

BAB III

LANDASAN TEORI

3.1 Perusahaan Jasa

Perusahaan jasa adalah perusahaan yang menghasilkan manfaat kepada konsumen yang sifatnya tidak berwujud tetapi bisa dirasakan. Misalnya jasa pelayanan, keramahtamahan, petualangan, dan hiburan. Hasil dari kegiatan jasa tidak bisa disamakan antara satu dengan lainnya karena umumnya berkaitan langsung dengan konsumennya. (Soemarso, 1991)

Jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa dimana ia membeli jasa.

Contoh dari perusahaan jasa yang perkembangannya cukup pesat adalah:

1. Jasa Transformasi diantaranya : perusahaan PLN
2. Jasa profesi diantaranya : kantor akuntan, konsultan, notaris dan lain-lain.
3. Jasa Reperasi dan Pemeliharaan diantaranya : perusahaan motor, perusahaan mobil, dan lain-lain.

3.2 Pelayanan Non Tagihan Listrik

Non Tagihan Listrik (Non Taglis) adalah penunjang pelayanan kepada PLN, dimana pelanggan bisa membayar melalui Bank setiap hari. Non Taglis merupakan penyempurnaan modul P2APST (*postpaid; prepaid; dan nontaglis*). Selain itu, dapat meningkatkan program *revenue protection*. PLN Unit tidak

menerima pembayaran Non Taglis dari pelanggan, agar dapat mempercepat penerimaan dana di PLN Pusat. Dengan adanya Non Taglis, PLN focus ke *core* bisnis (pelayanan pelanggan, *preventif* dan percepatan *recovery* gangguan) dan untuk keseragaman proses bisnis.(PT. PLN, 2011)

Adapun jenis layanan transaksi Non Taglis, diantaranya : Pasang baru, Perubahan daya, Migrasi postpaid ke prepaid, Pemasangan kembali, Sambung sementara/pesta, Pelunasan angsuran, Pengaduan teknis, Permintaan angsuran, Pembayaran dimuka, Permintaan rubah tarif, Permintaan rubah nama, Berhenti sebagai pelanggan, Penyelesaian P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik), Penyelesaian Penerangan Jalan Umum (PJU) liar, Sewa trafo dan kapasitor.

Non taglis termasuk dalam jenis layanan PLN lainnya seperti yang tertuang dalam Perjanjian Kerjasama. *Key-in* proses pembayaran non taglis melalui P2APST (Pelayanan Pelanggan Aplikasi Listrik Terpusat) adalah NOMOR REGISTRASI. Setelah mendapat no registrasi pelanggan dapat langsung melakukan pembayaran di loket-loket/Bank P2APST. Masa berlaku No Registrasi adalah 1 bulan sejak dikeluarkan. Melebihi batas waktu dianggap hangus, pelanggan tidak dapat melakukan pembayaran melalui P2APST dan harus bertransaksi ulang di PLN (UPJ/APJ)/Call Center 123 dan mendapat no registrasi baru. Mekanisme rekonsiliasi data dan pelimpahan dana sesuai dengan mekanisme rekonsiliasi yang tertuang dalam Perjanjian Kerjasama (H+1).

Kode Registrasi adalah kode khusus pada transaksi non tagihan listrik yang digunakan sebagai kunci masukan (*key-in*) terdiri dari 13 digit angka.



Kode Dist| Kode U P J |Kode trx| N o m o r U r u t

Keterangan :

- a) AA = Kode Distribusi
- b) xxx = Kode UPJ
- c) yy = Kode Jenis Transaksi
- d) zzzzzz = Nomor urut transaksi dari aplikasi AP2T/Call Center (123)

Pemberlakuan pembayaran Non Taglis melalui bank PPOB/Kantor Pos, antara lain :

1. Pembayaran Non Taglis melalui Bank PPOB/Kantor Pos dimulai :
 - a. Area Surabaya, Gresik dan Sidoarjo bulan Februari 2011.
 - b. Luar Area Surabaya, Gresik dan Sidoarjo bulan Maret 2011.
2. Agen CC 123 agar mengarahkan/menginformasikan pelanggan untuk Pembayaran Non Taglis :
 - a. Bila nilai pembayaran Non Taglis dibawah Rp. 1 juta diarahkan ke loket Downline Bank PPOB/Kantor Pos.
 - b. Bila nilai pembayaran Non Taglis diatas Rp. 1 juta diarahkan ke Bank PPOB Pos.

