BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah perusahaan yang didirikan dikelola oleh negara untuk menjalankan kegiatan operasional di sektor industri dan bisnis strategis. Pemerintah Indonesia mendirikan BUMN salah satu tujuan utamanya, yaitu tujuan yang bersifat ekonomi. Dalam tujuan yang bersifat ekonomi, BUMN dimaksudkan untuk mengelola sektor-sektor bisnis strategis agar tidak dikuasai pihak-pihak tertentu. Bidang-bidang usaha yang menyangkut hajat hidup orang banyak, seperti perusahaan listrik, minyak dan gas bumi. Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah sebuah BUMN yang mengurusi semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia.

PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Pasuruan juga merupakan suatu BUMN yang telah menerapkan penggunaan teknologi informasi pada perusahaannya. PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Pasuruan memiliki teknologi informasi yang beragam yaitu dilihat dari bagian-bagian yang ada pada perusahaan, antara lain Audit Internal, Area Pelayanan dan Jaringan (APJ), Area Pelayanan (AP), Area Jaringan (AJ), dan Area Pengatur Distribusi (APD). Saat ini jumlah pelanggan PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Pasuruan yang tercatat sekitar 279 pelanggan.

Pada bagian Area Pelayanan (AP) yang lebih tepatnya pada pelayanan pelanggan terdapat permasalahan bahwa, sering terjadi kesulitan dalam pencarian

STIKOM SURABAYA

arsip pelanggan. Pencarian arsip pelanggan ini masih dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel dan pencarian secara fisik dilakukan secara langsung didalam almari, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mencari arsip pelanggan tersebut. Arsip pelanggan berisikan informasi-informasi data pengajuan pasang baru (data pemohon), yang sebelumnya telah disetujui oleh asisten manajer pelayanan pelanggan dengan proses-proses yang telah ditentukan. Apabila data pemohon belum lengkap sesuai dengan administrasi maka petugas melakukan konfirmasi kepada pihak pemohon. Setelah adanya konfirmasi oleh pihak pemohon akan menjadi status data pelanggan. Data pemohon dan data pelanggan saat ini hanya tercatat pada file dan diolah dengan Microsoft Excel yang berbentuk *macros*. *Macros* merupakan sebuah bantuan yang mengubah aksi-aksi Excel (seperti *Copy*, *Paste*, buat Formula, mengubah lebar kolom dan lain-lain) menjadi kode-kode program *Visual Basic for Applications* (VBA) sehingga menyebabkan *macros* tidak dapat melakukan pencarian data dan tidak dapat menghasilkan laporan pemohon serta laporan pelanggan yang diinginkan.

Satu diantara beberapa aspek penting dalam penyusunan arsip di suatu perusahaan yang baik adalah pengelolaan arsip pelanggan yang rapi dan terstruktur. Dari arsip pelanggan itu, seorang manajer atau pimpinan perusahaan dapat mengambil atau mencari arsip pelanggan yang diinginkan. Untuk memudahkan pengolahan arsip pelanggan, perusahaan dapat memanfaatkan teknologi komputerisasi, salah satu caranya dengan membangun aplikasi input, update dan pencarian arsip pelanggan. Sehingga dibuatlah rancang bangun aplikasi pengelolaan arsip pelanggan yang akan

STIKOM SURABAYA

menampilkan sebuah informasi penting serta menghasilkan laporan yang akurat bagi petugas / pegawai PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Pasuruan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

Bagaimana merancang dan membangun aplikasi pengelolaan arsip pelanggan pada PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Pasuruan sehingga dapat mempermudah petugas / pegawai dalam melakukan pencarian arsip pelanggan?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka batasan masalah dalam pembuatan sistem informasi ini yaitu, perancangan sistem informasi histori pelanggan ini menampilkan seluruh data pelanggan dan laporan pada PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Pasuruan .

1.4 Tujuan

Tujuan pelaksanaan kerja praktek di PT.PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Pasuruan adalah :

Terbentuknya aplikasi pengelolaan arsip pelanggan pada PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Pasuruan sehingga dapat mempermudah petugas / pegawai dalam melakukan pencarian arsip pelanggan.

1.5 Sistem Pelaksanaan

Sistem Pelaksanaan Kerja Praktek yang dilakukan diantara lain yaitu :

STIKOM SURABAYA

1 Observasi langsung, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung sistem informasi yang sedang berjalan, untuk mendapatkan data-data sesuai dengan permasalahan yang dijadikan informasi.

2 Wawancara, yaitu dengan cara tanya jawab dengan pihak yang berhubungan dengan masalah aktifitas kerja praktek.

1.6 Lokasi dan Waktu

Praktek kerja nyata ini dilaksanakan pada tanggal 1 Juli 2013 – 1 Agustus 2013 di PT. PLN Persero Area Pasuruan, Jl. Panglima Sudirman No. 69 Pasuruan.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang memuat uraian secara garis besar ini setiap bab-bab yang dibahas didalamnya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, sistem pelaksanaan, lokasi dan waktu, serta sistematika penulisan laporan kerja praktek.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini dijelaskan gambaran umum PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Pasuruan tentang sejarah singkat PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Pasuruan , Visi, Misi, dan Tujuan, Lokasi Perusahaan, serta Struktur Organisasi.

STIKOM SURABAYA

BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan tentang analisis sistem dengan menampilkan dokumen *flow*, pengembangan sistem berupa *system flow*, DFD, ERD, *Database*, desain I/O dan rencana evaluasi hasil.

BAB IV DESKRIPSI KERJA PRAKTEK

Berisi penjelasan mengenai perancangan sistem yang akan digunakan, implementasi dari rancangan sistem yang telah dibuat, dan evaluasi terhadap sistem yang telah diuji coba.

BAB V PENUTUP

Berisi Kesimpulan mengenai sistem yang telah dibuat berupa sistem informasi histori pelanggan pada PT PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Pasuruan dan saran untuk perbaikan sistem di masa mendatang.

STIKOM SURABAYA