

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebutuhan listrik di Indonesia terus meningkat dari waktu ke waktu karena pertumbuhan penduduk dan kebutuhan akan sumber energi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari. Saat ini kebutuhan akan sumber energi tidak dapat dihilangkan, karena kebutuhan listrik yang cukup besar, misalnya untuk kebutuhan rumah tangga, penggunaan mesin-mesin pabrik, untuk menunjang pekerjaan perkantoran, terutama pada usaha kecil dan menengah mulai dilakukan. beralih ke listrik karena dianggap lebih murah dan efisien.

Listrik dianggap sebagai kebutuhan yang sangat diperlukan karena sebagian besar masyarakat membutuhkannya. Untuk kebutuhan rumah tangga dan perusahaan industri untuk mengoperasikan mesin. Jika suatu saat terjadi pemadaman listrik, pabrik mengalami kerugian karena terganggunya bisnis yang sedang berjalan, mesin produksi tidak berjalan dan operasional dapat terganggu. Bukan hanya itu, semakin bertambahnya penduduk menyebabkan banyaknya bangunan dan Gedung yang dibangun dan mengakibatkan semakin banyaknya kebutuhan listrik di setiap bangunan tersebut.

Adapun produktivitas pelayanan kelistrikan yang merupakan kemampuan suatu perusahaan penghasil jasa dalam menggunakan *input* untuk menyediakan jasa dengan memenuhi ekspektasi pelanggan. Dari definisi tersebut, posisi kualitas dalam produktivitas pelayan terletak pada sejauh mana kesesuaian ekspektasi pelanggan terhadap kondisi nyata. Selain definisi yang telah disebutkan, produktivitas pelayanan juga dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara *input* dengan *output*, sehingga semakin besar *quantity output* suatu sektor publik yang didanai pemerintah, maka akan semakin bagus, karena *output* yang besar akan memberikan *outcome* (dampak) yang signifikan kepada masyarakat.

Produktivitas layanan listrik adalah kemampuan perusahaan jasa untuk menggunakan input untuk memberikan layanan yang memenuhi

harapan pelanggan. Menurut definisi ini, posisi kualitas dalam produktivitas pelayanan adalah sejauh mana harapan pelanggan sesuai dengan kondisi sebenarnya. Selain definisi di atas, produktivitas jasa juga dapat diartikan sebagai rasio *input* dan *output*, sehingga semakin besar volume produksi sektor publik yang dibiayai negara akan semakin baik, karena produksi yang besar memberikan keuntungan yang signifikan pada masyarakat.

Sebuah kinerja dapat dipandang sebagai proses dan hasil kerja. Dengan kata lain kinerja bukan hanya tentang bagaimana proses kerja dilakukan, tetapi juga tentang bagaimana hasil kerja itu dicapai. Tingkat konsumsi listrik warga terus meningkat, yang sebagian besar mengarah pada pembentukan masalah pada jaringan listrik yang mereka gunakan serta adanya rumah yang masih banyak belum memiliki aliran listrik. Banyak orang bergumul dengan masalah kelistrikan seperti: Over haul kabel hubung singkat, pemutakhiran susunan jaringan kabel, pembuatan penangkal petir pada gedung-gedung besar bila diperlukan, subsidi meter listrik bagi rumah tangga menengah ke bawah dan revisi lainnya. Pelacakan permasalahan listrik pula sangat berarti dalam pembangunan tempat-tempat semacam rumah baru, gudang, serta bangunan besar yang lain semacam bangunan baru yang tidak memiliki jaringan listrik. Listrik untuk kebutuhan masa depan tentu dibutuhkan. Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, diperlukan seorang ahli yang paham serta mempunyai keterampilan dalam bidang kelistrikan yaitu Teknisi di Mitra Kerja PLN. Penulis akan merancang suatu sistem berdasarkan penelitian dengan Judul “Penerapan E-BTL Terhadap Kualitas dan Kinerja PT. SUMBER SAE SATU” dengan menjadikan seorang teknisi serta admin di bidang kelistrikan area Kab. Pati (Kota) sebagai lokasi yang akan dilakukan penelitian dan sumber informasi dalam membuat sebuah sistem E-BTL ini (Anwar & Administrasi, 2021).