Selain itu bank yang dapat melayani Non Taglis PPOB diantaranya :

1. Bank Bukopin (Teller dan loket PPOB)
2. Bank BNI (Loket PPOB)
3. Bank BNI Syariah (Loket PPOB)

4. Bank Danamon Syariah (Loket PPOB)
5. Bank NISP (Loket PPOB)
6. Kantor POS (Teller dan Agent)

Dasar pelunasan di AP2T untuk transaksi Non Taglis :

1. QAk dipakai sebagai dasar menerbitkan PK/BA di AP2T
2. QAk sebagai dasar penggunaan dana
3. QAk sebagai dasar pembukuan di SAP
4. Laporan penerimaan Non Taglis, seperti BP, Pesta/Multiguna, P2TL dan lain-lain di generate H+1
5. No Registrasi Non Taglis harus dicantumkan pada PK/BA
6. AP2T men-generate Laporan Monitoring QA1, QAk, dan daftar PK/BA, untuk dilakukan rekonsiliasi oleh masing-masing Unit

Untuk Pesta/Multiguna, P2TL dapat menggunakan QA1 dengan persyaratan sebagai berikut :

1. Dilakukan klarifikasi No. Registrasi yang ada di PK/BA dengan struk Non Taglis kepada pelanggan pada saat eksekusi di lapangan apabila tidak sesuai, maka tidak dilaksanakan pekerjaan tersebut.
2. Apabila ada pembatalan (QAb) agar dilaporkan kepada bagian pengelolaan pendapatan dan tembusan bagian AP2T sebagai dasar penagihan ke Bank.
3. Penyelesaian selanjutnya dilakukan transaksi lunas di AP2T berdasarkan email dari bagian pengelolaan pendapatan (Pelunasan Manual di AP2T).

3.3 Sistem Informasi

Menurut Hartono (2001:11), sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang disebut dengan istilah blok bangunan (*building block*), yaitu blok masukan (*input block*), blok model (*model block*), blok keluaran (*output block*), blok teknologi (*technology block*), blok basis data (*database block*), dan blok kendali (*controls block*). Sebagai yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai sasarannya.

3.3.1 Analisa Sistem Informasi

Menurut Hartono (2001:129) Analisis Sistem adalah penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya.

Tahap analisis sistem dilakukan setelah tahap perencanaan sistem (*system planning*) dan sebelum tahap desain sistem (*system design*). Tahap analisis merupakan tahap yang kritis dan sangat penting, karena kesalahan didalam tahap ini akan menyebabkan juga kesalahan ditahap selanjutnya.

Langkah-langkah didalam tahap analisis sistem hampir sama dengan langkah-langkah yang dilakukan dalam mendefinisikan proyek-proyek sistem

yang akan dikembangkan ditahap perencanaan sistem. Perbedaannya terletak pada ruang-lingkup tugasnya. Di analisis sistem, ruang-lingkup tugasnya adalah lebih terinci (detail). Di analisis sistem, penelitian yang dilakukan oleh analis sistem merupakan penelitian terinci, sedang diperencanaan sistem sifatnya hanya penelitian pendahuluan. Didalam tahap analisis sistem terdapat langkah-langkah dasar yang harus dilakukan oleh analisis sistem sebagai berikut ini :

1. *Identify*, yaitu mengidentifikasi masalah
2. *Understand*, yaitu memahami kerja dari sistem yang ada
3. *Analyze*, yaitu menganalisis sistem
4. *Report*, yaitu membuat laporan hasil analisis

Untuk masing-masing langkah-langkah ini, beberapa tugas perlu dilakukan oleh analis sistem. Supaya memudahkan untuk melakukan koordinasi dan pengawasan, koordinator tim analis dapat membuat suatu kertas kerja yang memuat tugas-tugas yang harus dikerjakan untuk masing-masing langkah analisis sistem ini.

