan pelanggan PT. PLN. Kecepatan dan ketepatan merupakan salah satu hal penting dalam memberikan kepuasan yang diinginkan oleh pelanggan. Pelayanan gangguan ini berfungsi optimal apabila setiap pengaduan dan keluhan pelanggan mampu terselesaikan baik dengan *response time* dan waktu pemulihan yang relatif singkat.

Biaya tagihan listrik merupakan biaya yang wajib dikeluarkan perbulan oleh pelanggan yang memanfaatkan fasilitas listrik. Info perkiraan biaya tagihan listrik kepada pelanggan menjadi hal yang bisa menjadi sangat penting bila tidak ingin merugikan kedua belah pihak. Dikarenakan saat ini sudah diterapkan sistem meteran listrik yang baru maka tagihan listrik sama hal nya seperti membeli pulsa atau biasa disebut *Kilo Watt Hour* (KWH) meter prabayar.

Untuk membantu menangani masalah tersebut diperlukan sebuah aplikasi yang mampu mengelola data identitas pelanggan, memberikan

perkiraan penggunaan listrik, dan mendata *history* keluhan pelanggan. Maka dirancanglah Sistem Penanganan Tagihan dan Keluhan Listrik menggunakan *Short Message Service* (SMS) sebagai solusinya.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah diijelaskan di atas maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah :

1. Bagaimana membuat sistem yang dapat mengelola data identitas pelanggan?
2. Bagaimana pelanggan mengetahui perkiraan tagihan listrik perbulannya?
3. Bagaimana pelanggan dapat memberikan pengaduan keluhan listrik?
4. Bagaimana membuat sistem yang dapat memberikan *history* dalam pemberian penanganan keluhan pelanggan?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan dibuatnya Sistem Penanganan Tagihan dan Keluhan Listrik menggunakan *Short Message Service*, adalah sebagai berikut :

1. Merancang Sistem sehingga dapat mendata identitas pelanggan melalui aplikasi, dengan fitur tambah pelanggan.
2. Merancang Sistem yang dapat memberikan perkiraan penggunaan listrik perbulan agar membantu pelanggan dalam pengisian pulsa Prabayar listrik selanjutnya melalui SMS.
3. Merancang Sistem yang dapat diakses oleh pelanggan melalui SMS sehingga dapat mempercepat proses penanganan keluhan pelanggan.
4. Merancang Sistem yang dapat mendata *history* penanganan keluhan pelanggan.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

1.4.1 Sistem

Adapun ruang lingkup kajian agar topik yang di bicarakan tetap pada batasan yang sudah ditentukan :

1. Aplikasi ini hanya dapat di akses oleh pegawai pelayanan keluhan dan Karyawan Lapangan.
2. Manipulasi data hanya dapat dilakukan oleh pegawai pelayanan keluhan.
3. Melakukan penginputan identitas pelanggan.
4. Melakukan pencatatan jadwal kerja karyawan lapangan.
5. Melihat perkiraan penggunaan listrik sebulan kedepan.
6. SMS hanya 140 karakter.
7. Melihat laporan atau *history* dari penanganan keluhan pelanggan.

1.4.2 Software

Adapun batasan *software* untuk sistem informasi yang akan dibuat antara lain :

1. Editor untuk pemrograman menggunakan Visual Studio 2010.
2. Aplikasi berbasis desktop.
3. Database yang digunakan adalah MSSQL.

1.4.3 Hardware

Adapun batasan minimum hardware yang perlu diperhatikan dalam menjalankan aplikasi tersebut diantaranya :

1. Windows 7.
2. *Computer* P4.
3. *Memory* 1Gb.
4. *Handphone* GSM.

1.5 Sumber Data

Sumber data dibagi menjadi 2:

1. Sumber data primer yaitu dengan melakukan observasi langsung ke PT.PLN (Persero) APJ Cimahi.
2. Sumber data sekunder diperoleh dari berbagai media, diantaranya buku dan internet.

1.6 Sistematika Penyajian

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penyajian.

BAB II : KAJIAN TEORI

Bab ini membahas mengenai dasar-dasar teori yang digunakan untuk membuat aplikasi ini, meliputi teori mengenai proses bisnis, teori *flowchart*, teori *Entity Relationship Diagram*, teori *Data Flow Diagram*, teori kamus data, teori *PSPEC*, teori *MsSql*, teori *SMS Gateway*, teori *ASP.Net*.

BAB III : ANALISIS dan RANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas mengenai analisa dan perancangan dari aplikasi yang dibuat, yang dimodelkan dengan *Flowchart*, *Data Flow Diagram*, dan *Entity Relationship Diagram*.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai perancangan dan implementasi yang berisi penjelasan tiap method yang ada dalam aplikasi.

BAB V : PEMBAHASAN dan UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai hasil pengujian dari aplikasi yang telah dibuat dengan melakukan *blackbox* dan *testing*.

BAB VI : SIMPULAN dan SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan yang didapat dari aplikasi ini dan saran.