**ANALISA PROSES MANAGEMENT ANTRIAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI SILOKET PT. PLN AREA JATINEGARA**

**LAPORAN KULIAH KERJA PRAKTEK**

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA**



**OLEH :**

|  |  |
| --- | --- |
| **NAMA** | **NPM** |
| **ASEP UDIN** | **43A87006170337** |

**Sekolah Tinggi Manajement Informatika dan Komputer**

**Bani Saleh**

**Bekasi**

**2020**

**L**

**E**

**M**

**B**

**A**

**R**

**P**

**E**

**R**

**S**

**E**

**T**

**J**

**U**

**A**

**N**

**KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi ALLAH SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis,sehingga penulis dapat melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Praktik(KKP) beserta pembuatan Laporan KKP ini dapat diselesaikan sesuai dengan yang penulis harapkan.

Dalam pelaksanakan KKP dan menyusun laporan,penulis mendapat banyak bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs.Taufik Maulana.MBA selaku Ketua STMIK Bani Saleh.
2. Bapak Budi, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika.
3. Ibu Marisa, s.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan laporan.
4. Bapak Hendra Selaku direktur PT. Quadran Inovasi Karya Bersama
5. Seluruh karyawan PT. Quadran Inovasi Karya Bersama.
6. Teman-teman kelas TI/6B/Malam.

Penulis juga menyadari bahwa di dalam pelaksanaan KKP maupun penyusunan laporan ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, sehingga laporan penulis selanjutnya dapat menjadi lebih baik.

Akhir kata semoga laporan ini dapat memberi manfaat bagi pembaca umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

|  |
| --- |
| Bekasi, ………….2020 |
| ASEP UDIN |

**D**

**A**

**F**

**T**

**A**

**R**

**I**

**S**

**I**

**D**

**A**

**F**

**T**

**A**

**R**

**I**

**S**

**I**

**Bab I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar belakang**

Perkembangan teknologi di era globalisasi ini berkembang dengan sangat pesat dan segala informasi dapat terrsebar luas dengan sanga cepat sehingga masyarakat dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi dengan sangan mudah. Salah satu teknologi yang terus berkembang adalah komputer, dengan adanya komputer dan didukung adanya layanan akses internet maka segala informasi dapat diakses dengan sangat mudah. Dengan terus berkembangnya teknologi maka banyak terjadi sebuah perubahan dari layanan secara manual berganti menjadi layanan secara digital dibanyak bidang dengan memanfaatkan teknologi informasi terbaru yang saat ini terus berkembang.

PT. QUADRAN INOVASI KARYA BERSAMA (QIKB) adalah anak usaha dari Quadran Group yang bergerak di bidang perdagangan barang dan jasa Teknologi Informasi. Survey Jaringan Kelistrikan. Dengan adanya permintaan perubahan sistem antrian pelanggan pada PT. PLN Persero cabang Jatinegara dari tiket manual menjadi tiket dalam bentuk elektrik maka PT. Quadran Inovasi Karya Bersama membuat aplikasi yang diberi nama SILOKET.

SILOKET adalah sebuah aplikasi yang dikembangkan untuk membantu bagian *customer service* untuk mengatur layanan antrian pelanggan yang datang ke PT. PLN Unit Jatinegara. Dalam hal ini terjadi sebuah perubahan yang semula menggunakan antrian secara manual berganti menjadi antrian secara elektrik sehingga mempermudah petugas *customer service* dalam melayani pelanggan yang datang. Sebelum mendapat nomor antrian terlebih dahulu petugas mengisi mendata pelanggan dengan menginput nama, id pelanggan, keperluan kemudian foto profil dari pelanggan untuk kemudian bisa print tiket antrian. Dalam aplikasi SILOKET ini terdapat 4 petugas loket yang masing-masing melayani pelanggan sesuai keperluanya. Untuk loket 1 melayani bagian pemasaran, loket 2 melayani niaga, loket 3 melayani transaksi energi dan loket 4 melayani P2TL. Dengan demikian petugas loket dapat bekerja dengan lebih mudah karena adanya pemetaan keperluan pelanggan. Tugas dari petugas loket adalah melayani pelanggan untuk kemudian menginput data keperluan pelanggan yang akan diteruskan ke pelaksanaan. Apabila keperluan pelanggan telah terpenuhi maka terdapat status *close* artinya keperluan pelanggan telah selesai. Inputan dari setiap loket akan masuk ke sistem admin untuk dilakukan rekapitulasi jumlah pelanggan yang datang dan keperluan pelanggan yg belum ataupun sedah terpenuhi.

