

**STIKOM**  
**SURABAYA**

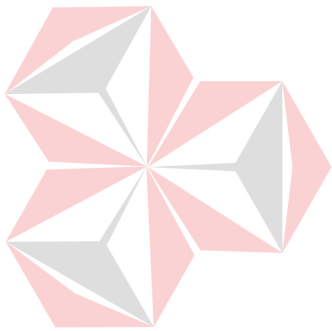
UNIVERSITAS  
**Dinamika**

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI**  
**PELAYANAN PELANGGAN PADA**  
**PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JATIM**

**PROYEK SISTEM INFORMASI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Ahli Madya Komputer



UNIVERSITAS  
Dinamika  
Oleh:

Nama : Avan Kurniawan

NIM : 09.39010.0025

Program : DIII (Diploma Tiga)

Prodi : Manajemen Informatika

**SEKOLAH TINGGI**  
**MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER**  
**SURABAYA**

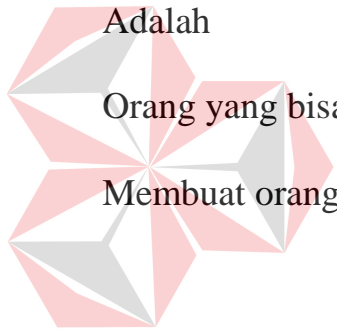
**2012**

Orang yang hebat

Adalah

Orang yang bisa

Membuat orang lain menjadi hebat



UNIVERSITAS  
Dinamika

Saya persembahkan kepada

Orang tua, keluarga, teman

Beserta semua orang yang selalu ada buat Saya



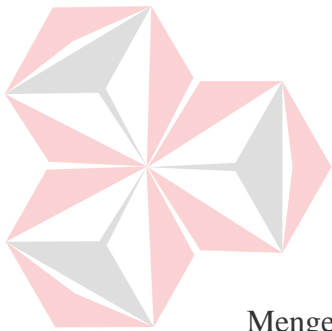
UNIVERSITAS  
**Dinamika**

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI**  
**PELAYANAN PELANGGAN PADA**  
**PT. PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JATIM**

**PROYEK SISTEM INFORMASI**

Telah diperiksa, diuji, dan disetujui

Surabaya, Juni 2012



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

Mengetahui:

Disetujui:

Kepala Program Studi  
DIII Manajemen Informatika

Pembimbing

Titik Lusiani, M.Kom.,OCA  
NIDN. 0714077401

Titik Lusiani, M.Kom.,OCA  
NIDN. 0714077401

## ABSTRAK

Ketiadaan sistem yang terkomputerisasi untuk pelayanan pelanggan pada perusahaan PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim menyebabkan kesulitan dalam melakukan pengolahan data master, data transaksi serta pengolahan data laporan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut. Hal ini mengakibatkan sering terjadinya kesalahan yang disebabkan oleh kesalahan manusia (*human error*) dan ketidakakuratan data yang dihasilkan.

Melihat pada permasalahan yang ada pada pelayanan PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim maka bagian pelayanan pelanggan memerlukan sebuah sistem informasi pelayanan pelanggan yang dapat membantu semua proses bisnis yang dilakukan. Dengan adanya sistem informasi ini diharapkan dapat memperbaiki sistem yang ada, karena sistem informasi yang terkomputerisasi dapat merubah pekerjaan yang tadinya kurang cepat, tepat, dan akurat dapat menjadi lebih maksimal dan dapat membantu dalam mengambil keputusan.

*Kata Kunci: Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan, PLN, Pelayanan Pelanggan*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan rahmat, bimbingan, serta anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Proyek Sistem Informasi yang berjudul **RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim**) sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Ahli Madya Komputer di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa penghargaan dan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ayah dan Ibu atas segala bantuan, dukungan moral, doa, dan materi selama pengerjaan Proyek Sistem Informasi ini.
2. Ibu Djuniatin selaku Sekretaris Manajer sebagai yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan studi kasus dan wawancara untuk kebutuhan Proyek Sistem Informasi.
3. Ibu Titik Lusiani, M.Kom., OCA. selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Informatika Stikom Surabaya dan pembimbing Proyek Sistem Informasi. Terima kasih atas segala arahan dan bimbingannya selama pengerjaan Proyek Sistem Informasi ini.
4. Teman – teman di Stikom khususnya DIII Manajemen Informatika semuanya yang selalu membantu dan mendukung pengerjaan Proyek Sistem Informasi ini.

5. Semua pihak yang belum tercantum, atas bantuan langsung maupun tidak langsung selama pengerjaan Proyek Sistem Informasi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang setimpal kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan maupun nasehat-nasehat.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada sistem ini. Namun penulis berharap semoga sistem ini dapat ikut menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu komputer.

Surabaya, Juni 2012



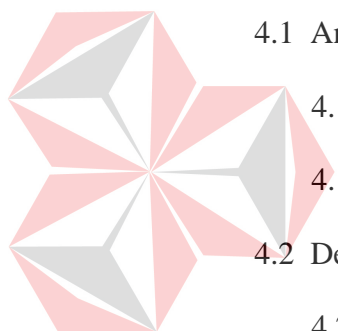
UNIVERSITAS  
Dinamika Penulis



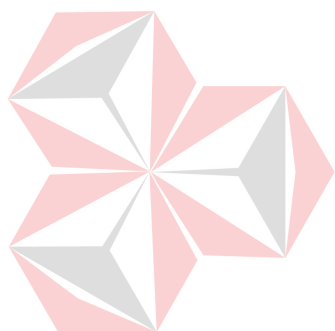
## DAFTAR ISI

|  | Halaman  |
|--|----------|
| ABSTRAK .....  | vi       |
| KATA PENGANTAR .....   | vii      |
| DAFTAR ISI.....  | ix       |
| DAFTAR TABEL.....  | xii      |
| DAFTAR GAMBAR .....  | xiii     |
| DAFTAR LAMPIRAN.....   | xvii     |
| <b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>                                 | <b>1</b> |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                                  | 1        |
| 1.2 Rumusan Masalah .....  | 2        |
| 1.3 Batasan Masalah.....   | 2        |
| 1.4 Tujuan.....  | 3        |
| 1.5 Manfaat.....   | 3        |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....                                   | 4        |
| <b>BAB II    HASIL SURVEY .....</b>                              | <b>6</b> |
| 2.1 Gambaran Umum PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim.....        | 6        |
| 2.1.1 Visi .....   | 7        |
| 2.1.2 Misi .....   | 7        |
| 2.2 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim ..... | 7        |
| 2.3 Analisa Sistem yang Sedang Berjalan.....                     | 8        |
| 2.3.1 Dokumen Flow Tagihan Rekening Listrik.....                 | 8        |
| 2.3.2 Dokumen Flow Pengajuan Pasang Baru .....                   | 9        |
| 2.3.3 Dokumen Flow Pengajuan Ubah Daya .....                     | 11       |

|                |  |           |
|----------------|--|-----------|
|                | 2.3.4 Dokumen Flow Keluhan Pelanggan ..... | 13        |
|                | 2.4 Dokumen Input / Output .....           | 14        |
| <b>BAB III</b> | <b>LANDASAN TEORI .....</b>                | <b>18</b> |
|                | 3.1 Pelanggan .....                        | 18        |
|                | 3.2 Pelayanan .....                        | 19        |
|                | 3.3 Pelayanan Pelanggan.....               | 19        |
|                | 3.4 Konsep Dasar Sistem .....              | 19        |
|                | 3.5 Konsep Dasar Sistem Informasi.....     | 20        |
|                | 3.6 Analisis dan Perancangan Sistem.....   | 21        |
| <b>BAB IV</b>  | <b>ANALISIS DAN DESAIN SISTEM .....</b>    | <b>22</b> |
|                | 4.1 Analisis Sistem.....                   | 22        |
|                | 4.1.1 Identifikasi Masalah.....            | 23        |
|                | 4.1.2 Spesifikasi Aplikasi.....            | 23        |
|                | 4.2 Desain Sistem.....                     | 24        |
|                | 4.2.1 Sistem Flow.....                     | 24        |
|                | 4.2.2 Data Flow Diagram .....              | 34        |
|                | 4.2.3 Entity Relationship Diagram.....     | 42        |
|                | 4.2.4 Struktur File .....                  | 44        |
|                | 4.2.5 Desain Input / Output.....           | 49        |
| <b>BAB V</b>   | <b>IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN.....</b>    | <b>67</b> |
|                | 5.1 Sistem yang Digunakan.....             | 67        |
|                | 5.2 Cara Setup Program .....               | 67        |
|                | 5.3 Penjelasan Pemakaian Program .....     | 71        |
|                | 5.3.1 Form Master .....                    | 75        |



