

B A B 1

P E N D A H U L U A N

1.1 Latar Belakang

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia jasa ketenagalistrikan dan diharuskan memberikan pelayanan serta penyediaan tenaga listrik dengan tingkat kualitas, kontinuitas, keandalan dan efisiensi yang baik. Keandalan jaringan distribusi adalah salah satu kinerja yang harus dicapai oleh perusahaan hingga ketinggian atau pun nilai kinerja yang lebih tinggi dan mencerminkan sikap perusahaan kelas dunia yang bekerja secara professional. Didalam melayani pelanggan PT PLN (PERSERO) ULP KOTA PONTIANAK, memiliki 146.725 pelanggan yang dilayani dari 3 gardu induk, 51 penyulang dengan panjang jaringan total 531 kms dan 1266 unit gardu distribusi yang memiliki standart kerja yang cukup tinggi dalam hal kepuasan pelanggan terhadap Tingkat Mutu Pelayanan (TMP).

Dengan ketetapan TMP yang tinggi di PT PLN (PERSERO) ULP KOTA PONTIANAK terhadap tindak lanjut pengaduan keluhan dan penanganan gangguan pelanggan pada Key Performance Indicator (KPI) perusahaan, nilai Respon Time dan Recovery Time adalah salah satu point kinerja yang sangat mempengaruhi nilai kepuasan pelanggan terhadap performa perusahaan di industri penyediaan tenaga listrik. PT PLN (PERSERO) ULP KOTA PONTIANAK sudah memiliki suatu sistem yang dimana berguna untuk memonitoring dan mendistribusikan pengaduan dan keluhan pelanggan secara terpadu dan terpusat dalam hal laporan keluhan dan penanganan gangguan pada instalasi kelistrikan PT PLN (PERSERO) ULP KOTA PONTIANAK.

PT PLN (PERSERO) ULP KOTA PONTIANAK termasuk salah satu unit usaha pada PT PLN (PERSERO) ULP KOTA PONTIANAK (Persero) UIW Kalimantan Barat UP3 Pontianak yang tercatat memiliki *track record* belum mencapai nilai target kinerja *Respon Time* dan *Recovery Time* yang dikarenakan memiliki jumlah gangguan pelanggan yang jauh lebih banyak dibandingkan dengan ULP lainnya. Oleh karena itu KPI perusahaan Respon Time dan Recovery Time menjadi sorotan penting dalam hal peningkatan kinerja terhadap kepuasan pelanggan. PT. PLN (Persero) ULP Kota Pontianak sudah menggunakan suatu

sistem aplikasi web yang disebut Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) yang dimana aplikasi tersebut menjadi dasar acuan nilai kinerja *Response Time* dan *Recovery Time* pada bidang distribusi dalam menjaga kualitas dan kontinuitas penyediaan tenaga listrik kepada konsumen (pelanggan). Belum maksimalnya kualitas T M P terhadap pelanggan tersebut disebabkan oleh berbagai faktor dan salah satunya adalah kurangnya *monitoring* terhadap keluhan dan penanganan gangguan pelanggan yang telah tercatat oleh sistem dan tidak segera mendapatkan tindak lanjut dari petugas.

1.2 Ruang Lingkup

Dalam penulisan laporan skripsi ini, kami membatasi ruang lingkup yang menjadi titik fokus pembahasan yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. PT PLN (Persero) yang dimaksud hanya PT. PLN (Persero) Kota Pontianak.
2. Sistem yang dirancang merupakan aplikasi mobile pada handphone type Samsung Galaxy A10 dengan Operasi Sistem Android versi 9.0 Pie tanpa database yang dikembangkan dari sistem sebelumnya yang sudah ada yaitu aplikasi berbasis web.
3. Sistem yang dirancang hanya berfungsi untuk memantau penanganan gangguan dan keluhan pelanggan.
4. Metode perancangan yang digunakan adalah *System Development Life Cycle (SDLC) Waterfall*. Tahapan yang akan dilakukan adalah *project initiation, project planning, analysis* dan *design* saja.
5. Karena sistem yang dibuat hanya sampai bagian *design*, sistem yang akan dirancang merupakan sebuah dokumen analisa dan perancangan sistem yang nantinya akan diserahkan kepada PT PLN (Persero) ULP Kota Pontianak.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