Memperhatikan hal-hal diatas maka penulis memilih judul “ANALISA PROSES MANAGEMENT ANTRIAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN APLIKASI SILOKET PT. PLN AREA JATINEGARA” sebagai laporan hasil kulaih kerja praktek (KKP).

* 1. **Ruang Lingkup Pembahasan**

Menimbang dan mengingat waktu yang terbatas dalam melaksanakan kuliah kerja praktek di PT. Quadran Inovasi Karya Bersama penulis tidak dapat melakukan pengamatan secara lengkap, maka dalam hal ini penulis membatasi masalah yang akan dibahas dan hanya menitik beratkan penulisan pada:

1. Halaman admin aplikasi SILOKET
2. Proses input data untuk mendapat tiket antrian
3. Halaman petugas loket.
   1. **Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan dari penulisan laporan kuliah kerja praktek ini antara lain:

1. Sebagai persyaratan kelulusan mata kuliah KKP.
2. Menuliskan hasil analisa yang dilaksanakan ditempat kuliah kerja praktek.
3. Menambah wawasan tentang dunia kerja.
4. Meningkatkan kretivitas dan ketrampilan bagi penulis.
5. Menambah pengetahuan tentang perkembangan teknologi informasi yang ada didunia kerja.
6. Sebagai bahn referensi untuk adik-adik di semester yang akan datang.
   1. **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penulisan ini, penulis mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk mempermudah penulis dalam menyusun laporan kuliah kerja praktek. Adapun metode yang digunakan antara lain:

1. Observasi (pengamatan)

Yaitu penulis melakukan pengamatan secara langsung untuk mengumpulkan data-data yang dapat dijadikan sumber informasi untuk kemudian dapat membantu dalam proses analisa dan sebagai bahan pengembangan sistem kedepannya.

1. Interview (Wawancara)

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara Tanya jawab terhadap developher dan mengumpulkan informasi yang didapat sebagai bahan penyusunan laporan.

1. Study pustaka

Yaitu mencari informasi yang berhubungan dengan sistem yang dianalisa dari berbagai sumber seperti buku dan jurnal.

* 1. **Sistematika penulisan**

Secara keseluruhan dalam penulisan laporan kuliah kerja praktek ini, penulis membagi kedalam lima bab yang berisi penjelasan mengenai hasil analisa sehingga memudahkan pembaca dalam memahami isi dari penulisan laporan kuliah kerja praktek ini. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan mengenai dasar yang melatar belakangi penulis dalam melakukan analisa, selain itu dalam bab ini dijelaskan mengenai tujuan penulisan, pembatasan masalah, metode penelitian dan sistematika penulisan laporan.

**BAB II TINJAUAN ORGANISASI**

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian di perusahaan tempat kuliah kerja praktek.

**BAB III INFRASTRUKTUR**

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang perangkat lunak dan perangkat keras atau sistem informasi yang relevan yang disesuaikan dengan materi yang didapatkan selama kuliah kerja praktek.

**BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan bagaimana sistem bekerja atau diproses dari sistem yang dibahas, serta interface yang ditampilkan oleh sistem.

**BAB V PENUTUP**

Bab ini penulis menjelaskan mengenai kesimpulan serta saran yang berhasil ditarik dari seluruh pembuatan Laporan Kuliah Kerja Praktek (KKP) ini sebagai akhir penulisan.

**BAB II**

**TINJAUAN ORAGNISASI**

1. **Sejarah PT Quadran Inovasi Karya Bersama**

PT.Quadran Inovasi Karya Bersama (QIKB) adalah anak perusahan dari Quadran Group yang bergerak di bidang perdagangan barang dan jasa teknologi informasi, pemasaran, pemasangan dan pengadaan peralatan SCADA, serta survey dan pemetaan jaringan kelistrikan.