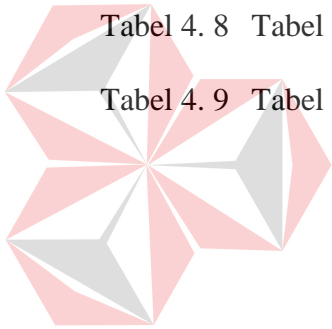
|                            |    |
|----------------------------|----|
| 5.3.2 Form Transaksi ..... | 85 |
| 5.3.3 Form Laporan .....   | 92 |
| BAB VI PENUTUP.....        | 96 |
| 6.1 Kesimpulan.....        | 96 |
| 6.2 Saran.....             | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA .....       | 97 |
| LAMPIRAN.....              | 98 |



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## DAFTAR TABEL

|                                       | Halaman |
|---------------------------------------|---------|
| Tabel 4. 1 Tabel Otoritas User .....  | 45      |
| Tabel 4. 2 Tabel User (Pengguna)..... | 45      |
| Tabel 4. 3 Tabel Area Pelayanan.....  | 46      |
| Tabel 4. 4 Tabel Unit Pelayanan ..... | 46      |
| Tabel 4. 5 Tabel Pelanggan .....      | 46      |
| Tabel 4. 6 Tabel Tagihan.....         | 47      |
| Tabel 4. 7 Tabel Pasang Baru.....     | 47      |
| Tabel 4. 8 Tabel Ubah Daya.....       | 48      |
| Tabel 4. 9 Tabel Keluhan .....        | 48      |



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

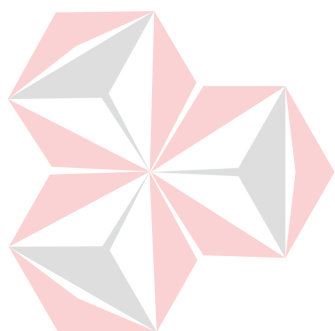
## DAFTAR GAMBAR

|              | Halaman  |
|--------------|--|
| Gambar 2. 1  | Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim ..... 7 |
| Gambar 2. 2  | Dokumen Flow Tagihan Listrik ..... 9                           |
| Gambar 2. 3  | Dokumen Flow Pengajuan Pasang Baru ..... 10                    |
| Gambar 2. 4  | Dokumen Flow Pengajuan Ubah Daya ..... 12                      |
| Gambar 2. 5  | Dokumen Flow Keluhan Pelanggan ..... 13                        |
| Gambar 2. 6  | Bukti Pembayaran Tagihan Listrik ..... 14                      |
| Gambar 2. 7  | Formulir Pengajuan Pasang Baru ..... 15                        |
| Gambar 2. 8  | Formulir Pengajuan Ubah Daya ..... 16                          |
| Gambar 2. 9  | Formulir Keluhan Pelanggan ..... 17                            |
| Gambar 4. 1  | Sistem Flow Cek Tagihan Listrik ..... 25                       |
| Gambar 4. 2  | Sistem Flow Pengajuan Pasang Baru bagian 1 ..... 27            |
| Gambar 4. 3  | Sistem Flow Pengajuan Pasang Baru bagian 2 ..... 28            |
| Gambar 4. 4  | Sistem Flow Pengajuan Ubah Daya bagian 1 ..... 30              |
| Gambar 4. 5  | Sistem Flow Pengajuan Ubah Daya bagian 2 ..... 31              |
| Gambar 4. 6  | Sistem Flow Keluhan Pelanggan ..... 33                         |
| Gambar 4. 7  | Context Diagram Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan ..... 34  |
| Gambar 4. 8  | HIPO Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan ..... 35             |
| Gambar 4. 9  | DFD Level 0 Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan ..... 37      |
| Gambar 4. 10 | DFD Level 1 Maintenance Master ..... 38                        |
| Gambar 4. 11 | DFD Level 1 Cek Tagihan Listrik ..... 39                       |
| Gambar 4. 12 | DFD Level 1 Pengajuan Pasang Baru ..... 40                     |

|              |   |    |
|--------------|---|----|
| Gambar 4. 13 | DFD Level 1 Pengajuan Ubah Daya.....            | 41 |
| Gambar 4. 14 | DFD Level 1 Keluhan Pelanggan .....             | 42 |
| Gambar 4. 15 | CDM Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan .....  | 43 |
| Gambar 4. 16 | PDM Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan.....   | 44 |
| Gambar 4. 17 | Form Login .....                                | 49 |
| Gambar 4. 18 | Form Utama .....                                | 50 |
| Gambar 4. 19 | Form Maintenance User.....                      | 51 |
| Gambar 4. 20 | Form Otoritas User.....                         | 52 |
| Gambar 4. 21 | Form Maintenance Area Pelayanan .....           | 52 |
| Gambar 4. 22 | Form Maintenance Unit Pelayanan.....            | 53 |
| Gambar 4. 23 | Form Maintenance Pelanggan.....                 | 54 |
| Gambar 4. 24 | Form Maintenance Tagihan .....                  | 55 |
| Gambar 4. 25 | Form CIS (Customer care Integrated System)..... | 56 |
| Gambar 4. 26 | Form Admin.....                                 | 56 |
| Gambar 4. 27 | Form Cek Tagihan Listrik.....                   | 57 |
| Gambar 4. 28 | Form Pengajuan Pasang Baru .....                | 58 |
| Gambar 4. 29 | Form Pengajuan Ubah Daya .....                  | 59 |
| Gambar 4. 30 | Form Keluhan Pelanggan.....                     | 60 |
| Gambar 4. 31 | Form Cek Respon Keluhan .....                   | 61 |
| Gambar 4. 32 | Tagihan Pembayaran Listrik .....                | 62 |
| Gambar 4. 33 | Bukti Pengajuan Pasang Baru .....               | 62 |
| Gambar 4. 34 | Bukti Pengajuan Ubah Daya .....                 | 63 |
| Gambar 4. 35 | Bukti Keluhan Pelanggan.....                    | 63 |
| Gambar 4. 36 | Laporan Tagihan Listrik.....                    | 64 |

|              |   |    |
|--------------|---|----|
| Gambar 4. 37 | Laporan Pengajuan Pasang Baru.....              | 65 |
| Gambar 4. 38 | Laporan Pengajuan Ubah Daya.....                | 65 |
| Gambar 4. 39 | Laporan Keluhan Pelanggan .....                 | 66 |
| Gambar 5. 1  | Tampilan Add or Remove Program .....            | 68 |
| Gambar 5. 2  | Tampilan Halaman Awal Instalasi .....           | 69 |
| Gambar 5. 3  | Tampilan Select Installation Folder .....       | 69 |
| Gambar 5. 4  | Tampilan Browse Folder Directory .....          | 70 |
| Gambar 5. 5  | Tampilan Confirm Installation.....              | 70 |
| Gambar 5. 6  | Tampilan Installation Complete.....             | 71 |
| Gambar 5. 7  | Tampilan Form Utama Aplikasi CIS .....          | 72 |
| Gambar 5. 8  | Tampilan Form Connection Configuration.....     | 73 |
| Gambar 5. 9  | Tampilan Form Login Admin.....                  | 73 |
| Gambar 5. 10 | Tampilan Form Login CIS.....                    | 74 |
| Gambar 5. 11 | Tampilan Form Admin.....                        | 74 |
| Gambar 5. 12 | Tampilan Form CIS .....                         | 75 |
| Gambar 5. 13 | Tampilan Form Maintenance Tagihan Listrik ..... | 77 |
| Gambar 5. 14 | Tampilan Pesan Data Tersimpan .....             | 77 |
| Gambar 5. 15 | Tampilan Form Maintenance User.....             | 79 |
| Gambar 5. 16 | Tampilan Form Maintenance Pelanggan .....       | 80 |
| Gambar 5. 17 | Tampilan Form Maintenance Area Pelayanan.....   | 82 |
| Gambar 5. 18 | Tampilan Form Maintenance Unit Pelayanan.....   | 83 |
| Gambar 5. 19 | Tampilan Form Maintenance Otoritas User.....    | 85 |
| Gambar 5. 20 | Tampilan Form Cek Tagihan Listrik.....          | 86 |
| Gambar 5. 21 | Tampilan Form Cetak Bukti Tagihan Listrik.....  | 87 |

|              |   |    |
|--------------|---|----|
| Gambar 5. 22 | Tampilan Form Pengajuan Pasang Baru .....             | 88 |
| Gambar 5. 23 | Tampilan Form Cetak Bukti Pengajuan Pasang Baru ..... | 88 |
| Gambar 5. 24 | Tampilan Form Pengajuan Ubah Daya .....               | 89 |
| Gambar 5. 25 | Tampilan Form Cetak Bukti Ubah Daya .....             | 90 |
| Gambar 5. 26 | Tampilan Form Keluhan Pelanggan .....                 | 91 |
| Gambar 5. 27 | Tampilan Form Cek Respon Keluhan.....                 | 91 |
| Gambar 5. 28 | Tampilan Form Laporan Tagihan Listrik.....            | 92 |
| Gambar 5. 29 | Tampilan Form Laporan Pengajuan Pasang Baru.....      | 93 |
| Gambar 5. 30 | Tampilan Form Laporan Pengajuan Ubah Daya.....        | 94 |
| Gambar 5. 31 | Tampilan Form Laporan Keluhan Pelanggan .....         | 95 |

