

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Era Revolusi Industri 4.0 saat ini teknologi berkembang dengan pesat dari waktu ke waktu membuat pekerjaan yang dilakukan manusia pada umumnya dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat waktu. Teknologi merupakan salah satu alat bantu yang sehari-hari digunakan dalam aktivitas manusia. Peran serta teknologi menjadikan pengolahan informasi menjadi semakin lebih mudah karena pengolahan sangat diperlukan agar informasi yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi penggunanya. Perkembangan yang sangat pesat dalam teknologi ini dapat dinikmati oleh semua orang yang berkepentingan dengan teknologi tersebut, akan tetapi tidak semua orang mengetahui sejarah dan latar belakang perkembangan teknologi yang telah berhasil merajai dunia hari ini. Sejarah perkembangan ini akan menambah pengetahuan dan informasi kepada orang lain untuk mengenal lebih dekat teknologi itu.

Kesuksesan perusahaan dalam mempertahankan bisnisnya tidak terlepas dari perusahaan dalam mengelola pelayanan. Pelayanan informasi merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan dalam memasarkan, memperkenalkan sebuah produk atau jasa, penyampaian informasi yang akurat sangat dibutuhkan sebagai sarana peningkatan pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau organisasi baik pihak pemerintah atau swasta, dengan penyampaian informasi secara akurat dalam hal ini kebenaran atas informasi dapat meningkatkan rasa kepercayaan dan kenyamanan dari konsumen kepada pihak yang menyebarkan informasi.

PLN merupakan satu-satunya perusahaan penjual jasa listrik di Indonesia. Dalam pelayanan pendistribusian kelistrikan PLN membagi-bagi fungsi unit induknya kedalam beberapa unit induk berdasarkan pada sistem tenaga listrik yaitu pembangkitan, transmisi, dan distribusi. Selain itu ada juga unit induk atau pusat-pusat lain sebagai penunjang berlangsungnya perusahaan. Karena luasnya cakupan wilayah kerja PLN, maka PLN memiliki unit-unit di seluruh wilayah Indonesia yang mempunyai fungsi masing-masing sesuai dengan unit induknya.

PLN ULP Rungkut Surabaya ini termasuk unit layanan, dari unit layanan sendiri program dan aplikasi yang digunakan PLN seluruh Indonesia sudah ditentukan atau paten dari pusat dan tidak bias dirubah kembali. Tetapi dari tiap unit layanan mempunyai tugas seperti melayani Sambung Baru, Perubahan Daya, dan Migrasi. Pada pelayanan ini sudah terdapat system aplikasi yang telah disediakan dari pusat akan tetapi ada system yang tidak disediakan dari PLN Pusat yaitu Layanan Kepuasan Pelanggan dari tiap proses yang telah dilakukan oleh para pelanggan.

Dari pihak manager menginginkan agar mutu kualitas PLN ULP Rungkut dapat diketahui dari hasil pelayanan yang dilakukan beberapa pelanggan saat mengunjungi dan

melakukan beberapa pelayanan di PLN ULP Rungkut Surabaya. Akan lebih efektif jika dibuat sebuah system informasi berbasis web yang dapat mempermudah layanan tersebut.

Maka dari permasalahan yang ada akan dirancang dan dibuat system yang dapat membantu PLN ULP Rungkut, sehingga dibuatlah studi kasus PKL yang berjudul “ Sistem Informasi Layanan Kepuasan Pelanggan Berbasis Web (Studi Kasus : PLN ULP Rungkut Surabaya)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat permasalahan yang diangkat dalam PKL ini, yaitu “ Bagaimana merancang dan membangun suatu Sistem Informasi Layanan Kepuasan Pelanggan Berbasis Web (Studi Kasus : PLN ULP Rungkut Surabaya)”.

1.3 Tujuan

Dalam pelaksanaan PKL terdapat tujuan, yaitu merancang dan membangun Sistem Informasi Layanan Kepuasan Pelanggan Berbasis Web (Studi Kasus : PLN ULP Rungkut Surabaya).

1.4 Manfaat

Dalam pelaksanaan PKL memiliki manfaat yaitu Membantu Pihak Manager untuk membantu memantau kepuasan pelayanan para pelanggan di PLN ULP Rungkut Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam laporan PKL ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan PKL ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi profil singkat PLN ULP Rungkut Surabaya da membahas tentang pengertian system, informasi, system informasi, *FlowChart*, CDM (*Conceptual Data Model*), PDM (*Physical Data Model*), DFD (*Data Flow Diagram*), dan Database

BAB III METODE PKL

Bab ini berisi tentang metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian seperti : observasi, wawancara, perancangan system, pembuatan program, dan pengujian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan Sistem Informasi Layanan Kepuasan Pelanggan Berbasis Web (Studi Kasus : PLN ULP Rungkut Surabaya).

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari laporan dan PKL serta saran yang disampaikan penulis dan perusahaan yang terkait untuk pengembangan system yang ada demi kesempurnaan system yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan ini.

LAMPIRAN

Pada bagian ini berisi tentang hasil observasi dan wawancara lapangan dengan pihak perusahaan sebagai narasumber, maupun foto-foto kegiatan PKL.