

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Profil PT. PLN Persero Area Pamekasan Provinsi Jawa Timur**

PT PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai salah satu instrumen dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga oleh masyarakat luas. (www.pln.co.id, 2018)

Dari sisi pemerintahan BUMN seringkali digunakan sebagai salah satu instrumen penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan dibidang industri-industri manufaktur, dan lain sebagainya. Sementara dari sisi masyarakat, BUMN merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia layanan yang cepat, murah, dan efisien. Maka dari itu PT PLN (Persero) selalu berupaya untuk terus memperbaharui kinerja dalam memberikan pelayanan yang semakin optimal, sehingga citra PT PLN (Persero) dimata masyarakat akan selalu dinilai baik dan memberikan pelayanan yang baik sehingga memuaskan pelanggannya.

##### **2.1.1 Visi dan Misi PT. PLN Persero Area Pamekasan**

###### **Visi**

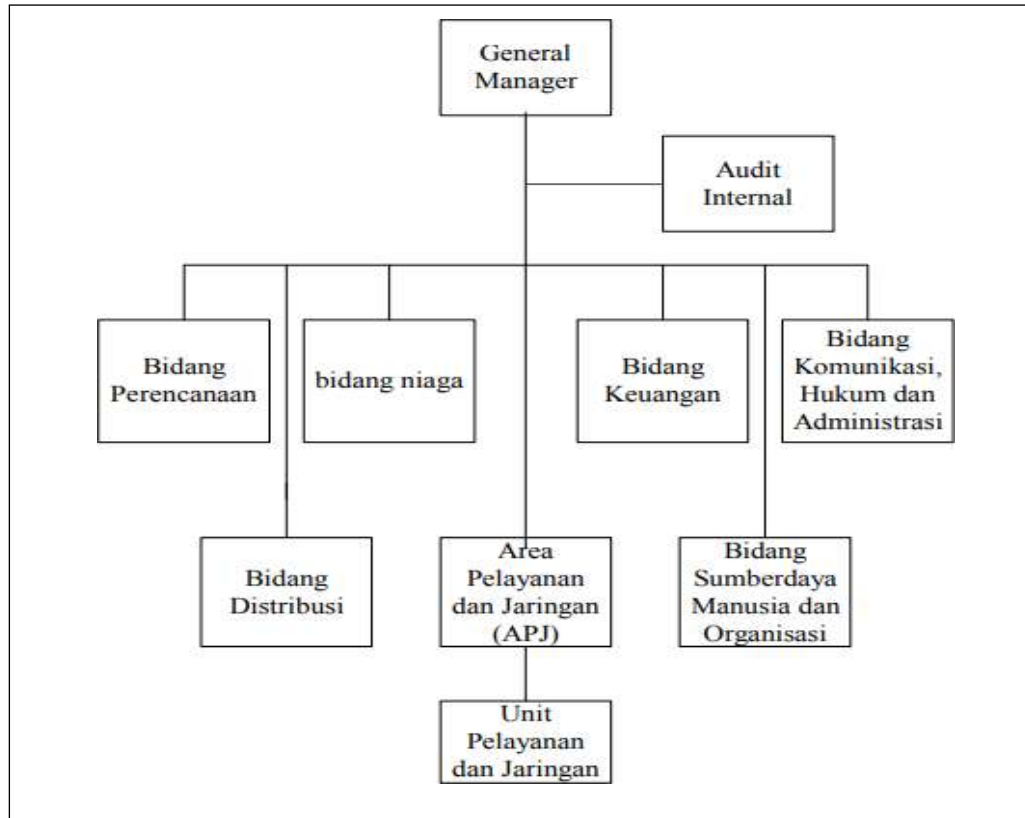
Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

###### **Misi**

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

### 2.1.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi **PT. PLN Persero Area Pamekasan Provinsi Jawa Timur**



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. PLN Persero Area Pamekasan Provinsi Jawa Timur

### 2.1.3 Deskripsi Tugas dan Fungsi

1. Manajer Unit
  - a. Kenerja Utama : Susut, piutang dan kepuasan pelanggan sesuai batas wewenang, disamping unit kerja lainnya.
  - b. Uraian Fungsi Utama :
    - a. Mensinergikan seluruh fungsi dan unsur unit dalam mengoptimalkan sumberdaya dan kemitraan untuk memaksimalkan Kinerja Unit dan Citra Perusahaan.
    - b. Menjalin komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal yang efektif serta mengembangkan dan memberdayakan seluruh potensi SDM untuk meningkatkan Budaya Perusahaan (Integritas, Saling percaya, Peduli, Pembelajar) dan Good Corporate