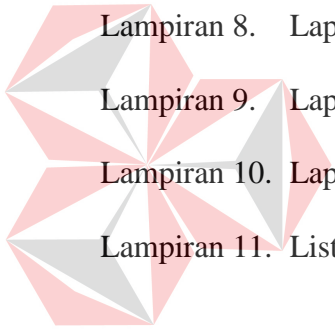


UNIVERSITAS  
**Dinamika**



## DAFTAR LAMPIRAN

|  | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 1. Hasil Wawancara.....                     | 98      |
| Lampiran 2. Surat Keterangan Hasil Survey .....      | 99      |
| Lampiran 3. Bukti Tagihan Rekening Listrik .....     | 100     |
| Lampiran 4. Bukti Pengajuan Pasang Baru .....        | 101     |
| Lampiran 5. Bukti Pengajuan Ubah Daya .....          | 102     |
| Lampiran 6. Bukti Keluhan Pelanggan.....             | 103     |
| Lampiran 7. Laporan Tagihan Listrik .....            | 104     |
| Lampiran 8. Laporan Pengajuan Pasang Baru .....      | 105     |
| Lampiran 9. Laporan Pengajuan Ubah Daya.....         | 106     |
| Lampiran 10. Laporan Keluhan Pelanggan.....          | 107     |
| Lampiran 11. Listing Program – Tagihan Listrik ..... | 108     |



UNIVERSITAS  
Dinamika

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi Informasi (TI) telah menjadi kebutuhan pokok bagi semua kalangan masyarakat saat ini, baik untuk melakukan transaksi pembayaran, pembelian, penjualan, pemesanan, pencatatan, dan transaksi-transaksi lain. Transaksi perhitungan tagihan, transaksi pasang baru, transaksi ubah daya, dan transaksi keluhan pelanggan adalah beberapa contoh yang menggunakan TI sebagai alat untuk mengolah data, melakukan proses-proses transaksi, dan membuat laporan.

Penerapan teknologi informasi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim masih mempunyai beberapa kekurangan, seperti kurangnya sarana teknologi yang digunakan memberikan informasi kepada pelanggan, tidak adanya sarana teknologi untuk melakukan perhitungan tagihan, pasang baru dan ubah daya yang jelas dan lengkap, dan kurangnya interaksi antara pelanggan dengan informasi dan layanan-layanan yang diberikan. Beberapa kekurangan di atas mengakibatkan berkurangnya fungsi dari teknologi informasi sebagai pendukung dan alat untuk melakukan berbagai transaksi.

Sistem informasi pelayanan pelanggan merupakan sebuah sistem informasi yang dibuat untuk menangani permasalahan-permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya. Sistem ini memiliki beberapa fungsi, yaitu mengolah

informasi atau pengumuman, menangani proses perhitungan tagihan listrik, pasang baru, ubah daya, keluhan pelanggan, dan pembuatan laporan-laporan.

Dengan adanya sistem informasi yang terkomputerisasi ini, diharapkan dapat menambah nilai guna terhadap teknologi informasi pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim dalam melayani para pelanggan, serta memudahkan dalam melakukan semua proses-proses yang berhubungan dengan proses pelayanan pelanggan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat diperoleh rumusan masalah yaitu bagaimana merancang bangun sistem informasi pelayanan pelanggan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menumbuhkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam rancang bangun sistem informasi pelayanan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Data pelanggan yang digunakan adalah data pelanggan dari daerah Kemlaten dan daerah Bogangin Baru, Surabaya tahun 2011.
2. Batasan sistem yang ada pada sistem informasi pelayanan pelanggan adalah sebagai berikut:
  - a. Sistem cek tagihan rekening listrik
  - b. Sistem pengajuan pasang baru
  - c. Sistem pengajuan ubah daya
  - d. Sistem keluhan pelanggan

3. Informasi yang dihasilkan dari sistem informasi pelayanan pelanggan adalah sebagai berikut:
  - a. Informasi tagihan pembayaran listrik pelanggan
  - b. Informasi pengajuan pasang baru
  - c. Informasi pengajuan tambah daya
  - d. Informasi keluhan pelanggan

#### 1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka diperoleh tujuan yaitu merancang bangun sistem informasi pelayanan pelanggan untuk meningkatkan mutu pelayanan dan menumbuhkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

#### 1.5 Manfaat

Pengerjaan dari sistem informasi ini memiliki beberapa manfaat terkait proses yang dilaksanakan, adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pelanggan

Manfaat sistem informasi pelayanan pelanggan bagi pelanggan adalah agar lebih mudah dan cepat dalam mengetahui informasi, pengumuman, perhitungan biaya, dan melaporkan keluhan.

2. Bagi Petugas

Manfaat sistem informasi pelayanan pelanggan bagi petugas adalah untuk memberikan segala informasi, pengumuman, simulasi biaya, dan proses-proses lain yang berhubungan dengan pelanggan.

### 3. Bagi Perusahaan PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim

Manfaat sistem informasi pelayanan pelanggan bagi perusahaan adalah untuk menumbuhkan rasa puas pelanggan terhadap pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, dan menjaga pelanggan agar tetap memakai jasa perusahaan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan di dalam memahami persoalan dan pembahasannya, maka penulisan laporan proyek sistem informasi ini dibuat dengan sistematika sebagai berikut:

Bab pertama pendahuluan berisi latar belakang masalah yang ada, perumusan masalah berdasarkan tujuan, batasan masalah yang akan dibahas, tujuan dari pembuatan sistem informasi, manfaat serta sistematika penulisan.

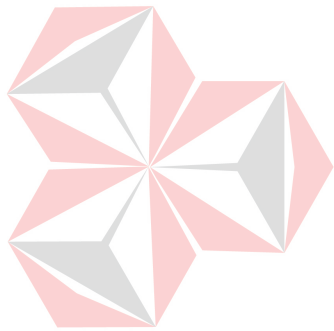
Bab kedua hasil survey berisi gambaran umum perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasinya, dan analisa sistem yang sedang berjalan pada perusahaan saat ini.

Bab ketiga landasan teori berisi konsep dasar dari informasi, basis data dan normalisasinya, beberapa landasan dasar yang dijadikan acuan oleh penulis dalam melakukan perancangan dan membangun sistem. Diantaranya merupakan teori-teori yang didapat dalam disiplin ilmu di bangku kuliah, serta disiplin ilmu yang didapat dari literatur-literatur tambahan.

Bab keempat analisis dan desain sistem berisi uraian tentang tugas-tugas yang dikerjakan pada saat kerja praktek, yaitu dari metodologi penelitian, analisa sistem, pembahasan masalah berupa *system flow*, *data flow diagram*, *entity relationship diagram*, struktur tabel, dan desain *input/output (IO)*.

Bab kelima implementasi dan pembahasan berisi implementasi dan pembahasan terhadap sistem informasi yang telah dibuat, meliputi *Hardware* maupun *Software*. Selain itu, di dalam bab ini juga menjelaskan tentang cara penggunaan dari sistem informasi ini.

Bab keenam penutup berisi kesimpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk pembaca laporan sistem pelayanan pelanggan yang telah dibangun. Kesimpulan yang dihasilkan didapat berdasarkan hasil evaluasi dari sistem yang telah dibuat dan diterapkan. Saran yang diberikan lebih mengacu dalam hal pengembangan sistem, baik dalam pemrograman yang masih dalam cakupan aplikasi *desktop*, aplikasi web, atau aplikasi *mobile*.



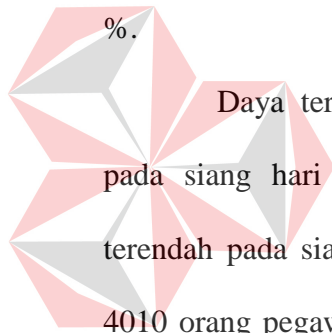
UNIVERSITAS  
Dinamika

## BAB II

### HASIL SURVEY

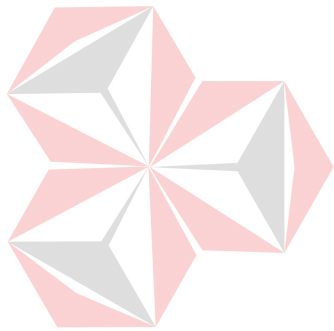
#### 2.1 Gambaran Umum PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim

PT.PLN (Persero) Distribusi Jatim telah berhasil melayani 6.112.656 pelanggan memakai energi listrik rata-rata sebulan 1.152.907.858 kWh, dengan pendapatan rata rata 0,775 Triyun per bulan, 92,77 % terdiri dari kelompok Rumah Tangga yang memberikan kontribusi pendapatan sebesar 35,13 % sedangkan Industri yang berjumlah 0,18 % memberikan pendapatan sebesar 46,83