PT.Quadran Inovasi Karya Bersama bermula berdiri dengan nama CV.Karya Daya Cipta dengan seiring perkembangan dan untuk memenuhi permintaan client yang dinamis, maka CV.Karya Daya Cipta di tingkatkan legalitas usahanya menjadi PT.Quadran Inovasi Karya Bersama yang disingkat dengan (Q-INOVASI) didirikan dan disahkan pada tanggal 6 Februari 2019 yang berkantor pusat di Jl. Cipatik-Soreang KM 3, Desa Kopo Kecamatan Kutawaringin Rt.01/01 No.20 Kabupaten Bandung Jawa Barat dengan status Badan Hukum sebagai PT (Perseroan Terbatas).

PT.Quadran Inovasi Karya Bersama yang bergerak perdagangan barang dan jasa melayani beberpa jenis usaha di antaranya Teknologi Informasi berupa instalasi serta pemeliharan hardware, pembuatan dan pemeliharan software,instalasi jaringan komputer (LAN/PO), pemasangan dam konfigurasi perangkat jaringan (switch,router,dan lainnya),pemasangan dan konfiguarasi security network untuk keamanan jaringan.

Survey dan Maping Jaringan berupa pengumpulan data lapangan / topografi hingga entri dan drafting keperangkat lunak geospasial/ GIS seperti ARGIS atau QGIS atau aplikasi lainnya yang disediakan oleh user.

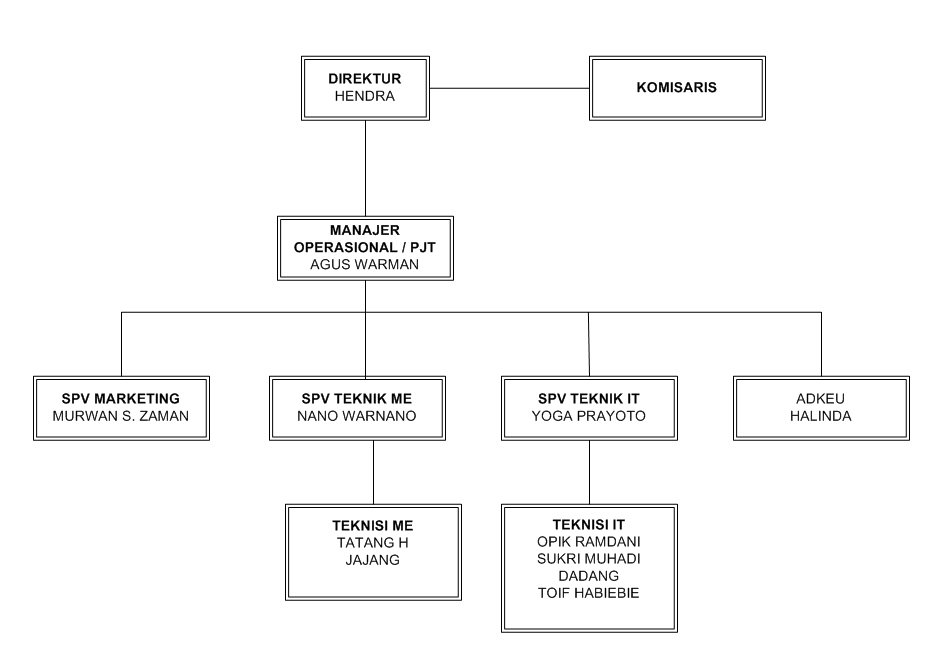
Electrical Instalation dan Maintenance berupa pemasangan penangkal petir, pemasangan dan pembangunan Gardu Distribusi, pemasangan JTR dan SR-APP, serta pemasangan perangkat otomasi SCADA

Perdagangan umum berupa pendeteksi arus gangguan SUTM : FIOHL, pendeteksi arus gangguan SKTM : GFD, perngakat penagkal petir, keamanan jaringan FIREWALL, WIFI AP, virtualisasi server, Operating System, Database engine , serta Antivirus Perngakat.

PT.Quadran Inovasi Karya Bersama memliki clinet yang tersebar di beberapa wilayah diantaranya PT. PLN (Persero) , PT. Siemens Indonesia, PT Schneider Indonesia dan PT. Bekasi Power.

