

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Globalisasi telah terjadi di berbagai bidang dan berdampak langsung pada keadaan di Indonesia, meliputi bidang politik, ekonomi, pendidikan, teknologi bahkan sosial budaya. Meningkatkan kualitas informasi sangat penting untuk mencapai penyajian informasi yang tepat waktu dan akurat. Pengolahan data meningkatkan efisiensi dan keakuratan data sehingga dapat mendukung proses operasional dan manajemen serta membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat[1]. Pemerintah mengelola bisnis ketenagalistrikan melalui PT PLN (PERSERO), badan usaha milik negara yang bergerak di industri ketenagalistrikan. Untuk menjalankan misi utamanya, PT PLN (PERSERO) membutuhkan sumber daya manusia dan organisasi yang mampu merespon perubahan lingkungan, terutama kebutuhan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Sehingga kedepannya akan tercipta SDM dan organisasi yang efektif dan efisien yang dapat mendukung PT PLN (PERSERO) sebagai penyedia jasa ketenagalistrikan yang dalam hal ini menguasai hajat hidup orang banyak.

Sebagai satu-satunya BUMN yang menangani seluruh aspek kelistrikan di Indonesia, PT. PLN (Persero) masih memiliki berbagai permasalahan dan kekurangan mulai dari masalah buruknya kualitas pelayanan, kurangnya efisiensi, terjadinya pencatatan meter yang salah, tingginya jumlah antrian pembayaran rekening listrik, adanya daerah-daerah terpencil yang masih belum dapat merasakan fasilitas arus listrik secara memadai, serta permasalahan terkait tingginya jumlah tunggakan pembayaran pelanggan. Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik yang diberikan oleh PT PLN kepada masyarakat khususnya pelanggan, maka sesuai dengan Keputusan Menteri Pertambangan dan Energi No. 1800/09/M.DJL/87 tanggal 25 Mei 1989, seluruh jajaran PT PLN (PERSERO) diarahkan Mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan efisiensi, kualitas pelayanan dan kehandalan pasokan listrik ke pelanggan. Dengan adanya pelayanan pengaduan, maka diperlukan suatu rekapitulasi pengolahan data yang

lebih baik. Rekapitulasi pengolahan data merupakan keseluruhan proses pengelompokan atau pembuatan rincian data yang bercampur aduk. Salah satu bentuk rekapitulasi data menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk tahap pembobotan kriteria dalam menentukan alternatif pelayanan teknis sehingga menjadi lebih berguna bentuk, susunan, sifat atau isinya dengan bantuan tenaga tangan dan mengikuti rangkaian langkah, rumus, atau pola tertentu.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan pertanyaan dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana penerapan metode pembobotan aditif sederhana atau SAW dalam penerapan sistem pengambilan keputusan, karena pelayanan teknis menjadi pemenuhan kebutuhan fungsional, yang sangat bermanfaat untuk peningkatan pelayanan teknis PT.PLN UIW BABEL UP3 BANGKA ?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian dalam rencana Kuliah Praktek ini lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan, maka perlu adanya pembatasan masalah, yaitu :

1. Sistem ini menggunakan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) untuk tahap pembobotan kriteria dalam menentukan alternatif pelayanan teknis.
2. Kriteria penilaian dibatasi 3 kriteria, yaitu perbaikan jaringan tenaga listrik rendah, perbaikan padamnya sumber tenaga, perbaikan saluran udara tegangan menengah.

1.4. Manfaat dan Tujuan Penelitian

1.4.1. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu antara lain :

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah mahasiswa menjadi mengerti tentang penerapan sistem pendukung keputusan dengan menggunakan metode Metode *Simple Additive Weighting* (SAW).

2. Bagi Institut.

Dari hasil penelitian ini dapat menjadi tolak ukur bahwa mahasiswa mampu dalam menerapkan langsung ilmu yang dipelajari sehingga bermanfaat.