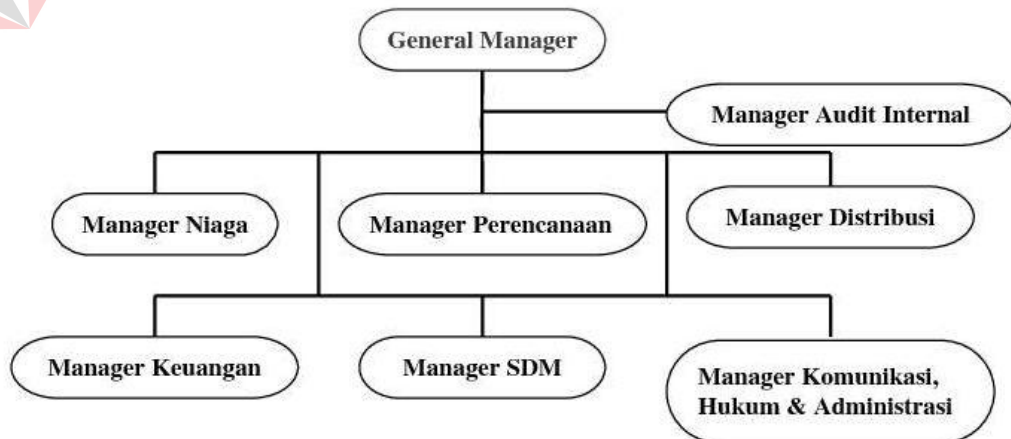


%. Daya tersambung sebesar 7.568.614.211 VA pemakaian energi Jatim pada siang hari tertinggi 2.210MW dan pada malam hari 2.791MW, beban terendah pada siang hari 933 MW pada malam hari 2.151 MW. Dikelola oleh 4010 orang pegawai di PLN Distribusi dan 14 Area Pelayanan, 1 Unit Pengatur Distribusi, 108 UPPTR, 81 Unit Kantor Jaga, 1715 Unit Payment Point.

Sedangkan sarana kelistrikan terdiri dari Jaringan Tegangan Menengah 27.756,6 Kms, Jaringan tegangan Rendah 49.953,5 Kms, Pelanggan Daerah pelayanan PT.PLN (Persero ) Distribusi Jatim dengan luas 47.922 Km<sup>2</sup>, yang terdiri dari 29 Kabupaten, 9 Kota Madya, 607 Kecamatan, 8.402 Desa. Tingkat kebocoran sebesar 12,54 %, berhasil dikembalikan atas energi yang dipakai secara ilegal berkat Operasi Penertiban Aliran Listrik (OPAL) rata-rata Rp. 2 Milyar per bulan.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**



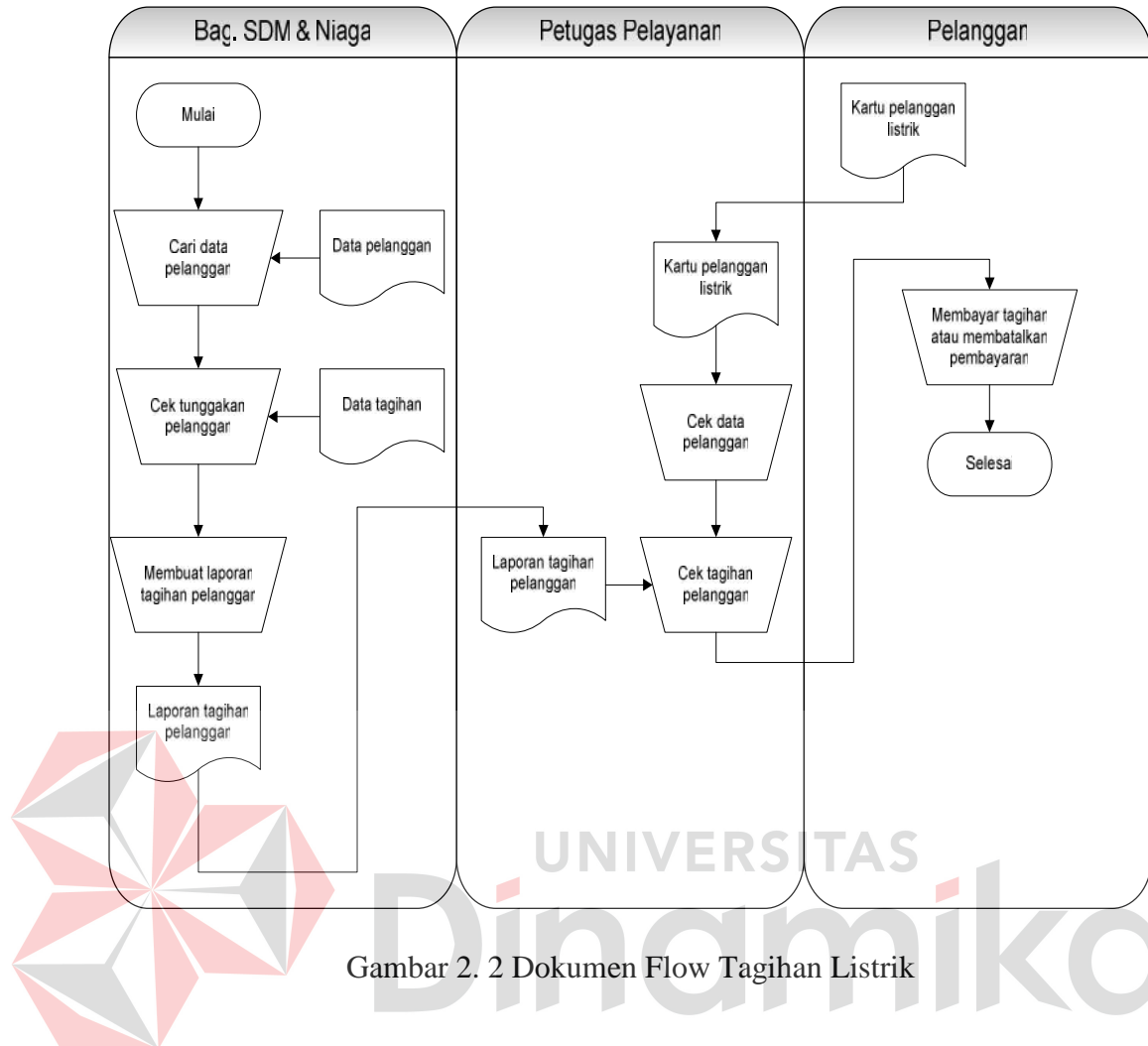


### 2.3 Analisa Sistem yang Sedang Berjalan

Berdasarkan hasil studi lapangan yang dilakukan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim, dapat dibuat suatu analisis sistem. Analisis sistem yang ada yaitu sebagai berikut:

#### 2.3.1 Dokumen Flow Tagihan Rekening Listrik

Pada Gambar 2.2 merupakan dokumen *flow* dari proses tagihan rekening listrik yang dimulai dari Bagian SDM & Niaga mencari data pelanggan kemudian melakukan cek tunggakan dari pelanggan yang sudah dipilih lalu dibuatkan laporan tagihan pelanggan. Laporan tagihan pelanggan tersebut kemudian diberikan kepada petugas pelayanan. Pelanggan yang datang memberikan kartu pelanggan listrik kepada petugas pelayanan untuk melakukan cek tagihan pelanggan berdasarkan nomor ID pelanggan dan laporan tagihan pelanggan. Setelah diketahui informasinya, pelanggan boleh langsung membayar atau membatalkan transaksi.



