

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung merupakan badan usaha milik Negara yang bergerak dalam bidang kelistrikan, meliputi Area Pelayanan Jaringan Tanjung Karang, Area Pelayanan Jaringan Metro, dan Area Pelayanan Jaringan Kotabumi. Dari setiap Area Pelayanan Jaringan terdiri dari beberapa unit atau rayon, salah satunya Rayon Teluk Betung yang berada di bawah Area Pelayanan Jaringan Tanjung Karang.

Setiap Rayon mempunyai tanggung jawab untuk melayani semua kebutuhan listrik pelanggan dalam wilayah cakupan Rayon tersebut. PT. PLN (Persero) Rayon Teluk Betung mencakup wilayah pelayanan Teluk Betung, Hanura, dan Padang Cermin. Ruang lingkup pekerjaan di PT. PLN (Persero) Rayon Teluk Betung meliputi Bidang Teknik, Bidang Alat Pemutus dan Penyambung (APP), Bidang Pelayanan Pelanggan, Bidang Administrasi, Gudang Material, dan Bidang Pendapatan. Pada bidang Pelayanan Pelanggan bertugas untuk melayani pelanggan yang mengajukan pasang baru (PSB), perubahan daya (PD), balik nama, migrasi prabayar/ rubah tarif, proses rekening, administrasi P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik), dan melayani semua keluhan pelanggan baik yang secara langsung maupun tidak langsung. Dari proses-proses pengajuan tersebut bidang Pelayanan Pelanggan mencetak semua berkas permohonan yang masuk untuk kemudian akan diteruskan ke bidang-bidang yang terkait

Proses pengekspedisian berkas yang dilakukan oleh Bagian Pelayanan Pelanggan saat ini menggunakan buku tulis yang ditulis oleh staff di tiap bidang terkait. Penggunaan buku tulis ini dirasakan tidak maksimal karena tidak menghemat tenaga dan biaya serta berkas sering tidak tercatat dan hilang ketika diekspedisikan. Hal semacam ini tentu akan memerlukan waktu yang lama dalam melakukan proses pekerjaannya dan mempengaruhi kinerja pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Teluk Betung.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis bermaksud untuk membuat suatu sistem informasi monitoring ekspedisi berkas yang dapat memonitoring berkas secara lebih efisien. Diharapkan dengan dibuatnya suatu sistem informasi dapat meminimalisir kehilangan berkas pelanggan dan meningkatkan pencapaian kinerja pelayanan khususnya untuk pelayanan pasang baru di PT. PLN (Persero) Rayon Teluk Betung. Oleh karena itu, penulis menyusun skripsi dengan judul : **”Sistem Informasi Monitoring Ekspedisi Berkas pada Bagian Pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Teluk Betung”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah bagaimana membuat suatu sistem informasi yang berfungsi untuk memberikan informasi ekspedisi berkas khususnya berkas pasang baru secara *up to date* kepada staff pada bidang pelayanan pelanggan dan meminimalisir terjadinya kehilangan berkas.

1.3 Batasan Masalah

Sistem Informasi ini hanya untuk menginformasikan sejauh mana berkas pasang baru telah diproses ekspedisi. Ekspedisi berisikan berkas yang telah *discan* dan akan di *approval* oleh bidang-bidang terkait.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Agar permasalahan tidak menyimpang dari apa yang dirumuskan dan untuk menyederhanakan masalah yang dihadapi maka perlu adanya batasan-batasan. Pada penelitian ini peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini hanya meliputi :

1. Sistem ini hanya ditujukan kepada PLN Rayon Teluk Betung saja dan penggunaanya hanya meliputi sub bidang Pelayanan Pelanggan yang bertugas mencetak berkas dan memproses berkas.

2. Sistem ini hanya dapat melakukan pengentry-an data pelanggan, data meter, dan approval proses berkas dari masing-masing bidang terkait secara *up to date*.
3. Sistem ini hanya dapat menampilkan laporan ekspedisi berkas dan laporan data pelanggan.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah

- Penelitian ini berupaya untuk memperbaiki sistem lama dan memperbarui dengan sistem baru yang berjalan secara terstruktur dengan menggunakan suatu system informasi. Penggantian sistem ini diharapkan meningkatkan target kinerja PT. PLN (Persero) Rayon Teluk Betung khususnya dalam hal hari layanan dan pengarsipan (REVAS).
- Membantu mewujudkan sistem informasi yang terencana dan terprogram berbasis komputer yang di perlukan oleh Sistem Informasi Bagian Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Teluk Betung.
- Dapat menghemat waktu dan biaya terutama pada bagian pelayanan pelanggan.

Manfaat dari penelitian yaitu:

- Menambah referensi bagi masyarakat pengguna teknologi informasi secara umum dan mahasiswa IBI Darmajaya khususnya pada jurusan Sistem Informasi. Dan juga sebagai sumbangsih kepada PT. PLN (Persero) rayon teluk Betung bagian pelayanan pelanggan dalam melakukan monitoring ekspedisi berkas pasang baru.

1.6 Sistematika Penulisan

Bagian pokok dari penulisan terdiri dari lima (5) bab dengan penjelasan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini penulis mengemukakan secara garis besar mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, teknik pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori dasar dari permasalahan yang diambil mencakup tentang sistem dan pembahasan alat-alat yang digunakan dalam perancangan sistem seperti diagram dokumen, diagram alir program, basis data, *Bahasa Pemrograman Visual Studio 2008*.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, mapping chart, rancangan output dan input, relasi antar tabel, kamus data, struktur database, flowchart, tampilan menu program dan pengkodean.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas permasalahan yang menjadi topik utama dari skripsi ini yaitu mengenai kendala yang dihadapi perusahaan dan pembuatan sistem informasi monitoring berkas.

BAB V Simpulan & Saran

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan laporan akhir. Adapun isi dari bab ini adalah berisi kesimpulan dari aplikasi pengolahan data target dan realisasi penerimaan yang telah penulis lakukan dan saran-saran dari penulis.

Daftar Pustaka

Lampiran