3. Bagi Instansi

Manfaat yang didapat dari penelitian ini memberikan solusi dalam menyelesaikan permasalahan sistem pengambilan keputusan dalam pelayanan teknis.

1.4.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun sebuah sistem pendukung keputusan dalam pelayanan teknis PT. PLN UIW BABEL UP3 Bangka dengan mengimplementasikan metode *Simple Additive Weighting* (SAW) dan mengukur keakurasian dalam pengambilan keputusan tersebut.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1 Model

Model deskriptif telah digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan hubungan antara variabel-variabel dalam sistem penunjang keputusan pelayanan teknis PT. PLN dengan menggunakan metode *Simple Additive Weighting*. Model ini menggambarkan bagaimana sistem tersebut berfungsi dengan menggunakan deskripsi verbal atau gambar. Misalnya, model deskriptif dapat menggambarkan bagaimana input yang diberikan ke sistem akan diproses dan diubah menjadi output yang diinginkan. Model ini sangat berguna untuk memahami konsep-konsep atau

fenomena yang kompleks secara lebih mudah. Oleh karena itu, model deskriptif telah digunakan dalam penelitian ini untuk memahami bagaimana sistem penunjang keputusan pelayanan teknis PT. PLN UIW BABEL UP3 BANGKA berfungsi dan bagaimana metode *Simple Additive Weighting* digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Dengan menggunakan model deskriptif, kita dapat memvisualisasikan bagaimana sistem tersebut bekerja dan bagaimana variabel-variabel yang berbeda terhubung satu sama lain. Selain itu, model ini juga dapat membantu kita memahami bagaimana metode *Simple Additive Weighting* digunakan dalam proses pengambilan keputusan, seperti bagaimana bobot masing-masing kriteria dihitung dan dijumlahkan untuk menentukan keputusan yang sesuai. Oleh karena itu, model deskriptif sangat berguna untuk memahami sistem penunjang keputusan pelayanan teknis PT. PLN UIW BABEL UP3 BANGKA dan bagaimana metode *Simple Additive Weighting* digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

1.5.2 Metode

Metode kualitatif telah digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data tentang sistem penunjang keputusan pelayanan teknis PT. PLN dengan menggunakan metode *Simple Additive Weighting*. Metode ini terdiri dari tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati proses pelayanan teknis di PT. PLN UIW BABEL UP3 BANGKA secara langsung, sementara wawancara dilakukan dengan menanyakan pertanyaan-pertanyaan kepada informan yang terkait dengan sistem penunjang keputusan pelayanan teknis. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan sistem penunjang keputusan pelayanan teknis, seperti laporan-laporan, buku panduan, dan dokumen-dokumen lainnya. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui bagaimana sistem penunjang keputusan pelayanan teknis PT. PLN UIW BABEL UP3 BANGKA berfungsi dan bagaimana metode *Simple Additive Weighting* digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

1.5.3 Tools

Dalam penelitian tentang sistem penunjang keputusan pelayanan teknis PT. PLN dengan metode *Simple Additive Weighting* (SAW), dengan tools pengumpulan data telah digunakan. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data secara cepat dan efisien dari banyak responden dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan tertulis. Wawancara dilakukan dengan menanyakan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada informan yang terkait dengan sistem penunjang keputusan pelayanan teknis. Observasi merupakan cara untuk mengamati proses pelayanan teknis di PT. PLN UIW BABEL UP3 BANGKA secara langsung. Selain itu, dokumentasi juga digunakan untuk mengumpulkan data secara sistematis dengan mengumpulkan dokumen-dokumen yang terkait dengan sistem penunjang keputusan pelayanan teknis. Data yang diperoleh dari kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian dianalisis dengan menggunakan metode SAW untuk menentukan keputusan yang sesuai dalam pelayanan teknis PT. PLN. Alat pengumpulan data ini sangat berguna untuk mengumpulkan data yang cukup dan akurat dalam penelitian tentang sistem penunjang keputusan pelayanan teknis PT. PLN dengan metode *Simple Additive Weighting*.

