

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan sistem operasi handphone saat ini telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Sebagaimana kita kenal saat ini ada iOS, Java, dan Android. Adapun sistem yang sedang dikembangkan oleh Google adalah Sistem Android, yang saat ini sangat populer dan mudah digunakan oleh masyarakat dan mendukung fitur layar sentuh (*touch screen*) beserta fitur canggih lainnya. Selain kemajuan sistem operasi di atas, harga smartphone terbilang murah. Sehingga smartphone bukanlah suatu barang yang mewah, meskipun ada beberapa yang ditujukan untuk kelas high-end.

Dewasa ini setiap orang semakin membutuhkan informasi terhadap suatu kejadian penting yang terjadi di sekitarnya secara cepat. Seringkali suatu kejadian penting terlambat dilaporkan karena keterbatasan jarak dan waktu serta rumitnya prosedur untuk mengirim laporan tersebut. Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mampu menghadirkan solusi teknis untuk permasalahan komunikasi jarak jauh yang otomatis meningkatkan aksesibilitas informasi. Selain itu teknologi ini memungkinkan banyak pengguna mengakses bersamaan (multi user), dengan jumlah akses tak terbatas (unlimited access) dan dapat diakses jarak jauh (remote access). Hal inilah yang diinginkan menjadi metode penyampaian informasi agar prosesnya berjalan efektif dan efisien.

Selama ini media sosial menjadi penghubung antara masyarakat dengan PLN Sleman sebagai sarana pengaduan. Namun pada kenyataannya pihak dari PLN kurang dalam menanggapi pengaduan dari masyarakat sehingga masalah yang terjadi di masyarakat tidak langsung teratasi. Demikian pula yang terjadi pada saat kotak saran yang dijadikan saran untuk memberi masukan dari masyarakat kepada PLN. Keberadaan kotak saran ini baik dibanyak hal. Namun mekanisme operasionalnya seringkali membuat orang malas untuk memberikan masukannya.

Sebagai alternatif solusi dari bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam menyampaikan pengaduannya kepada PLN. Maka dibuatlah sebuah aplikasi untuk

melakukan distribusi pengaduan atau sistem pelaporan berbasis Android. Aplikasi pelaporan merupakan perwujudan komunikasi balik dari masyarakat ke PLN. Hal ini dapat dimanfaatkan sebagai saran dan pelaporan tentang kendala yang terjadi pada masyarakat dalam wilayah Sleman. Dengan aplikasi yang dibuat ini maka setiap orang yang mempunyai smartphone android yang dilengkapi dengan koneksi internet dapat melaporkan suatu pengaduan dengan cepat ke pihak PLN.

Pembuatan aplikasi ini dimaksudkan untuk efisiensi dan efektifitas komunikasi antara masyarakat terkait dengan petugas PLN dalam hal penyampaian pengaduan atau pelaporan terutama dalam kendala listrik yang dialami oleh masyarakat. Tidak hanya itu sistem ini memangkas banyak energi dan proses yang sebelumnya dilakukan menggunakan media sosial dengan mengirim pesan kepada akun official PLN atau memasukkan informasi ke kotak saran. Sehingga diharapkan masyarakat sebagai user aplikasi tersebut dapat lebih mudah dalam menyampaikan pengaduannya. Sementara pihak PLN sendiri dapat tanggap terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian diatas dapat disimpulkan beberapa permasalahan yang dihadapi dalam mengimplementasikan Aplikasi pelaporan berbasis Android, yaitu sebagai berikut :

- a. Bagaimana membangun sebuah sistem informasi pelaporan kejadian berbasis android sehingga pelayanan yang diberikan dari pihak PLN untuk masyarakat menjadi lebih optimal ?
- b. Bagaimana membangun sebuah sistem informasi yang mudah digunakan, biaya murah serta pelayanan cepat sehingga mempermudah dan mempercepat pengaduan laporan ke PLN ?
- c. Bagaimana menguji sistem informasi pelaporan pengaduan berbasis android ini untuk mencapai tujuan tersebut ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam mengatasi permasalahan diatas serta pembahasan yang tidak meluas, maka perlu ditetapkan batasan-batasan dari masalah yang dihadapi. Adapun batasan masalah yang diambil adalah sebagai berikut :

- a. Sistem yang dirancang untuk diterapkan pada PLN Sleman.
- b. Sistem yang dibuat meliputi proses pengiriman data laporan, penerimaan data laporan, pengolahan data user, dan pengolahan data laporan.
- c. Jenis laporan pengaduan yang dapat diterima oleh sistem yaitu berupa beberapa gangguan listrik, sarana listrik yang tidak memenuhi standar, dll
- d. Data laporan dikirim oleh pelapor berupa judul, topik, tanggal, waktu, isi laporan dan lokasi.

### **1.4 Tujuan**

Pada penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut ::

- a. Membangun sebuah aplikasi yang dapat digunakan untuk membuat laporan pengaduan pada PLN Sleman.
- b. Memperkenalkan aplikasi android yang membantu masyarakat dalam menunjang pengaduan pada PLN Sleman menggunakan Smartphone.
- c. Membangun sebuah aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam membuat laporan pengaduan kepada PLN Sleman serta mempermudah PLN Sleman dalam arsip data pelaporan.

### **1.5 Manfaat**

#### **1.5.1 Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menambah ilmu secara umum di bidang pengaduan, khususnya mengenai “Pengaduan PLN Sleman” dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat di sleman.

### 1.5.2 Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Peneliti mendapatkan pengetahuan, pengalaman, dan wawasan tentang kinerja PLN dalam meningkatkan pelayanan bagi public khususnya masyarakat di sleman.

#### b. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan pembaca tentang pentingnya kinerja yang optimal dalam meningkatkan layanan bagi public dan inovasi dalam suatu program

#### c. Bagi pemerintah

Sebagai masukan instansi terkait terutama dalam “ Pengaduan PLN Sleman” untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan Aplikasi Laport PLN

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### 1.6.1 Bab I Pendahuluan

Bab ini berisikan uraian tentang latar belakang masalah, tujuan penulisan, batasan, metodologi, dan juga sistematika penulisan penelitian.

### 1.6.2 Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ke dua menjelaskan mengenai dasar teori dari penelitian yang akan dipaparkan. Khususnya seputar Aplikasi Pelaporan kepada PLN SLEMAN.

### 1.6.3 Bab III Metodologi

Pada bab ini akan dilakukan pengumpulan data yang diperlukan guna menunjang kelancaran hasil penelitian dan menyusun dengan runtut agar didapatkan alur yang baik.

### 1.6.4 Bab IV Pengujian dan Penulisan

Pengujian akan dilakukan dengan melihat data yang ada untuk dibandingkan dengan data perhitungan guna mendapatkan hasil yang berimbang dan akurat, serta analisis permasalahan yang tepat.

#### 1.6.5 Penutup

Bab terakhir berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil yang diperoleh pada bab yang ada sebelumnya.