

**ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM
MENDUKUNG LAYANAN DI PT PLN (PERSERO) ULP
TAMAN**

SKRIPSI

Oleh

RENI ANGGRAENI

NIM: 08010320018



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

Saya, Reni Anggraeni, 08010320018, menyatakan bahwa :

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pancabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 5 Maret 2024



Reni Anggraeni

NIM. 08010320018

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Surabaya, 19 Februari 2024

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Hj. Nurfaifah, SE, MM

NIP. 196205222000032001

**LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM
MENDUKUNG LAYANAN DI PT PLN (PERSERO) ULP
TAMAN**

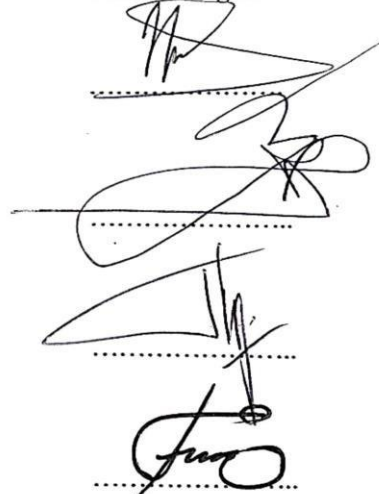
oleh
RENI ANGGRAENI
NIM: 08010320018

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
Tanggal 5 maret 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
Diterima

Susunan dewan penguji :

1. Hj. Nurlailah, S.E., M.M.
NIP. 196205222000032001
(Penguji 1)
2. Dr. H. Akh. Yunan Atho'illah, M.Si
NIP. 198101052015031003
(Penguji 2)
3. Hanafi Adi Putranto, S.Si., S.E., M.Si.
NIP. 198209052015031002
(Penguji 3)
4. Dra. Susilowati, M.M.
NIP. 196006131990032002
(Penguji 4)

Tanda Tangan :



Surabaya, 5 Maret 2024



(Arifin) Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I
NIP. 197005142000031001

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : RENI ANGGRAENI
NIM : 08010320018
Fakultas/Jurusan : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM / MANAJEMEN
E-mail address : Nreni2563@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

*ANALISIS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM Mendukung LAYANAN DI PT
PLN (PERSERO) ULP TAMAN*

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 5 Maret 2024

Penulis

(Reni Anggraeni)

ABSTRAK

Pilar penting bagi bisnis di sektor jasa adalah manajemen kualitas layanan, yang sangat penting untuk memuaskan pelanggan. Menyediakan layanan berkualitas tinggi sangat penting untuk membangun kredibilitas dan memastikan keberlangsungan hidup organisasi. Hal ini bisa menjadi dasar pentingnya penerapan sistem informasi manajemen yang secara optimal.

Pada aspek sistem informasi manajemen PT PLN (Persero) ULP Taman, terdapat kendala yaitu kurangnya pengolahan data dalam layanan dan pengarsipannya. Resiko tersebut terjadi karena kurangnya pegawai dalam melakukan pengarsipan sehingga terjadinya penumpukan berkas dan aplikasi yang sedang dalam pembaruan. Sedangkan penggunaan sangat dibutuhkan untuk melayani pelanggan dan mengisi data pelanggan yang sangat banyak. PT PLN sendiri dituntut untuk mampu mengupload data pelanggan setiap bulannya sesuai target dari pusat.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mempelajari lebih lanjut tentang fenomena sosial dan memberikan deskripsi yang lebih baik, khususnya mengenai sistem informasi manajemen di PT. PLN ULP Taman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. PLN ULP Taman memiliki beragam layanan yang memudahkan pelanggan. Layanan tersebut didukung oleh karyawan yang masing-masing memiliki tanggung jawabnya sendiri sesuai bidang. Sistem informasi manajemen mendukung peningkatan kualitas pengumpulan data, pencatatan dan pengambilan data yang ada menjadi lebih rapi dan tersusun sehingga ketika pengambilan atau pencarian data menjadi lebih mudah.