1. **Profil Perusahaan**
2. Nama Perusahaan : PT Quadran Inovasi Karya Bersama
3. Jenis : Perusahan Terbatas (PT)
4. Alamat Perusahaan : Jl.Cipatik Soreang KM 3, Desa Kopo,

: Kutawaringin Bandung

1. Telpon : +62 22 8587 3283
2. Website : <https://quadraninovasi.id/>
3. Propinsi : Jawa Barat
4. Kota : Bandung
5. Kecamatan : Kutawaringin
6. Kelurahan : Kopo
7. Dewan Komisaris
8. Komisaris : Narendra Hadi Muhammad
9. Komisaris : Agus Warman
10. Komisaris : Hendra ST
11. Komisaris : Sudarmono
12. Dewan Direksi
13. Direktur : Hendra, ST
14. Manager Operasional : Agus Warman
15. Tahun Berdiri : 2019
16. **Struktur Organisasi**

**Gambar 2.0** Struktur Organisasi PT Quadran Inovasi Karya Bersama

1. **Tugas dan Tanggung Jawab Organisasi**

Adapun tugas dan wewenang serta dari tanggung jawab masing–

masing tingkatan pada PT Quadran Inovasi Karya Bersama adalah sebagai berikut :

Komisaris : 1. Mengawasi jalannya perusahaan secara berkala,

serta mempunyai kewajiban untuk mengevaluasi

tentang hasil yang diperoleh perusahaan.

2. Menetukan Siapa yang jadi Direktur.

3. Menyetujui planning yang akan diajukan oleh

direktur.

1. Memberikan masukan-masukan yang berguna

Bagi perusahaan

Direktur : 1. Memimpin perusahaan dengan menerbitkan

kebijakan-kebijakan perusahaan.

2. Memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari

karyawan dan kepala bagian (manajer).

3. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan.

4. menyampaikan laporan kepada pemegang saham

atas kinerja perusahaan.

Manager : 1. Merencanakan strategi implementasi atas

kebijakan perusahaan

2. Memastikan semua sistem IT dapat berjalan

dan lancar.

3. Memonitor pelaksanaan strategi dan kebijakan

agar sesuai dengan kebijakan perusahaan.

4. Melakukan fungsi managerial dan pengawasan

serta controlling dalam pembangunan sistem dan

aplikasi

1. Melaksanakan strategi dan kebijakan perusahaan
2. Melakukan analisis terhadap spesifikasi dan

efektifitas aplikasi baru.

1. **Visi dan Misi Perusahaan**

**Bussinies Management**

Productivitas dan Probabilitas kinerja yang mengarah pada pasar Nasional dan Internasional

**System Human Power**

Profesional yang bertanggungjawab dengan sistem dan sumber daya manusia yang potensial dan kompeten dibidangnya.

**Creative and Service**

Memberikan pelayanan terbaik bagi client dan rekan bisnis dengan potensi kreativitas yang dimiliki dan pelayanan yang memuaskan.

**Social Oriented**

Memberikan nilai-nilai yang positif pada bangsa dan Negara.

**BAB III**

**INFRASTRUKTUR**

**Didalam membangun sebuah sistem aplikasi selain menggunakan brainware sebagai perangkat yang mengolah berjalanya sistem dibutuhkan juga adanya hardware (perangkat keras), software (perangkat lunak) dan sistem networking (jaringan) sebagai penunjang dalam membangun sebuah aplikasi. Dalam praktek dilapangan setiap perangkat mempunyai peran yang berbeda seperti software digunakan untuk memproses jalanya sistem, hardware berfungsi dalam hal input dan output data sedangkan network berfungsi sebagai penghubung antara komputer satu dengan yang lainnya.**

Setiap sistem tentunya tidak bisa lepas dari perangkat pendukung seperti software dan hardware, begitu juga dengan aplikasi SILOKET yang dibangun oleh tim PT. Quadran Inovasi Karya Bersama atas permintaan dari pihak ketiga selaku mitra kerja PT. Quadran inovasi Karya Bersama sebagai bentuk perbaikan pelayanan terhadap pelanggan. Berikut ini beberapa perangkat yang digunakan dalam membangun sistem terrsebut.

* 1. **Perangkat Keras (Hardware)**

Dalam menjalankan aplikasi SILOKET perusahaan menggunakan perangkat keras diantaranya:

* + 1. CPU (Central Processing Unit)

Central processing unit (CPU)

* + 1. Monitor
    2. Keyboard
    3. Mouse
    4. Printer
  1. **Perangkat Lunak (Software)**
     1. **fs**
  2. **Jaringan (Network)**