Government (Responsibility, Accountability, Fairness, Transparency)

- c. Melengkapi pengaturan lebih lanjut (yang belum diatur oleh kantor Distribusi), melaksanakan monitoring dan evaluasi / audit internal, termasuk data pengaduan, system informasi dan tingkat mutu pelayanan (TMP)
- d. Memberikan apresiasi dan melaksanakan pembinaan Sumber Daya Manusia

## 2. Supervisor Penyambungan dan Pemutusan

Fungsi utama Supervisor Penyambungan dan Pemutusan adalah mengelola seluruh aspek sambungan pelanggan dan pemutusan sementara serta bongkar rampung antara lain

- a. Merencanakan dan melaksanakan pasang baru dan tambah daya
- b. Melaksanakan pemutusan sementara dan bongkar rampung
- c. Melaksanakan penyambungan kembali
- d. Melaksanakan pengelolaan database atau data induk elektronik administrasi pelanggan (DIL) dan arsip induk pelanggan (AIL) berkaitan dengan perubahan data pelanggan (PDL) akibat dari penyambungan dan bongkar rampung
- e. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai SOP
- f. Membuat laporan kegiatan pekerjaan penyambungan dan pemutusan

## 3. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Fungsi utama Supervisor Pelayanan Pelanggan adalah mengelola seluruh proses pelayanan pelanggan mulai kontak (hubungan) dengan pelanggan sampai dengan menyediakan database atau data induk administrasi pelanggan dengan ramah, tertib, cepat dan efisien berdasarkan regulasi (TDL, TUL, dan lain-lain), informasi dari fungsi terkait, informasi pelanggan, masyarakat, atau informasi internal untuk meningkatkan pendapatan dan kepuasan pelanggan, antara lain :

- a. Melaksanakan pelayanan yang mudah dan nyaman bagi pelanggan melalui telepon, loket, frontdesk, account executive, smscenter, dan lain-lain (diupayakan semaksimal mungkin untuk “one stop service”)

- b. Melaksanakan pemasaran, termasuk mengkoordinir pemasaran keliling terpadu sekaligus penertiban sambungan illegal
- c. Mengelola administrasi pelayanan, promosi, publikasi, sosialisasi dan penyuluhan antara lain Tarif Dasar listrik (TDL) dan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP)
- d. Melaksanakan administrasi layanan pengaduan, Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (PJBTL), suplemen, amandemen, penyambungan, perubahan, Tagihan Susulan (TS), Surat Pengakuan Hutang (SPH), komitmen, dan lain-lain
- e. Melaksanakan pengelolaan database atau data induk elektronik administrasi pelanggan (DIL) dan arsip induk pelanggan (AIL) termasuk perubahan data pelanggan (PDL) dan realisasi pemutusan sementara/ rampung
- f. Melaksanakan pelaporan pertanggungjawaban, dll berkaitan dengan pelayanan pelanggan

#### 4. Supervisor Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening

Fungsi utama Supervisor Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening adalah mengelola seluruh fungsi pembacaan meter dan pembuatan rekening (TUL Fungsi II dan III) ditambah pembacaan meter sisi hulu dengan tertib, ramah, cepat, dan efisien berdasarkan regulasi (TDL, TUL, dan lain-lain). Informasi dari fungsi yang terkait, informasi pelanggan, masyarakat, dan atau informasi internal, termasuk antara lain:

- a. Mendapatkan angka meter pelanggan dan membuat rekening listrik (hardcopy/ softcopy) yang benar, termasuk koreksi bila ada, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai jadwal, sehingga fungsi terkait dapat melaksanakan fungsi pembukuan, penagihan dan pengawasan kredit (TUL Fungsi IV, V, dan VI)
- b. Mendapatkan mitra kerja yang andal untuk mendukung butir pertama
- c. Mendapatkan angka meter dan membuat berita acara penerimaan KWH sambungan yang benar sesuai jadwal
- d. Mengatasi permasalahan antara lain: pengaduan pelanggan.