Peneliti berharap dengan dilakukannya Penerapan E-BTL ini dapat membantu masyarakat dalam menangani berbagai permasalahan tentang bidang kelistrikan dan juga bisa berguna sebagai media promosi pemesanan jasa yang dapat ditawarkan secara digital.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar Belakang yang telah diuraikan dengan berbagai macam uraian permasalahan dapat dirumuskan masalah penting sebagai berikut:

- a. Jasa pelayanan Instalasi listrik belum memiliki media pemasaran yang jelas dan mudah diakses masyarakat.
- b. Beberapa teknisi mendapat sorotan buruk oleh publik terhadap kualitas material yang dipakai berbeda dengan teknisi yang lain.
- c. Beberapa pelanggan mengeluh terkait transaksi *cash* dan bukti pembayaran secara *realtime* belum ada.
- d. Adanya suatu komplain pelanggan terkait teknisi yang cedera karena tidak menggunakan atribut lengkap dan tidak mematuhi SOP pemasangan instalasi.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, penulis membatasi ruang lingkup dalam pembahasannya sebagai berikut:

- a. E-BTL (Elektronik-Biro Teknik Listrik) ini berbasis *website*.
- b. Pelayanan meliputi pasang meter baru, tambah daya meter, instalasi baru bangunan rumah serta servis instalasi bangunan rumah dan meter listrik.
- c. *Midtrans – Payment gateway* untuk seluruh transaksi pelayanan.
- d. Fitur Notifikasi *Whatsapp* pada transaksi dan pelayanan guna mempermudah pelanggan mendapatkan notifikasi terhadap pemesanan.

1.4. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, penulis berharap agar pembuatan sistem pelayanan instalasi listrik ini dapat bermanfaat dan memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Masyarakat dengan mudah melakukan pemesanan jasa pelayanan dengan berbasis *website* secara online dimana pun lokasinya dan kapan pun waktunya.
- b. PT. SUMBER SAE SATU Merupakan mitra kerja PLN yang kualitas materialnya terjamin aman serta memiliki garansi material.

- c. Pada sistem ini memiliki fitur *Payment Gateway* dimana *Customer* nantinya dapat melakukan transaksi sebelum 24 jam dengan berbagai metode pembayaran seperti : *Virtual Account Bank*, Indomart, Alfamart, dan sejenisnya secara online.
- d. Tujuan dibuatnya sistem ini yaitu agar pengguna yakin karena terdapat petugas yang ditugaskan dan telah usai mengikuti pelatihan lapangan oleh PT. SUMBER SAE SATU

1.5. Sistematika penulisan

Sebagai pemudah pemahaman seluruh isi karya ini, peneliti menuliskan risalah yang sistematis mulai awal hingga akhir, yang tampilannya sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal ini berisikan sampul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, pernyataan asli, persembahan, kata pengantar, daftar isi, abstrak.

2. Bagian Isi

Bagian ini berisi gambaran umum yang mencakup lima bab yang terikat satu sama lain, karena bab tersebut saling memiliki keterkaitan dari bab awal hingga bab akhir. Kelima bab tersebut sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Memuat latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini dirumuskan sebagai berikut:

- A. Penelitian Terkait
- B. Landasan Teori

BAB III : METODE PENELITIAN

Berisikan objek penelitian, model pengembangan sistem, metode pengumpulan data, definisi sistem, dan analisa sistem termuat dalam bab ini.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisikan mengenai perancangan sistem, gambaran sistem dan testing sistem.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan, dan saran.

1. Bagian Akhir

Di dalam sini memuat tentang daftar pustaka, daftar riwayat hidup, dan lampiran-lampiran.





Halaman ini sengaja dikosongi.