ABSTRAK

Pada bagian Area Pelayanan (AP) yang lebih tepatnya pada pelayanan pelanggan terdapat permasalahan bahwa, sering terjadi kesulitan dalam pencarian arsip pelanggan. Pencarian arsip pelanggan ini masih dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel dan pencarian secara fisik dilakukan secara langsung didalam almari, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mencari arsip pelanggan tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut, pada pelayanan pelanggan membutuhkan aspek penting dalam penyusunan arsip di suatu perusahaan yang baik adalah pengelolaan arsip pelanggan yang rapi dan terstruktur. Dari arsip pelanggan itu, seorang manajer atau pimpinan perusahaan dapat mengambil atau mencari arsip pelanggan yang diinginkan.

Untuk membangun aplikasi sistem pengelolaan arsip pelanggan, perlu dilakukan pengumpulan data serta menganalisis sistem yang ada. Setelah itu barulah didesain sistem yang dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang ada pada PT PLN (Persero) Area Pelayanan. Tahap selanjutnya mengimplementasikan sistem yang telah didesain untuk dijalankan.

Aplikasi Pengelolaan Arsip Pelanggan ini bertujuan untuk mempermudah petugas / pegawai dalam melakukan pencarian arsip pelanggan dalam melakukan pengelolaan data arsip pelanggan, menyimpan dan mengecek setiap data arsip pelanggan yang terjadi sehingga dapat dibuat sebuah laporan yang dapat membantu pihak manajemen dalam pengambilan keputusan serta menghasilkan informasi yang *valid* dan terjamin.

Kata kunci: Aplikasi Pengelolaan Arsip Pelanggan, Arsip Pelanggan, dan PHP.

STIKOM SURABAYA