Kata Kunci: layanan, sistem informasi manajemen, pengolahan data, manajemen kualitas layanan.

ABSTRACT

An important pillar for businesses in the service sector is service quality management, which is very important for satisfying customers. Providing high-quality services is essential to building credibility and ensuring the survival of an organization. This can be the basis for the importance of implementing an optimal management information system.

In the management information system aspect of PT PLN (Persero) ULP Taman, there is an obstacle, namely the lack of data processing in services and archiving. This risk occurs due to a lack of staff in archiving, resulting in a buildup of files and applications that are currently being updated. Meanwhile, use is really needed to serve customers and fill in a lot of customer data. PT PLN itself is required to be able to upload customer data every month according to targets from the center.

This research uses descriptive qualitative research. The main aim of this research is to learn more about social phenomena and provide a better description, especially regarding management information systems at PT. PLN ULP Taman.

The research results show that PT. PLN ULP Taman has a variety of services that make things easier for customers. This service is supported by employees, each of whom has their own responsibilities according to their field. The management information system supports improving the quality of data collection, recording and retrieving existing data to become neater and more structured so that retrieving or searching for data becomes easier.

Key Words: service, management information systems, data management, service quality management.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTRACT | x |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 9 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 11 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 11 |
| 2.1.1 Layanan..... | 11 |
| 2.1.2 Sistem Informasi Manajemen | 15 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 25 |
| 2.3 Kerangka Konseptual..... | 29 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 30 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 30 |
| 3.2 Fokus Penelitian..... | 31 |
| 3.3 Lokasi Penelitian..... | 31 |
| 3.4 Sumber Dan Jenis Data..... | 32 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 33 |
| 3.6 Uji Keabsahan Data | 35 |
| 3.7 Teknik Analisis | 38 |

| | |
|---|------------|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 41 |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian | 41 |
| 4.1.1 Sejarah PT PLN | 41 |
| 4.1.2 Visi, Misi, Tata Nilai, dan Motto PT PLN (Persero) ULP Taman | 42 |
| 4.1.3 Makna Logo PT PLN (Persero) | 44 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Taman | 46 |
| 4.2. Hasil Penelitian Dan Pembahasan..... | 54 |
| 4.2.1 Layanan PT PLN (Persero) ULP Taman..... | 54 |
| 4.2.2 Sistem Informasi Manajemen Dalam Mendukung Layanan di PT PLN (Persero) ULP Taman | 75 |
| BAB V PENUTUP | 96 |
| 5.1. Kesimpulan | 96 |
| 5.2. Saran | 97 |
| DAFTAR PUSTAKA | 98 |
| LAMPIRAN..... | 101 |



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----------|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... | 25 |
|---|-----------|



