

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam rangka menuju *World Class Service* (WCS), PT. PLN (Persero), untuk selanjutnya disebut PLN, memiliki sebuah parameter yang disebut sebagai *Operational Excellent*. Dari parameter itulah *Operational Performance Improvement* (OPI) dilahirkan, melalui bantuan konsultan dari Amerika, McKinsey. Menurut PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur (2012), *Operational Performance Improvement* atau disingkat OPI adalah suatu metodologi dalam membangun proses dari tiga kerangka kerja (*Workstream*) yaitu *Technical System* (TS), *Management Infrastructure* (MI), dan *Mindset Capabilities and Leadership* (MCL). Implementasi OPI ini melalui tiga tahap yaitu *Diagnose*, *Design* dan *Deliver*. *Diagnose* adalah tahap dimana mencari *bottleneck* yang terjadi pada proses bisnis (tahap identifikasi *gap*), selanjutnya *Design* adalah tahapan mencari ide-ide perbaikan untuk menutup atau menghilangkan *gap-gap* yang sudah diidentifikasi. Selanjutnya adalah tahap implementasi atau *Deliver*, di tahap inilah ide-ide perbaikan dijalankan dan dimonitor pelaksanaannya, dampaknya serta hasilnya.

PLN menggunakan aplikasi OPTIMUS untuk mengelola hasil kegiatan OPI dari seluruh PLN Area Pelayanan dan Penjaringan (APJ), termasuk PLN Surabaya Barat. Sedangkan pada PLN Surabaya Barat sendiri, pada rayon dan tingkat bagiannya, kegiatan OPI dikelola menggunakan *Microsoft Excel*.

OPI dengan *Microsoft Excel* menyajikan informasi status aktivitas rangkaian kerja (*workplan*) secara statis/tidak aktual. *Workplan* merupakan

rencana pelaksanaan *initiative*, (PT. PLN (Persero), 2012). Sedangkan *initiative* merupakan upaya perbaikan, pada tahap *Design*. Setiap aktivitas *workplan* memiliki status. Status yang tidak aktual memungkinkan terjadinya kesalahan penginformasian status aktivitas *workplan*. Kesalahan penginformasian mengakibatkan terjadinya keterlambatan pengekseskuan suatu aktivitas *workplan*. Keterlambatan pengekseskuan suatu aktivitas *workplan* dapat mengulur waktu untuk pengekseskuan aktivitas selanjutnya atau bahkan memberi dampak buruk. Sebagai contoh, terdapat suatu *workplan* yang bersifat preventif, yaitu untuk mencegah adanya gangguan penyulang pada musim hujan yang terjadi mulai Oktober 2012. *Workplan* tersebut terlambat dieksekusi sehingga mengakibatkan gangguan yang semakin meningkat hingga bulan berikutnya. Gangguan ini mengakibatkan adanya padam listrik. Semakin tinggi gangguan, semakin tinggi pula jumlah listrik yang padam. Pada sisi internal, padam listrik berarti PLN tidak bisa menjual produknya. Sedangkan pembangkit listrik seperti di Paiton, misalnya, terus menerus memproduksi listrik yang mana membutuhkan biaya. Sedangkan pada sisi eksternal, keluhan pelanggan meningkat karena pelanggan tidak puas. Permasalahan kedua, keterlambatan *workplan* terjadi karena kurangnya pemantauan. Manajer Area sebagai pemilik *initiative* membutuhkan informasi tentang perkembangan *initiative* untuk kebutuhan pemantauan. Sistem sebelumnya belum memberikan informasi semacam ini. Permasalahan terakhir mengenai *EMI Survey*. *EMI Survey* merupakan analisa yang dilakukan untuk mengetahui tingkah laku dan *mindset* para karyawan (staf *frontliner* dan *supervisor*). Hasil dari survei ini dapat dijadikan evaluasi dalam menentukan kebijakan pada masa yang akan datang (*Roadmap Operational Performance*