3.3.2 Perancangan Sistem

Menurut Hartono (2001:197) perancangan sistem dapat diartikan sebagai berikut ini :

1. Tahap setelah analisis dari siklus pengembangan sistem
2. Pendefinisian dari kebutuhan-kebutuhan fungsional
3. Persiapan untuk rancang bangun implementasi
4. Menggambarkan bagaimana suatu sistem dibentuk yang dapat berupa penggambaran, perencanaan-perencanaan dan pembuatan sketsa atau

pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah ke dalam satu kesatuan yang utuh dan berfungsi

5. Termasuk menyangkut mengkonfigurasi dari komponen-komponen perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem

Tahap perancangan sistem mempunyai dua maksud atau tujuan utama yaitu untuk memenuhi kebutuhan kepada pemakaian sistem dan untuk memberikan gambaran yang jelas dan rancang bangun yang lengkap kepada pemrogram komputer dan ahli-ahli teknik lainnya yang terlibat. Untuk mencapai tujuan ini, analisis sistem harus dapat mencapai sasaran sebagai berikut ini :

1. Desain sistem harus berguna, mudah dipahami dan nantinya mudah digunakan. Ini berarti bahwa data harus mudah ditangkap, metode-metode harus mudah diterapkan dan informasi harus mudah dihasilkan serta mudah dipahami dan digunakan.
2. Desain sistem harus dapat mendukung tujuan utama perusahaan sesuai dengan yang telah didefinisikan pada tahap perencanaan sistem yang dilanjutkan pada tahap analisis sistem
3. Desain sistem harus efisien dan efektif untuk dapat mendukung pengolahan transaksi, pelaporan manajemen dan mendukung keputusan yang akan dilakukan oleh manajemen, termasuk tugas-tugas yang lainnya yang tidak dilakukan oleh komputer.
4. Desain sistem harus dapat mempersiapkan rancang bangun yang terinci untuk masing-masing komponen dari sistem informasi yang meliputi data dan

informasi, simpanan data, metode-metode, prosedur-prosedur, orang-orang, perangkat keras, perangkat lunak, dan pengambilan intern.

3.4 Database

Menurut Kristanto (1994:3) *Database* merupakan kumpulan file-file yang mempunyai kaitan antara satu file dengan file yang lain sehingga membentuk satu bangunan data untuk menginformasikan satu perusahaan, instansi dalam batasan tertentu. Bila terdapat file yang tidak dapat dipadukan atau dihubungkan dengan file yang lainnya berarti file tersebut bukanlah kelompok dari satu *database* sendiri, ia akan dapat membentuk satu *database* sendiri.

Database adalah suatu koleksi data komputer yang terintegrasi, diorganisasikan dan disimpan dengan suatu cara yang memudahkan pengambilan kembali. Dua tujuan utama dari konsep *database* adalah meminimumkan pengulangan data (data yang sama disimpan dalam beberapa file) dan mencapai independensi data (kemampuan untuk membuat perubahan dalam struktur data tanpa membuat perubahan pada program yang memproses data).

Penyusunan satu *database* digunakan untuk mengatasi masalah-masalah pada penyusunan data yaitu :

1. Redudansi dan inkonsistensi data
2. Kesulitan pengaksesan data
3. Isolasi data untuk standarisasi
4. *Multiple user* (banyak pemakai)
5. Masalah keamanan (*security*)

6. Masalah integrasi (kesatuan)
7. Masalah data *independence* (kebebasan data)

Menurut Kristanto (1991:3) *Database Management System* (DBMS) adalah kumpulan file yang saling berkaitan bersama dengan program untuk pengelolaannya. *Database* adalah kumpulan datanya, sedangkan program pengelolaannya berdiri sendiri dalam satu paket program yang komersial untuk membaca data, mengisi data, menghapus data, melaporkan data dalam *database*.

DBMS merupakan sistem *software* yang multi-guna, yang menyediakan fasilitas untuk mendefinisikan (melibatkan spesifikasi tipe data, struktur, kendala dari data yang akan disimpan), membangun (berkaitan dengan proses penyimpanan data itu sendiri pada suatu media penyimpanan yang dikontrol oleh DBMS) dan memanipulasi (termasuk didalamnya fungsi-fungsi sebagai *query* terhadap basis data, misalnya : *retrieve*, *update*, dan *generate report*.

Pengelolaan basis data secara fisik tidak dilakukan oleh pemakai secara langsung, tetapi ditangani oleh sebuah perangkat lunak yang khusus atau spesifik yang akan menentukan bagaimana data diorganisasi, disimpan, diubah dan diambil kembali. Ia juga menerapkan mekanisme pengamanan data, pemakaian data secara bersama, pemaksaan keakuratan atau konsistensi data, dan sebagainya.