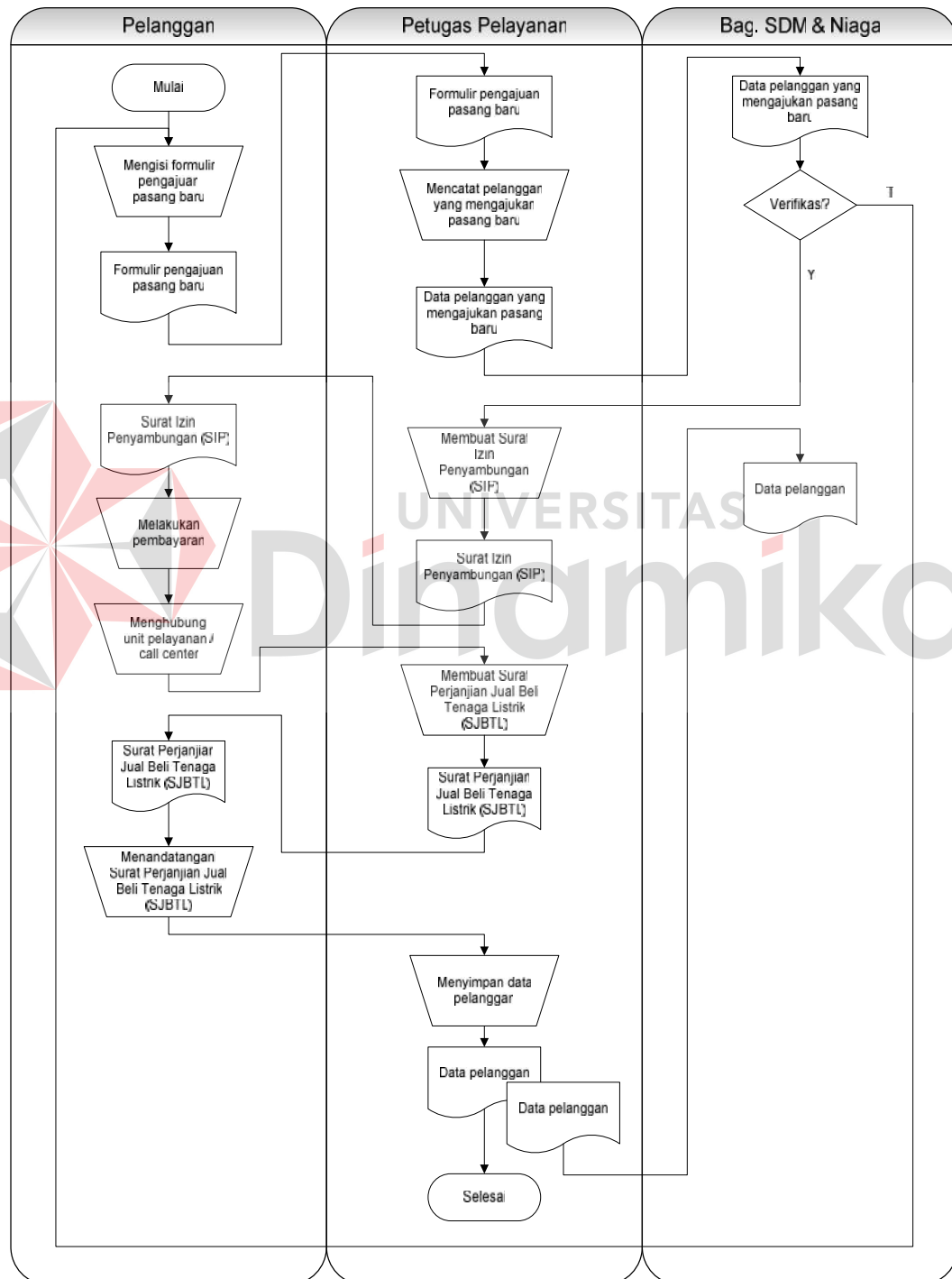
Gambar 2. 2 Dokumen Flow Tagihan Listrik

### 2.3.2 Dokumen Flow Pengajuan Pasang Baru

Pada Gambar 2.3 merupakan dokumen *flow* dari proses pengajuan pasang baru yang dimulai dari pelanggan mengisi formulir pengajuan pasang baru, kemudian petugas pelayanan mencatatnya ke dalam daftar pelanggan yang mengajukan pasang baru untuk dilakukan verifikasi oleh Bagian SDM & Niaga. Setelah diverifikasi atau disetujui maka petugas pelayanan akan membuat Surat Ijin Pemasangan (SIP) untuk diberikan kepada pelanggan.

Pelanggan diharuskan melakukan pembayaran setelah mendapatkan SIP dan harus menghubungi call center setelah melakukan pembayaran. Petugas pelayanan kemudian melakukan cek rekening bank, setelah pembayaran masuk ke

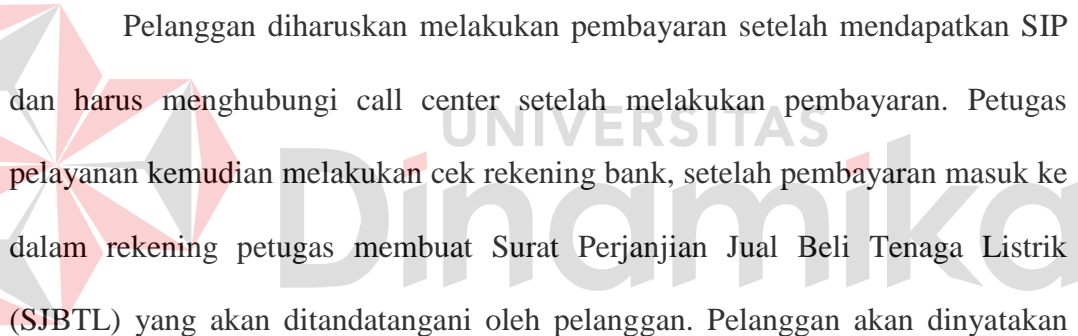
dalam rekening petugas membuat Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SJBTL) yang akan ditandatangani oleh pelanggan. Pelanggan akan dinyatakan terdaftar jika sudah melakukan tandatangan SJBTL dan datanya sudah disimpan oleh petugas pelayanan.



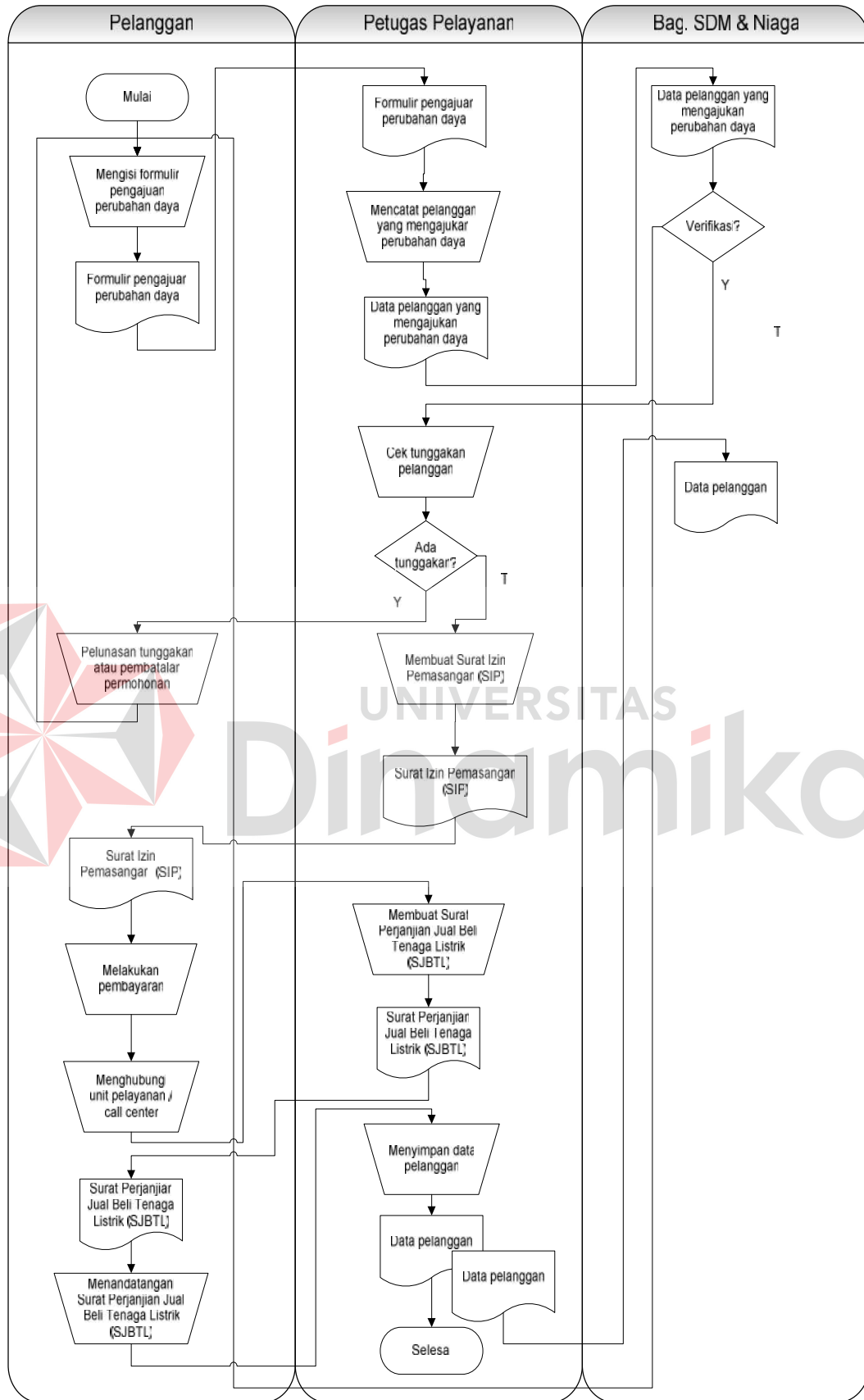
Gambar 2. 3 Dokumen Flow Pengajuan Pasang Baru

### 2.3.3 Dokumen Flow Pengajuan Ubah Daya

Pada Gambar 2.4 merupakan dokumen *flow* pengajuan ubah daya yang dimulai dari pelanggan mengisi formulir pengajuan ubah daya, kemudian petugas pelayanan mencatatnya ke dalam daftar pelanggan yang mengajukan ubah daya untuk dilakukan verifikasi oleh Bagian SDM & Niaga. Setelah diverifikasi atau disetujui maka petugas pelayanan melakukan cek tunggakan dari pelanggan tersebut. Jika pelanggan mempunyai tunggakan maka harus dilakukan pelunasan terlebih dahulu atau transaksi ubah daya dibatalkan. Sebaliknya, jika tidak ada tunggakan maka petugas pelayanan akan membuat Surat Ijin Penyambungan (SIP) untuk diberikan kepada pelanggan.