Improvement (OPI), 2012). Perekapan jawaban *EMI Survey* yang dilakukan secara manual, seperti sebelumnya, berisiko terjadi kesalahan pada nilai indikator yang dihasilkan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dibutuhkan aplikasi OPTIMUS+. Untuk membuat OPTIMUS+ dilakukan beberapa tahap penelitian. Tahap pertama, identifikasi masalah, dengan cara observasi, wawancara, maupun survei data, diperoleh *current system* OPI serta kendala-kendala PLN SBB. *Current System* yang telah dipelajari sebelumnya, digunakan untuk melakukan tahap kedua, yaitu analisa masalah. Analisa masalah menghasilkan kebutuhan-kebutuhan dari sistem yang akan dibangun. Selanjutnya, dari kebutuhan sistem tersebut, dilakukan pendesainan. Pendesainan dilakukan dengan menggunakan beberapa macam diagram visual *Unified Modeling Language* (UML) untuk mendapatkan banyak pandangan terhadap sistem yang akan dibangun (Sholih, 2010). Tahap selanjutnya adalah membangun sistem dengan menggunakan web. Web dipilih karena lokasi pengguna aplikasi yang dibangun, tersebar di beberapa rayon dan tingkat bagian. Selain itu, dibutuhkan sifat web yang dinamis dalam menginformasikan data.

Sehingga dihasilkan OPTIMUS+ yang dapat melakukan penginformasian status aktivitas *workplan* secara aktual, memberikan informasi yang dibutuhkan oleh manajer untuk kebutuhan pemantauan, dan mempunyai *EMI Survey Online*. Sehingga dengan OPTIMUS+, PLN SBB dapat melakukan aktivitas OPI secara lebih maksimal dengan mengecilkan risiko dari kendala yang ada dan memberikan keuntungan berupa kemudahan dalam memperoleh *output* yang dibutuhkan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana membuat aplikasi OPTIMUS+ pada PLN APJ Surabaya Barat.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari sistem yang dibahas adalah sebagai berikut:

1. Pada aplikasi ini, proses *Deliver* hanya sampai pada pengimplementasian *workplan*. Penilaian dampak atau audit implementasi *workplan* tidak termasuk di dalamnya
2. Aplikasi ini tidak membahas cara pemilihan *initiative* yang layak untuk dilanjutkan
3. Diasumsikan bahwa tidak ada masalah dalam jaringan *provider* maupun sisi penerima untuk pengiriman notifikasi SMS

1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka diperoleh tujuan dari tugas akhir ini, yaitu dapat menghasilkan aplikasi OPTIMUS+ yang:

- a. Mampu menghasilkan informasi status aktivitas *workplan* yang dinamis, sehingga pihak terkait seperti PIC dapat mengontrol setiap aktivitas *workplan* serta waktu pengerjaannya sesuai status terkini
- b. Menghasilkan rekapitulasi jumlah *workplan* sesuai status, via SMS, kepada manajer, agar manajer dapat memperoleh informasi yang tepat/sesuai untuk kebutuhan pemantauan, terutama ketika sedang berada di luar kota, misalnya
- c. Memiliki modul *EMI Survey Online*, agar dapat memberikan kemudahan dalam mendapatkan *output* berupa grafik dan rekapitulasi *EMI Survey*.

1.5 Manfaat

Aplikasi ini berfungsi sebagai pengelola kegiatan OPI yang ada di rayon-rayon dan tingkat bagian/bidang pada APJ Surabaya Barat.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini dapat dikelompokkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah yang ada, perumusan masalah berdasarkan tujuan, batasan masalah yang akan dibahas, tujuan dari pembuatan aplikasi, dan manfaat serta sistematika penulisan tugas akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori dasar yang digunakan dalam membantu menyelesaikan permasalahan.

BAB III METODE PENELITIAN DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi penjelasan tentang metode penelitian dan langkah-langkah untuk pemecahan masalah dalam tugas akhir, termasuk: menganalisis permasalahan, identifikasi dari gambaran proses bisnis yang dijabarkan dalam UML, tujuan penelitian, penyelesaiannya, struktur tabel, desain *Input/Output*, dll.

BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM

Bab ini berisi penjelasan tentang implementasi dan evaluasi sistem yang dibuat, apakah telah sesuai yang diharapkan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan uraian dari kesimpulan tentang analisis sistem yang dibuat dan saran bagi pengembangan sistem dari aplikasi yang dibuat kedepannya.

