

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berkembangnya teknologi yang sangat pesat pada saat ini menjadikan informasi menjadi sangat penting dikalangan perusahaan. Tentu setiap perusahaan menjadi ikut bersaing untuk mencapai tujuannya. Dalam mencapai tujuan, sebuah perusahaan membutuhkan kelengkapan data dari hasil kinerja. Data yang telah diolah harus segera dilaporkan pada pihak-pihak yang bersangkutan agar memudahkan sebuah perusahaan untuk mengambil langkah berikutnya. Lebih cepat lebih baik jika data tersebut segera tersampaikan.

Dengan kemajuan teknologi dibidang internet, kita dapat menyampaikan data dalam bentuk website. Website dapat diakses ditempat yang memiliki jaringan internet seperti didalam atau diluar rumah, dijalan maupun diruang kantor. Dengan adanya website data yang telah diolah bisa segera dilaporkan dengan cara menginputkan data kedalam website.

PT PLN Wonogiri merupakan perusahaan milik Negara yang bergerak dibidang jasa pelayanan, yang berpusat di Solo, Semarang dan Jakarta. Adanya sebuah hubungan yang baik dengan pelanggan tentu memiliki keuntungan bagi masing-masing pihak. Sehingga dengan adanya hal tersebut, diperlukan sebuah evaluasi untuk mengetahui perkembangan yang terjadi didalam perusahaan. Hasil evaluasi yang diolah dalam bentuk data haruslah jelas, tepat, dan akurat, serta mudah dalam menampilkannya kembali.

Berdasarkan uraian diatas peneliti bermaksud untuk membuat sebuah penelitian yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Teknik PT PLN Wonogiri Berbasis Website” untuk mempermudah pelanggan dalam mengevaluasi kinerja layanan teknik PT PLN Wonogiri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka masalah yang dirumuskan dalam rumusan masalah yaitu “Bagaimana membuat website untuk mempermudah pelanggan PT PLN Wonogiri dalam mengevaluasi kinerja pelayanan teknik?”

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak terlalu luas, adapun batasan masalah pembuatan website evaluasi pelayanan teknik PT PLN Wonogiri adalah sebagai berikut :

- a. Data yang disajikan adalah semua data yang berhubungan dengan PLN dan pelanggan.
- b. Pembuatan website ini difokuskan pada evaluasi pelayanan teknik PT PLN Wonogiri dari pelanggan.
- c. Penelitian dilakukan pada PT PLN Wonogiri.

- d. Website ini dirancang dan dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database. Serta didukung oleh software macromedia dreamweaver 8.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Merancang website baru untuk mempermudah pelanggan PT PLN Wonogiri dalam mengevaluasi kinerja layanan teknik.
- b. Mengganti sistem lama yang masih manual menjadi sistem baru yang terkomputerisasi.
- c. Membangun sebuah website evaluasi yang dapat menyajikan berbagai informasi untuk pelanggan secara terorganisir.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari pelaksanaan penelitian antara lain :

- a. Bagi Pelanggan:
 - 1. Mempermudah pelanggan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan teknik PT PLN Wonogiri.
 - 2. Efisien waktu dalam menyampaikan hasil kinerja.

3. Mempermudah dalam mengakses informasi.

b. Bagi Peneliti:

1. Memperoleh pengalaman membuat website di dunia kerja.
2. Sebagai implementasi dari beberapa matakuliah ilmu komputer.
3. Sebagai syarat kelulusan bagi jenjang Strata 1 (S1) Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer STMIK AMIKOM Yogyakarta.

c. Bagi PLN:

1. Dapat dijadikan alternatif dalam pembuatan laporan hasil kinerja pelayanan teknik.
2. Meningkatkan kualitas PLN.
3. Mempermudah PLN untuk mensosialisasikan kegiatan PLN terhadap pelanggan.

1.6 Metode Penelitian

Dalam membangun website ini diperlukan data-data dari pihak yang bersangkutan yaitu PT PLN Wonogiri. Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data tersebut adalah sebagai berikut:

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

1.6.1.1 Metode Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada narasumber untuk mendapatkan informasi lengkap tentang penelitian.

1.6.1.2 Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan mengamati secara langsung keadaan dilapangan / lokasi objek penelitian untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat, sehingga dapat diambil suatu informasi yang terjadi secara langsung.

1.6.1.3 Metode Studi Pustaka

Metode pengumpulan data ini berpedoman pada buku-buku yang ada, sebagai dasar teori didalam melakukan pembuatan website. Teknik ini dapat berupa pengumpulan data atau dokumen yang dimiliki objek penelitian untuk menunjang masalah yang dibahas.

1.6.2 Metode Analisis

Metode menganalisa data yang ada untuk mendapatkan pokok permasalahan. Adapun Metode yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Analisis SWOT yang terdiri dari *Strength* (kekuatan), *Weakness* (kelemahan), *Opportunity* (peluang), dan *Threat* (ancaman).
- b. Analisis Kebutuhan yang terdiri dari analisis kebutuhan fungsional dan analisis kebutuhan non fungsional.
- c. Analisis Kelayakan Sistem yang terdiri dari analisis kelayakan hukum, analisis kelayakan teknologi, dan analisis kelayakan operasional.

1.6.3 Metode Perancangan

Metode yang digunakan untuk merancang sistem website. Rancangan yang dilakukan adalah merancang ERD (*Entity Relationship Diagram*), UML (*Unified Modeling Language*).

1.6.4 Metode Pengembangan

Pada metode ini, pengembangan yang dilakukan adalah membuat Database, serta tampilan (*Interface*) website.

1.6.5 Metode Testing

Metode untuk menguji hasil rancangan yang telah dibuat. Pengujian yang dilakukan menggunakan pengujian permodul (*White-box Testing*), dan pengujian sistem terintegrasi (*Black-box Testing*).

1.6.6 Metode Implementasi

Pada tahap pembuatan aplikasi, yang dilakukan adalah menterjemahkan perancangan sistem, perancangan basis data, perancangan UML, dan perancangan interface ke dalam bahasa pemrograman.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang mendukung tentang judul penelitian dan software yang digunakan dalam pembuatan website.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas tentang tinjauan umum, analisis dan perancangan website.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan diuraikan. Secara khusus bab ini memaparkan website yang dibuat.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari laporan penelitian yang berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran untuk pengembangan.