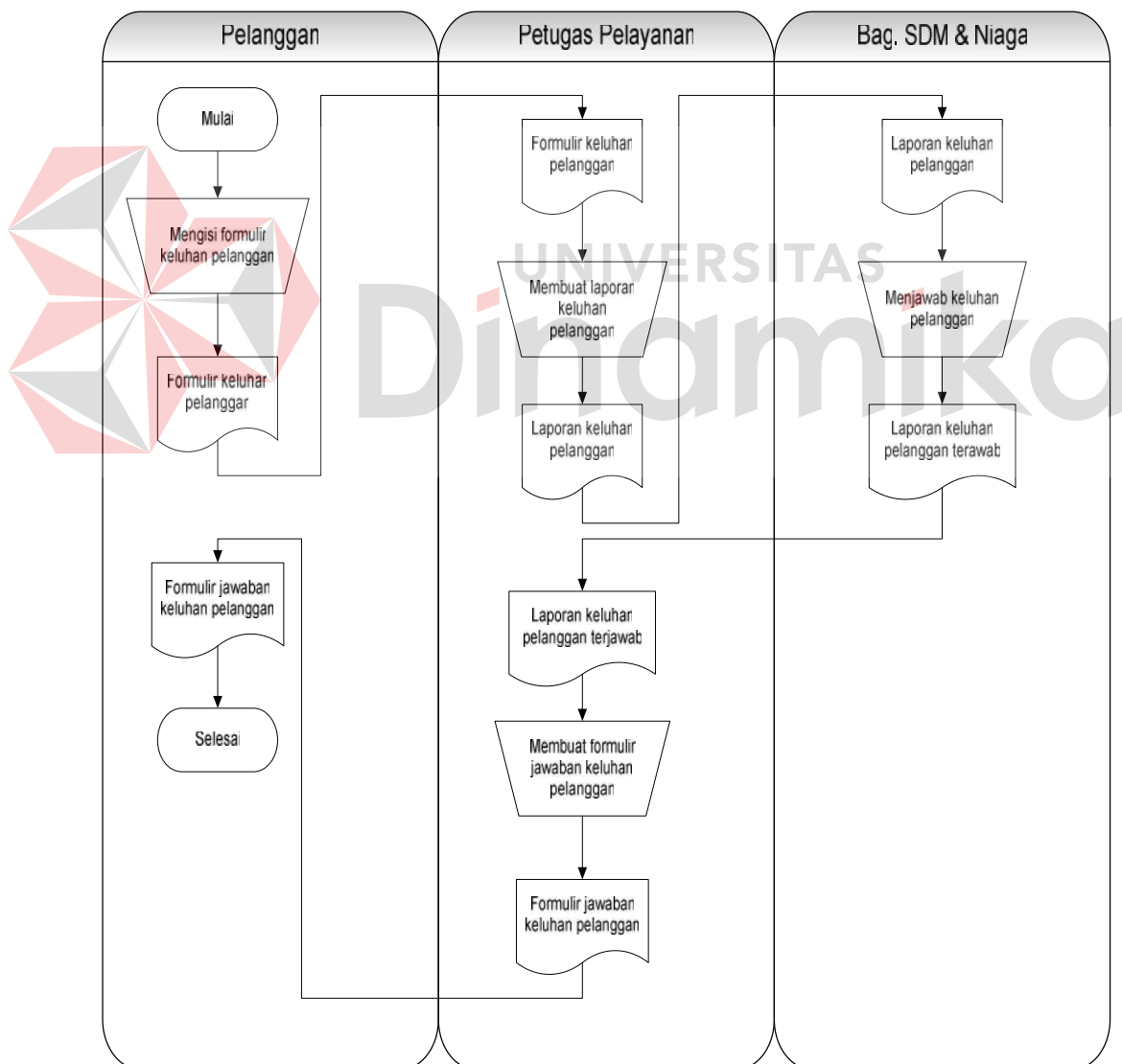
Pelanggan diharuskan melakukan pembayaran setelah mendapatkan SIP dan harus menghubungi call center setelah melakukan pembayaran. Petugas pelayanan kemudian melakukan cek rekening bank, setelah pembayaran masuk ke dalam rekening petugas membuat Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SJBTL) yang akan ditandatangani oleh pelanggan. Pelanggan akan dinyatakan terdaftar jika sudah melakukan tandatangan SJBTL dan datanya sudah disimpan oleh petugas pelayanan.



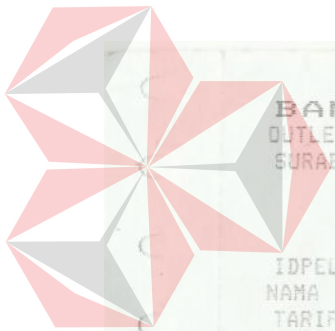
Gambar 2. 4 Dokumen Flow Pengajuan Ubah Daya

### 2.3.4 Dokumen Flow Keluhan Pelanggan

Pada Gambar 2.5 merupakan dokumen *flow* keluhan pelanggan yang dimulai dari pelanggan mengisi formulir keluhan pelanggan, kemudian formulir tersebut akan dibuatkan laporan keluhan pelanggan oleh petugas pelayanan. Laporan keluhan yang sudah jadi diberikan kepada Bagian SDM & Niaga untuk diberikan solusi mengatasi keluhan tersebut. Setelah keluhan pelanggan terjawab, maka petugas pelayanan membuat formulir jawaban keluhan yang nantinya akan diberikan kepada pelanggan.



Gambar 2. 5 Dokumen Flow Keluhan Pelanggan



BANK OCBC NISP  
OUTLET SANTOSO-PUTRABAYA 53249  
SURABAYA

STRUK PEMBAYARAN TAGIHAN LISTRIK

IDPEL : 511440101824  
NAMA : SDN KEDURUS III/430  
TARIF/DAYA : S2 /000002200 VA  
BL/TH : JAN12  
STAND METER : 02565200-02622200  
NON SUBSIDI : Rp. 0  
RPTAG PLN : Rp. 405.730  
MLPD REF : 1201021313110154295751

PLN MENYATAKAN STRUK INI SEBAGAI BUKTI PEMBAYARAN YANG SAH,  
MOHON DISIMPAN

ADMIN BANK : Rp. 1.600  
TOTAL BAYAR : Rp. 407.330

TERIMA KASIH

Rincian Tagihan Dapat Diakses di [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) atau PLN Terdekat  
INFORMASI HUBUNGI : 123


No.Trx : 000420-12-532490101 Tanggal: 30-01-2012 12:30:51  
30-01-2012 12:30:51 /CA 1548ba24ecec4ea40dbf3c615fc2d476

NO. 1205089

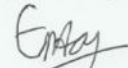
FORMULIR PENGAJUAN PASANG BARU

Tanggal Pengajuan : 1 May 2012  
Area Pelayanan : Surabaya Selatan  
Unit Pelayanan : Embong Wungu  
Nama Pelanggan : Endang Rohannah  
Alamat Pelanggan : Ngagel Jaya No. 46 Surabaya  
No. Telepon : 031-5478932 / 081317542954  
Jenis Identitas : KTP  
No. Identitas : 02254532795431  
Email :  
Tarif yang diajukan : P1  
Daya yang diajukan : 900

Petugas Pelayanan

  
.....SAKTIWAN S.....

Surabaya, 1 May 2012  
Pengaju Pasang Baru

  
.....Endang R.....



UNIVERSITAS  
Dharma Mita



NO. 1205140

FORMULIR PENGAJUAN UBAH DAYA

Tanggal Pengajuan : 20 Juni 2012  
ID Pelanggan : 511448029401  
Nama Pelanggan : Siti Munawaroh  
Alamat Pelanggan : Kemlatan XII - 47B, Surabaya  
No. Telepon : 031 - 766.1264 / 0857 3456333  
Tarif lama : R1  
Daya lama : 450 VA  
Tarif baru : R1  
Daya baru : 900 VA



Petugas Pelayanan

*Santiawan S.*

SANTIAWAN S.

Surabaya, 20 Juni 2012  
Pengaju Ubah Daya

*Siti M.*

Siti M.

NO. 1205005

FORMULIR KELUHAN PELANGGAN

Area Pelayanan : Surabaya Barat  
ID Pelanggan : 511223478904  
Nama Pelanggan : Saiful Abdulloh  
Alamat Pelanggan : Kebroran Indah Permai Blok C-20, Surabaya  
No. Telepon : 031-7667662 / 083834297007  
Email :  
Waktu Keluhan : 29 April 2012 14:02 WIB  
Jenis Keluhan : Mutu & Tegangan  
Keluhan : Kenapa listrik di rumah saya sering naik turun tegangannya.