## 5. Supervisor Pengendalian Penagihan

Fungsi supervisor pengendalian pelanggan adalah mengelola semua fungsi pembukuan, penagihan dan pengawasan kredit (TUL Fungsi IV, V, dan VI, kecuali pelaksanaan teknis pemutusan sementara/ rampung), dengan tertib, ramah, cepat, dan efisien berdasarkan regulasi (TDL, TUL, dan Lain-lain). Informasi dan fungsi terkait, informasi pelanggan, masyarakat, dan atau informasi internal termasuk antara lain:

- a. Menyediakan database piutang yang lengkap, rinci, benar, dan metakhir secara terus menerus (Daftar Piutang Pelanggan (DPP) di Costumer Information System (CIS) unit atau di DPP (APJ/ KD), termasuk melaksanakan rekonsiliasi bersama fungsi terkait
- b. Melaksanakan pelayanan pembayaran rekening/ tagihan listrik yang mudah dan nyaman termasuk mendapatkan mitra kerja pengelola payment point
- c. Legalisasi Surat Pengakuan Tunggalan (SPT). Dll (TUL Fungsi V), Perintah Kerja (PK), Putus/ Bongkar Daftar Usulan Piutang Ragu-ragu (DUPR), dan lain-lain (TUL Fungsi VI) 14
- d. Mengelola pengawasan piutang/ tunggalan melalui pendekatan khusus Account Executive Social (penyuluhan, kehumasan, kemitraan). Sangsi biaya keterlambatan (BK) membuat Bk pemutusan sementara/ rampung (TUL VI-01 dan 03) kepada fungsi terkait termasuk penyelesaian piutang ragu-ragu melalui kantor pelayanan piutang dan lelang Negara (KP2LN) dan Daftar Usulan Penghapusan Piutang Rguragu (DUPPR)
- e. Mengelola adminisrtasi system Route Baca Meter (RBM) (pembuatan/ pemeliharaan) Daftar Pembacaan Meter (DPM), Portable Data Entry (PDE)/ Portable Data Terminal (PDT), meter elektronik, Automatic Meter Reading (AMR) System Manajemen Data Stand Meter (SMDSM) termasuk historical pemakaian KWh) dan pembuatan rekening (Billing)
- f. Melaksanakan pelaporan (System Informasi Pengelolaan Piutang Pelanggan (SIP3) di CIS atau di APJ/ KD, termasuk TUL IV-04 rinsi

per unsure TUL IV-06), pertanggungjawaban antara lain jika terjadi koreksi karena salah angka meter, analisis, susut), dan lain-lain berkaitan dengan pelayanan pelanggan

6. Supervisor Keuangan dan Administrasi

Fungsi utama supervisor keuangan dan administrasi adalah melaksanakan dan mengendalakan rekonsiliasi cash in, memutakhirkan data system informasi (CIS, simkeu, simdis, dan lain-lain) dana mitra kerja, sumberdaya lainnya dan pengelolaan sumberdaya manusia antara lain:

- a. Melaksanakan administrasi keuangan
- b. Melaksanakan pencatatan dan akuntansi
- c. Melaksanakan administrasi SDM
- d. Melaksanakan tugas kesekretariatan dan umum
- e. Melaksanakan pelaporan keuangan (sesuai kebutuhan)
- f. Melaksanakan administrasi kebutuhan
- g. Melakukan pengawasan hasil pemuatan rekening (transfer otomatis ke pusat) Rekonsiliasi cash in harian bersama fungsi terkait
- h. Membuat laporan kegiatan sesuai bidang tugasnya
- i. Kantor Pelayanan

7. Supervisor Kantor

Fungsi utama supervisor kantor pelayanan adalah melaksanakan pengendalian seperti piutang dan kepuasan pelanggan sesuai batas wewenang antara lain:

- a. Meningkatkan kinerja kantor pelayanan
- b. Melakukan survei data teknis
- c. Melaksanakan pembacaan meter
- d. Melakukan pengawasan penagihan
- e. Melakukan pemeliharaan (RBM)
- f. Melaksanakan pelayanan gangguan
- g. Membuat laporan bulanan

## 8. Supervisor pengendalian losses dan penertiban

Fungsi supervisor pengendalian losses dan penertiban adalah melaksanakan pemantauan dan mengevaluasi losses teknis dan Non teknis serta penertiban teknik instalasi dan pemakaian tenaga listrik termasuk antara lain:

- a. Meningkatkan kinerja operasi dengan penanganan penekanan losses
- b. Menusun perencanaan program penanganan losses teknik dan non teknik
- c. Melaksanakan kegiatan penekanan losses
- d. Merencanakan operasi penertiban pemakaian tenaga listrik
- e. Melaksanakan penertiban pemakaian tenaga listrik dengan berkoordinasi dengan bidang terkait
- f. Melaksanakan pemutusan sementara dan bongkar rampung
- g. Melaksanakan administrasi penertiban pemakaian tenaga listrik
- h. Melakukan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat tentang ketenagalistrikan
- i. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan SOP
- j. Membuat laporan kegiatan penekanan losses dan penertiban

## **2.2 Konsep Dasar Aplikasi Layanan Pemasangan Listrik Baru Berbasis Desktop**

Teori umum yang dijelaskan adalah aplikasi, Pemasangan Listrik Baru, dan desktop.