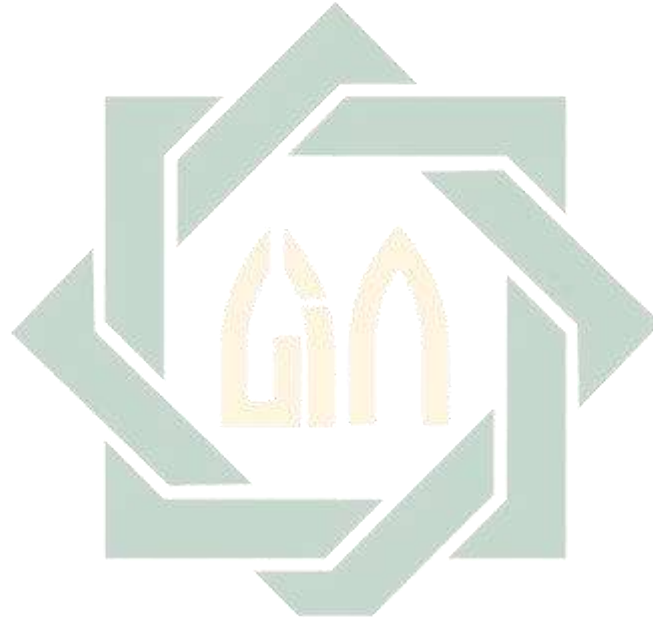
UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual | 29 |
| Gambar 3. 1 Analisis Data Interactive Model..... | 38 |
| Gambar 4. 1 Logo PLN..... | 44 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PLN ULP Taman | 46 |
| Gambar 4. 3 AP2T | 79 |
| Gambar 4. 4 Proses Pengolahan Data | 81 |
| Gambar 4. 5 Proses Pengarsipan AIL | 83 |
| Gambar 4. 6 Perintah kerja..... | 85 |
| Gambar 4. 7 Berita acara..... | 86 |
| Gambar 4. 8 Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik..... | 87 |
| Gambar 4. 9 Perubahan Data Pelanggan..... | 88 |
| Gambar 4. 10 Sertifikat Laik Operasi | 89 |
| Gambar 4. 11 From Utama AP2TL..... | 91 |
| Gambar 4. 12 From Pengolahan Data | 92 |
| Gambar 4. 13 From Utama DMS-AIL..... | 92 |
| Gambar 4. 14 From Pengelolaan AIL | 93 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 From Wawancara..... | 101 |
| Lampiran 2 Dokumentasi penelitian..... | 102 |



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir. (2018). Peranan brainware dalam sistem informasi manajemen jurnal ekonomi dan manajemen sistem informasi. *Sistem Informasi*, 1(September), 60–69. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Adisel, A., & Thadi, R. (2020). Sistem Informasi Manajemen Organisasi Perannya dalam Pengambilan Keputusan dan Pemecahan Masalah. *Journal Of Administration and Educational Management (ALIGNMENT)*, 3(2), 145–153. <https://doi.org/10.31539/alignment.v3i2.1579>
- Alfiansyah, F., Sains, F., & Teknologi, D. (2021). Mengenal Komponen Sistem Informasi Manajemen. *Jurnal Sistem Informasi Manajemen No*, 1(1), 1–11.
- Alfriza Frisdayanti. (2019). Peranan brainware dalam sistem informasi manajemen jurnal ekonomi dan manajemen sistem informasi. *Sistem Informasi*, 1(September), 60–69. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Amtai Alasan, S.IP., M. S. (2021). Penelitian Kualitatif : Metode Penelitian Kualitatif. In *Jurnal EQUILIBRIUM (Vol. 5, Issue Desember)*. <https://doi.org/10.31237/osf.io/2pr4s>
- Awalia, S., Soter Sihombing, N., Sudiantini, D., Sabtohadji, J., & Harun Rasyid, K. (2022). Sistem Informasi Manajemen. In CV. Pena Persada. <http://max21487.blogspot.com/2012/04/tujuan-sistem-informasi-manajemen.html>
- Djabari, F. F., Arwani, I., & Putra, W. H. N. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Layanan Konseling FILKOM UB berbasis Mobile. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(3), 1058–1066.
- Dr. Hartini, S.E., M. M. (2022). Dasar-Dasar Manajemen. Makalah Sistem Informasi Manajemen Etika Sistem Informasi Manajemen, 8.5.2017, 2003–2005.
- Dr. M. Elfan Kaukab, S.E., M.M., M. H. I. (2020). Sistem Informasi Manajemen. *Abdiku: Jurnal Pengabdian Kepada ...*, September, 1–23.
- Eriana, E. S., & Farizy, S. (2021). Sistem Informasi Manajemen. In Unpam Press (Issue 1). <http://max21487.blogspot.com/2012/04/tujuan-sistem-informasi-manajemen.html>
- Gita Oktavianti. (2019). Pengantar Sistem Informasi. *Igarss 2019*, 150(1), 1–5.
- Handoko, S., & Sutisna, T. (2021). Manfaat Sistem Informasi Manajemen. *Jurnal Informatika (STMIK Tulus Cendekia)*, 1(1), 16–21.
- Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, Grad.Cert.Biotech Helmina Andriani, M. S., Roushandy Asri Fardani, S.Si., M.Pd Jumari Ustiawaty, S.Si., M.Si Evi Fatmi Utami, M.Farm., A., & Dhika Juliana Sukmana, S.Si.,