1. Menganalisa sistem monitoring keluhan pelanggan berjalan di PT PLN (Persero) ULP Kota Pontianak.
2. Memberikan solusi berupa rancangan sistem aplikasi *mobile monitoring* penanganan gangguan pelanggan yang dibutuhkan oleh PT PLN (Persero) ULP Kota Pontianak.

Manfaat yang ingin diperoleh dari penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

1. Rancangan aplikasi ini kemudian dapat direalisasikan dan memungkinkan manajemen untuk mengambil keputusan yang cepat dan tepat dalam menangani keluhan pelanggan.
2. Mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi berhubungan dengan monitoring penanganan keluhan pelanggan.
3. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai beberapa teori yang sudah dipelajari selama perkuliahan dalam merancang suatu sistem.

1.4 Metodologi

Metodologi yang akan digunakan pada penulisan skripsi ini adalah :

1. Metode Pengumpulan Data

Pada metode ini dilakukan pengumpulan data dan informasi dari objek penelitian untuk mendapatkan data primer PT PLN (Persero) ULP Kota Pontianak yang meliputi:

a. Wawancara

Melakukan teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan manajemen PT PLN (Persero) ULP Kota Pontianak untuk mendapatkan *user requirement* yang dibutuhkan untuk pembuatan sistem.

b. Studi Pustaka

Mengumpulkan dan membaca informasi dari buku, artikel atau jurnal di internet maupun media cetak lainnya serta teori-teori dari para ahli yang relevan.

2. Metode Perancangan Aplikasi

SDLC meliputi semua proses yang diperlukan dalam pengembangan sistem antara lain analisis sistem, perancangan sistem, pemrograman, pengujian, pemeliharaan sistem hingga peluncuran sistem informasi baru dan dibatasi hanya sampai tahap design. Tahapan SDLC yang kami lakukan sampai dengan tahap design adalah sebagai berikut :

a. Project Initiation

Project Initiation dilakukan untuk mengidentifikasi masalah dan mendapatkan persetujuan untuk mengembangkan sistem.

b. Project planning

Project planning dilakukan untuk menentukan tujuan dan manfaat dari pembuatan sistem aplikasi.

c. Analisa

Proses analisa dengan melakukan wawancara dan observasi guna mendapatkan *user requirement* untuk pembuatan sistem aplikasi.

d. Design

Ditahap ini, dilakukan perancangan aplikasi dengan menggunakan Unified Modeling Language (UML) untuk membuat pemodelan sistem.

1.5 Sistem atika Penulisan

Adapun sistem atika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi, tinjauan pustaka, serta sistem atika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dibahas teori-teori dasar maupun khusus yang berhubungan dengan topik penulisan skripsi yang mendukung proses perancangan sistem aplikasi serta analisa dalam penulisan skripsi.

BAB III : ANALISIS SISTEM BERJALAN

Dalam Bab ini akan dijelaskan tentang gambaran umum perusahaan, struktur ogranisasi perusahaan, proses bisnis berjalan, peran penulis di perusahaan, identifikasi masalah dan solusi yang diusulkan.

B A B I V : H A S I L D A N B A H A S A N

Dalam Bab ini akan dipaparkan analisa dan perancangan sistem serta evaluasi.

B A B V : S I M P U L A N D A N S A R A N

Dalam bab ini akan dibahas mengenai kesimpulan yang dapat diambil dari hasil pengembangan aplikasi dan evaluasi dan akan diberikan saran yang dapat digunakan perusahaan untuk mengembangkan aplikasi ini di masa mendatang.