### **2.2.1 Aplikasi**

Aplikasi dapat diartikan sebagai suatu program berbentuk perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu yang berguna untuk membantu berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manusia.

Sedangkan definisi *Aplikasi* menurut para ahli adalah :

1. Menurut Jogiyanto Hartono (2004:8),

Aplikasi merupakan sistem yang dirancang dan disusun sedemikian rupa untuk menghasilkan informasi yang terpadu dengan menggunakan sarana komputer sebagai sarana penunjangnya.

2. Menurut Ali Zaki dan Smitdev Community (2014)

Menurut Ali Zaki dan Smitdev Community (2014), Aplikasi merupakan komponen yang bermanfaat sebagai media untuk menjalankan pengolahan data ataupun berbagai kegiatan lainnya seperti pembuatan ataupun pengolahan dokumen dan file.

3. Menurut Sri Widiанти (2000)

Menurut Sri Widiанти (2000), Aplikasi merupakan sebuah *software* (perangkat lunak) yang bertugas sebagai *front end* pada sebuah sistem yang dipakai untuk mengelola berbagai macam data sehingga menjadi sebuah informasi yang bermanfaat untuk penggunanya dan juga sistem yang berkaitan.

4. Menurut Harip Santoso (2010)

Menurut Harip Santoso (2010), Aplikasi merupakan sebuah kelompok file (*class, form, report*) yang ditujukan sebagai pengeksekusi aktivitas tertentu yang saling berkaitan seperti contohnya aplikasi *payroll* dan aplikasi *fixed asset*.

### **2.2.2 Pemasangan Listrik Baru**

Pemasangan Listrik Baru adalah Kebutuhan pelanggan yang belum menggunakan atau memasang listrik untuk penerang bangunan. Dimana listrik merupakan salah satu energi yang sangat berpengaruh dalam kehidupan manusia. Energi listrik dimanfaatkan untuk menggerakkan berbagai alat elektronik yang berfungsi mempermudah pekerjaan manusia.

### **2.3 SQL Server Management Studio**

SQL Server Management Studio (SSMS) adalah aplikasi perangkat lunak yang pertama kali diluncurkan dengan Microsoft SQL Server 2005 yang digunakan untuk mengonfigurasi dan mengelola semua komponen dalam Microsoft SQL Server. Alat ini mencakup editor skrip dan alat grafis yang berfungsi dengan objek dan fitur server.

### **2.4 Microsoft Visual Studio**

Microsoft Visual Studio merupakan sebuah perangkat lunak lengkap (*suite*) yang dapat digunakan untuk melakukan pengembangan aplikasi, baik itu aplikasi bisnis, aplikasi personal, ataupun komponen aplikasinya, dalam bentuk aplikasi console, aplikasi Windows, ataupun aplikasi Web. Visual Studio mencakup kompiler, SDK, Integrated Development Environment (IDE), dan



dokumentasi (umumnya berupa MSDN Library). Kompiler yang dimasukkan ke dalam paket Visual Studio antara lain Visual C++, Visual C#, Visual Basic, Visual Basic .NET, Visual InterDev, Visual J++, Visual J#, Visual FoxPro, dan Visual SourceSafe.


Microsoft Visual Studio dapat digunakan untuk mengembangkan aplikasi dalam *native code* (dalam bentuk bahasa mesin yang berjalan di atas Windows) ataupun *managed code* (dalam bentuk Microsoft Intermediate Language di atas .NET Framework). Selain itu, Visual Studio juga dapat digunakan untuk mengembangkan aplikasi Silverlight, aplikasi Windows Mobile (yang berjalan di atas .NET Compact Framework).



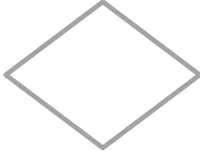

## 2.5 Document Flow

Document Flow identik dengan perancangan sistem, maksudnya setiap pengembang sistem memanfaatkan Document Flow sebagai salah satu alat perancangan sistem untuk menggambarkan sistem lama pada tahap analisis atau menggambarkan sistem yang baru pada tahap perancangan.