UNIVERSITAS  
Dharma Mika

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

Landasan teori digunakan untuk menyelesaikan masalah secara sistematis. Pada bab ini akan membahas landasan teori yang meliputi landasan teori mengenai hal-hal dari permasalahan yang ada dan landasan teori yang membahas tentang ilmu yang terkait dalam permasalahan tersebut.

#### **3.1 Pelanggan**

Pelanggan adalah orang paling penting di kantor ini, baik dalam wujud pribadi maupun dalam bentuk surat. Pelanggan tidak tergantung pada perusahaan, tetapi perusahaanlah yang tergantung padanya. Pelanggan bukan merupakan gangguan terhadap kerja, merupakan merupakan tujuan dari pekerjaan. Perusahaan tidak berbuat kebajikan dengan melayani mereka, merekalah yang berbuat kebajikan karena memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk melayani mereka.

Pelanggan sebenarnya merupakan asset terbesar bagi perusahaan, karena tanpa mereka perusahaan tidak akan ada. Kelangsungan suatu bisnis mutlak tergantung dari ada tidaknya perhatian yang besar terhadap kebutuhan pelanggan. Semakin banyak dan semakin loyal pelanggan terhadap perusahaan, maka semakin kuat kemungkinan bisnis meraih sukses.

### 3.2 Pelayanan

Pelayanan atau jasa (*service*) adalah semua bentuk aktifitas manusia yang tidak berwujud (*intangible*) yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pihak lain untuk saling memuaskan secara bersamaan (*insperability*). Pelayanan atau jasa bersifat tidak berwujud (*tangible*), *heterogen* (bervariasi). Diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan (*insperability*) dan tidak dapat disimpan atau tidak dapat busuk (*perishability*).

Pelayanan atau jasa harus dipahami sebagai bentuk interaksi antara penyedia jasa (*service provider*) dengan pengguna jasa atau penerima jasa (konsumen / pelanggan / *customer*).

### 3.3 Pelayanan Pelanggan

Pelayanan pelanggan dilakukan pada intinya bertujuan untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga pelanggan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (*customer satisfaction*). Oleh karena itu penyedia jasa harus mengetahui apa yang diinginkan dan apa yang diharapkan oleh pelanggan (*customer expectation*).

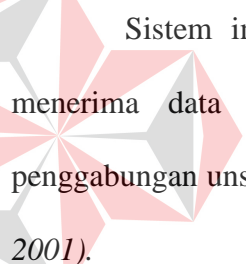
### 3.4 Konsep Dasar Sistem

Menurut Hicks (*Soenarya, 2000*), “Sistem adalah seperangkat unsur-unsur yang saling berkaitan, saling bergantung dan saling berinteraksi atau suatu kesatuan usaha yang terdiri dari bagian-bagian yang saling berkaitan satu dengan lainnya, dalam usaha untuk mencapai satu tujuan dalam lingkungan yang kompleks.” Definisi lain dari sistem adalah kumpulan unsur yang berkaitan satu dengan lainnya secara signifikan.

Sesuatu dapat dikatakan sistem bila terjadi hubungan atau interrelasi dan interdependensi baik internal maupun eksternal antara subsistem. Interaksi, interrelasi, dan interdependensi di dalam sistem disebut hubungan internal. Bila interaksi, interrelasi, dan interdependensi terjadi antar sistem, hubungan itu disebut hubungan eksternal. (Soenarya, 2000)

Suatu sistem mempunyai tujuan atau sasaran. Tujuan biasanya dihubungkan dengan ruang lingkup yang lebih luas dan sasaran dalam ruang lingkup yang lebih sempit. Sasaran menentukan masukan dan keluaran yang dihasilkan. Sistem dikatakan berhasil jika mencapai sasaran dan tujuan.

### 3.5 Konsep Dasar Sistem Informasi



Sistem informasi secara umum memiliki tiga kegiatan utama, yaitu menerima data sebagai masukan/input, kemudian memprosesnya dengan penggabungan unsur data dan akhirnya memperoleh informasi/output. (Jogiyanto, 2001).

Sistem Informasi Manajemen berfungsi untuk mengelola suatu sistem dengan penerapan manajemen yang baik sehingga menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan. Data-data yang sudah terkumpul kemudian diproses secara matang sehingga akan dihasilkan informasi yang baik. Informasi yang dikeluarkan berupa laporan-laporan yang lengkap seputar data yang ada dan melalui beberapa proses sistem informasi, seperti pengumpulan data, pemrosesan data dan sampai menghasilkan suatu output data yang diinginkan sesuai dengan tujuan akhir dari sistem informasi yang dikerjakan (McLeod, 2001).

Namun komputer sebagai suatu sarana penunjang memiliki pula keterbatasan, karena hanya berfungsi sebagai pengolah data berdasarkan program

atau instruksi yang diberikan. Dalam hal ini peranan manusia masih tetap penting yaitu sebagai pengendali atas pengolahan data yang dilakukan komputer.

### 3.6 Analisis dan Perancangan Sistem

Analisis sistem dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya.

Analisis sistem dilakukan setelah tahap perencanaan sistem dan sebelum tahap perancangan sistem. Langkah-langkah dasar dalam melakukan analisa sistem adalah sebagai berikut:

1. *Identify*, yaitu mengidentifikasi masalah.
2. *Understand*, yaitu memahami kerja dari sistem yang ada.
3. *Analyze*, yaitu menganalisa sistem
4. *Report*, yaitu membuat laporan hasil analisis

Setelah analisis sistem dilakukan, tahap selanjutnya adalah perancangan sistem. Perancangan sistem dapat didefinisikan sebagai tahap setelah beberapa tahap sebagai berikut:

1. Perancangan sistem secara umum
2. Perancangan sistem secara terinci

Perancangan sistem mempunyai dua tujuan utama, yaitu memenuhi kebutuhan kepada pemakai dan untuk memberikan gambaran yang jelas dan rancang bangun yang lengkap kepada pemrogram dan ahli teknik lainnya yang terlibat. (Jogiyanto,2001).

## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN DESAIN SISTEM**

Dalam pengembangan teknologi informasi saat ini, dibutuhkan analisa dan perancangan sistem pengolah data yang baik. Sistem pengolah data tersebut diharapkan mampu meningkatkan kinerja Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim yang akan dibuat. Metode ini membutuhkan analisis yang tepat, kebutuhan bisnis dan beberapa teknik analisis untuk menghasilkan perencanaan yang baik.

Analisis merupakan cara untuk menganalisis permasalahan berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil studi lapangan. Sedangkan desain sistem merupakan langkah yang harus ditempuh untuk menyajikan sebuah sistem informasi terorganisir dengan baik.

#### **4.1 Analisis Sistem**

Analisa sistem bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang ada pada sistem dimana aplikasi dibangun yang meliputi perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*) dan pengguna. Analisis ini diperlukan sebagai dasar bagi tahapan perancangan sistem. Analisis sistem meliputi identifikasi permasalahan, spesifikasi aplikasi, spesifikasi pengguna, dan lingkungan operasi.

Aplikasi pelayanan pelanggan ini merupakan aplikasi yang menangani seluruh transaksi pelanggan mulai dari cek tagihan rekening listrik, pengajuan pasang baru, pengajuan ubah daya, dan keluhan pelanggan. Aplikasi ini juga

mampu memberikan laporan-laporan yang *valid* terhadap *user* baik admin sistem hingga manajer.

Aplikasi pelayanan pelanggan ini menggunakan 9 tabel, dengan database MySQL Server 5.5 . Tabel yang dibuat untuk memenuhi aplikasi ini adalah : tabel master pengguna, tabel master otoritas pengguna, tabel master area pelayanan, tabel master unit pelayanan, tabel master pelanggan, tabel master tagihan, tabel transaksi cek tagihan, tabel transaksi pengajuan pasang baru, tabel transaksi pengajuan ubah daya, dan tabel transaksi keluhan pelanggan.

#### **4.1.1 Identifikasi Masalah**

Permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi pada sistem ini adalah semua proses masih dilakukan secara manual sehingga kebutuhan user terutama pelaporan sangat sulit didapatkan dengan cepat dan tepat karena data yang diperlukan masih berupa dokumen yang terarsip.

Solusi untuk permasalahan-permasalahan di atas agar dapat memenuhi kebutuhan user beserta pelaporan yang diinginkan yaitu dibutuhkan suatu aplikasi yang mampu mengolah data secara cepat dan terintegrasi dengan baik serta mampu mengolah data menjadi laporan-laporan informasi yang diperlukan oleh user.

#### **4.1.2 Spesifikasi Aplikasi**

Pengembangan dari aplikasi pelayanan pelanggan yang dibuat mempunyai spesifikasi sebagai berikut:

- a. Mengolah data yang dibutuhkan oleh setiap *user*.



- b. Mengolah transaksi-transaksi yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan.
- c. Mengolah laporan-laporan yang dibutuhkan oleh setiap *user*.

## 4.2 Desain Sistem

Desain sistem ini meliputi *system flow*, *context diagram*, *HIPO*, *DFD* (*Data Flow Diagram*), *ERD* (*Entity Relational Diagram*), dan Desain Database.