- M.Sc Ria Rahmatul Istiqomah, M. I. K. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In LP2M UST Jogja (Issue Januari).
- Hasibuan, M. (2005). Dasar-Dasar Perbankan. PT Bumi Aksara.
- Kaharuddin. (2021). Equilibrium : Jurnal Pendidikan Kualitatif : Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. *Jurnal Pendidikan*, IX(1), 1–8.
- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Loryana, D., & Syahidul, M. (2021). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan Pendidikan Sekolah di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 9(5), 1221–1235.
- M, P. J. H. (2018). Sistem Informasi Manajemen. *Sistem Informasi Manajemen*, 1–32.
- Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019). Pengertian Penelitian Pendekatan Kualitatif. In *Metode Penelitian Sosial* (Vol. 33).
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Moloeng, L. J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Remaja Rosdakarya.
- Munir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara.
- Musdalifah, Nasir Mahmud, K. (2019). Dalam Mendukung Pelayanan Administrasi DI SMA NEGERI 1 BARRU. 4(1), 19–34.
- Pamungkas, I. B., & Putranto, A. T. (2021). Sistem Informasi Manajemen. In *Widana Bhakti Persada* (Vol. 5, Issue 3).
- Reza Martha Dwi Alvisa. (2021). sistem informasi manajemen penilaian kinerja kepegawaian untuk pendukung keputusan penilaian kinerja pada dinas pendidikan Kabupaten Tanggamus. *Mi*, 5–24.
- Rifqi, M., Maradona, H., Sukrianto, D., & Universitas Pasir Pengaraian Rokan Hulu, M. (2023). Sistem Informasi Manajemen pada PT. Perusahaan. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 34–46.
- Rohman, T. (2019). Landasan Teori, Kualitas Layanan. *Psikologi Perkembangan*, October 2013, 1–224.
- Sadriani Hade, Abidin Djalla, & Ayu Dwi Putri Rusman. (2019). Analisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Di Rsud Andi Makkasau Parepare. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 2(2), 293–305.

<https://doi.org/10.31850/makes.v2i2.152>

- Sari, N. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS “ X ” Kota Palopo *The Influence of System Quality , Information Quality and Service Quality on User Satisfaction of the Management.*
- Saudin, W. R. & La. (2022). Sistem Informasi Manajemen. CV. Widina Media Utama.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV Alfabeta.
- Suryantoko, S., Agnes, A., & Faisol, A. (2020). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Guna Meningkatkan Mutu Pelayanan di Rumkital Marinir Cilandak. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 4(2), 155–165. <https://doi.org/10.52643/marsi.v4i2.999>
- Thalha Alhamid, A. B. (2019). Instrumen Pengumpulan Data. 282.
- Vellya asril imami. (2021). Konsep Dasar Sistem Informasi Manajemen Dan Peranan Manajemen Dalam Sistem Informasi. Pendidikan, 1–6. <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-sistem-informasi-manajemen/>
- Wijaya, M. (2018). Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Lumajang (Studi Di Dispendukcapil Kabupaten Lumajang). University of Muhammadiyah Malang, 20–39.
- Wijoyo, H. (2021). Sistem Informai Manajemen. In Buku.
- Yoanda, G. R. (2014). Kerangka Konseptual & Hipotesis. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 7(2), 107–115.
- Yulia, E., & Ratnawati, S. (2020). Analisis Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Sebagai SISDM di Pemerintah Kota Magelang. *Jurnal Maneksi*, 9(2), 9.