Document Flow adalah alat pembuatan model yang memungkinkan professional sistem untuk menggambarkan sistem sebagai satu jaringan proses fungsional yang dihubungkan satu dengan yang lainnya dengan alur data, baik secara manual maupun secara komputerisasi. Bagian alir ini disebut juga bagian alir formulir yang menunjukkan prosedur dari sistem secara logika yang utama dan arus laporan. Document Flow memiliki symbol-simbol yang memiliki nama dan fungsi masing-masing. Tabel 3 dibawah ini merupakan simbol-simbol document flow :

Tabel 3. simbol-simbol Document Flow



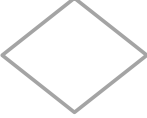




No.	Symbol	Keterangan
1.	 Terminal	Menunjukkan awal dan akhir dari suatu proses


2.	 Manual Operation	Menunjukkan proses yang dilakukan secara manual atau tidak menggunakan computer
3.	 Process	Menunjukkan proses yang dilakukan menggunakan computer
4.	 Decision	Menunjukkan kondisi tertentu antara „yes“ atau „tidak“
5.	 Flow Line	Menghubungkan antara simbol satu dengan simbol yang lain atau menyatakan jalannya arus dalam suatu proses.

## 2.6 System Flow

Sistem Flow adalah representasi grafis dari hubungan fisik di antara elemen-elemen kunci dari suatu sistem dan system flow ini hanya menjelaskan langkah-langkah yang komputerisasi. Elemen-elemen ini dapat mencakup departemen organisasi, aktivitas manual, program komputer, catatan akuntansi hard copy (dokumen, jurnal, buku besar, dan file), dan catatan digital (file referensi, file transaksi, file arsip, dan file master). Tabel 4 dibawah ini merupakan simbol-simbol system flow :

Tabel 4. Simbol-simbol System Flow

No.	Symbol	Keterangan
1.	 Terminal	Menunjukkan awal dan akhir dari suatu proses
2.	 Process	Menunjukkan proses yang dilakukan menggunakan computer
3.	 Decision	Menunjukkan kondisi tertentu antara „yes“ atau „tidak“
4.	 Flow Line	Arah arus data atau informasi
5.	 Online Keyboard	Memasukkan data menggunakan perangkat online, seperti terminal atau computer personal
6.	 Document	Sebuah dokumen atau laporan
7.	 Penghubung pada halaman	Arus masuk ke dalam suatu halaman atau arus keluar dari suatu halaman


	yang berbeda	
8.	 Penghubung pada halaman yang sama	Menghubungkan aliran proses pada satu halaman yang sama

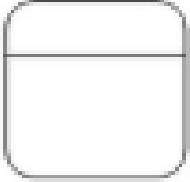

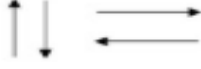
## 2.7 Data Flow Diagram

Pengertian Data Flow Diagram (DFD) adalah suatu diagram yang menggunakan notasi-notasi untuk menggambarkan arus dari data sistem, yang penggunaannya sangat membantu untuk memahami sistem secara logika, tersruktur dan jelas (Pahlevy. 2010.).

DFD merupakan alat bantu dalam menggambarkan atau menjelaskan sistem yang sedang berjalan logis. Dalam sumber lain dikatakan bahwa DFD ini merupakan salah satu alat pembuatan model yang sering digunakan, khususnya bila fungsi- fungsi sistem merupakan bagian yang lebih penting dan kompleks dari pada data yang dimanipulasi oleh sistem. Dengan kata lain, DFD adalah alat pembuatan model yang memberikan penekanan hanya pada fungsi sistem. DFD ini merupakan alat perancangan sistem yang berorientasi pada alur data dengan konsep dekomposisi dapat digunakan untuk penggambaran analisa maupun rancangan sistem yang mudah dikomunikasikan oleh profesional sistem kepada pemakai maupun pembuat program (Pahlevy. 2010). DFD memiliki beberapa symbol yang memiliki fungsi berbeda-beda, seperti pada tabel 6 dibawah ini:

Tabel 5. Simbol-simbol DFD (Data Flow Diagram)

No.	Simbol	Keterangan
1.	 External Entity	Merupakan kesatuan di lingkungan luar system yang bisa berupa orang, organisasi atau system lain

2.	 <p>Process</p>	Merupakan proses seperti perhitungan aritmatik penulisan suatu formula atau pembuatan laporan
3.	 <p>Data Store</p>	Dapat berupa suatu file atau database pada system computer atau catatan manual
4.	 <p>Data Flow</p>	Arus data ini mengalirkan data diantara proses, simpan data dan kesatuan luar