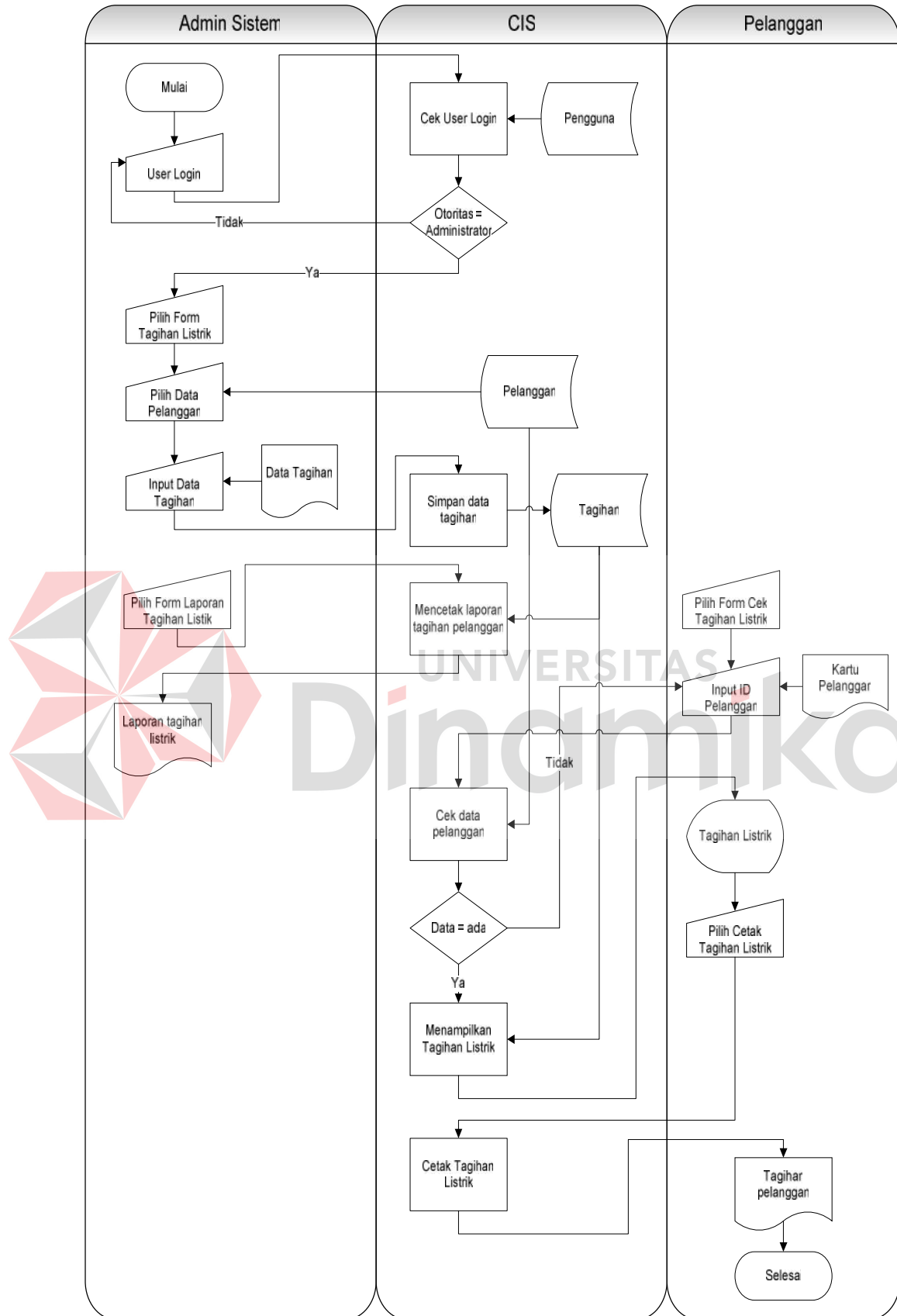
### 4.2.1 Sistem Flow

Dalam sistem informasi pelayanan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim ini terdapat empat *system flow* komputerisasi yaitu proses cek tagihan rekening listrik, proses pengajuan pasang baru, proses pengajuan ubah daya, dan proses keluhan pelanggan. Adapun untuk gambar dan penjelasannya dijelaskan pada uraian berikut ini.

#### A. Sistem Flow Cek Tagihan Listrik

Pada Gambar 4.1 merupakan *system flow* dari proses cek tagihan listrik yang dimulai dari Admin Sistem melakukan login untuk masuk ke dalam aplikasi. Setelah berhasil login dengan status Administrator maka admin sistem memilih data pelanggan yang akan dibuatkan data tagihannya, kemudian admin sistem akan memasukkan data tagihan dan sistem akan menyimpan data tagihan tersebut serta mencetak laporan tagihan listrik pelanggan.

Pelanggan bisa melakukan cek tagihan listrik dengan memasukkan ID pelanggan yang ada pada kartu pelanggan, kemudian sistem akan melakukan cek tagihan listrik dan mencetak tagihan listrik pelanggan.



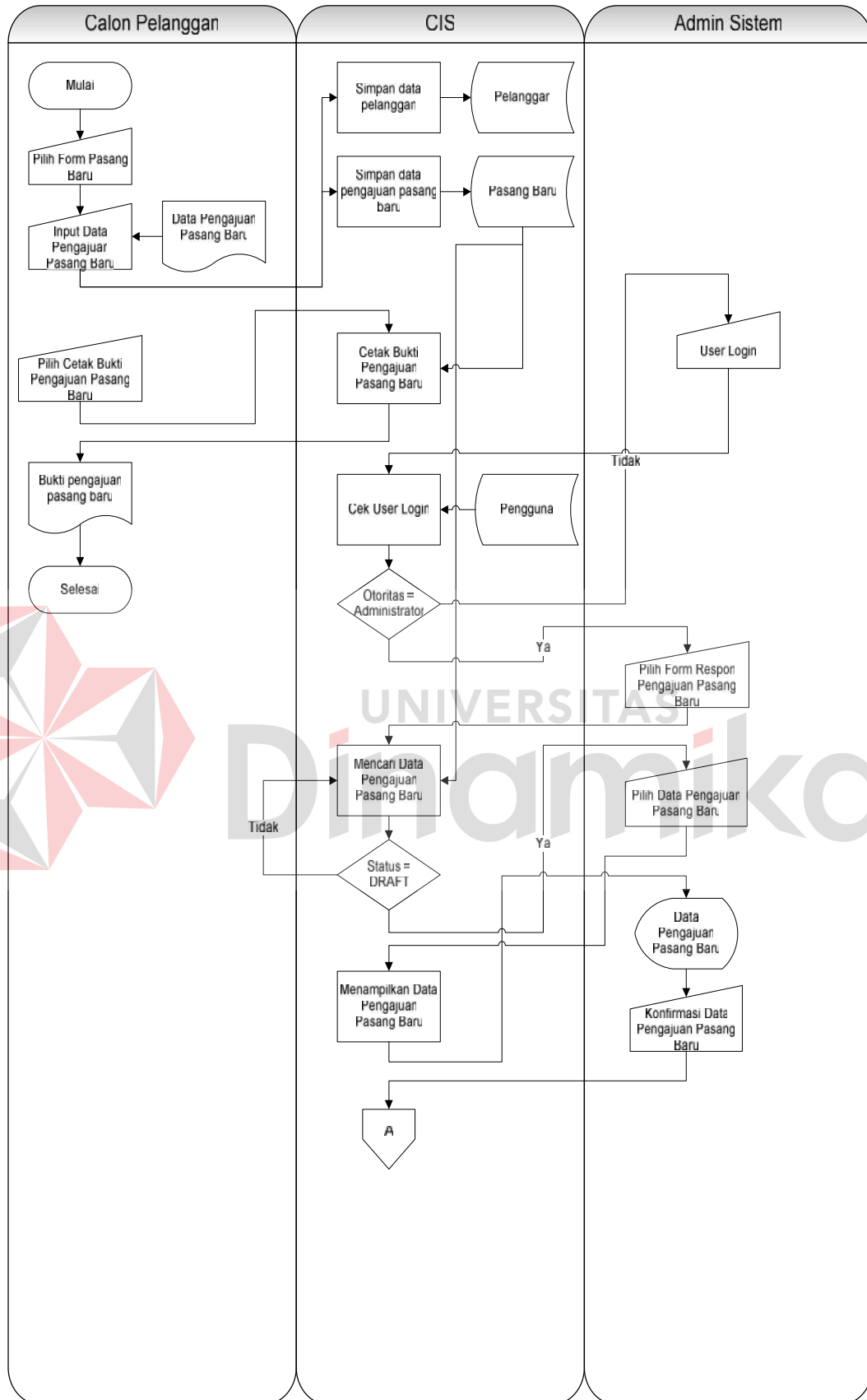
Gambar 4. 1 Sistem Flow Cek Tagihan Listrik

## B. Sistem Flow Pengajuan Pasang Baru

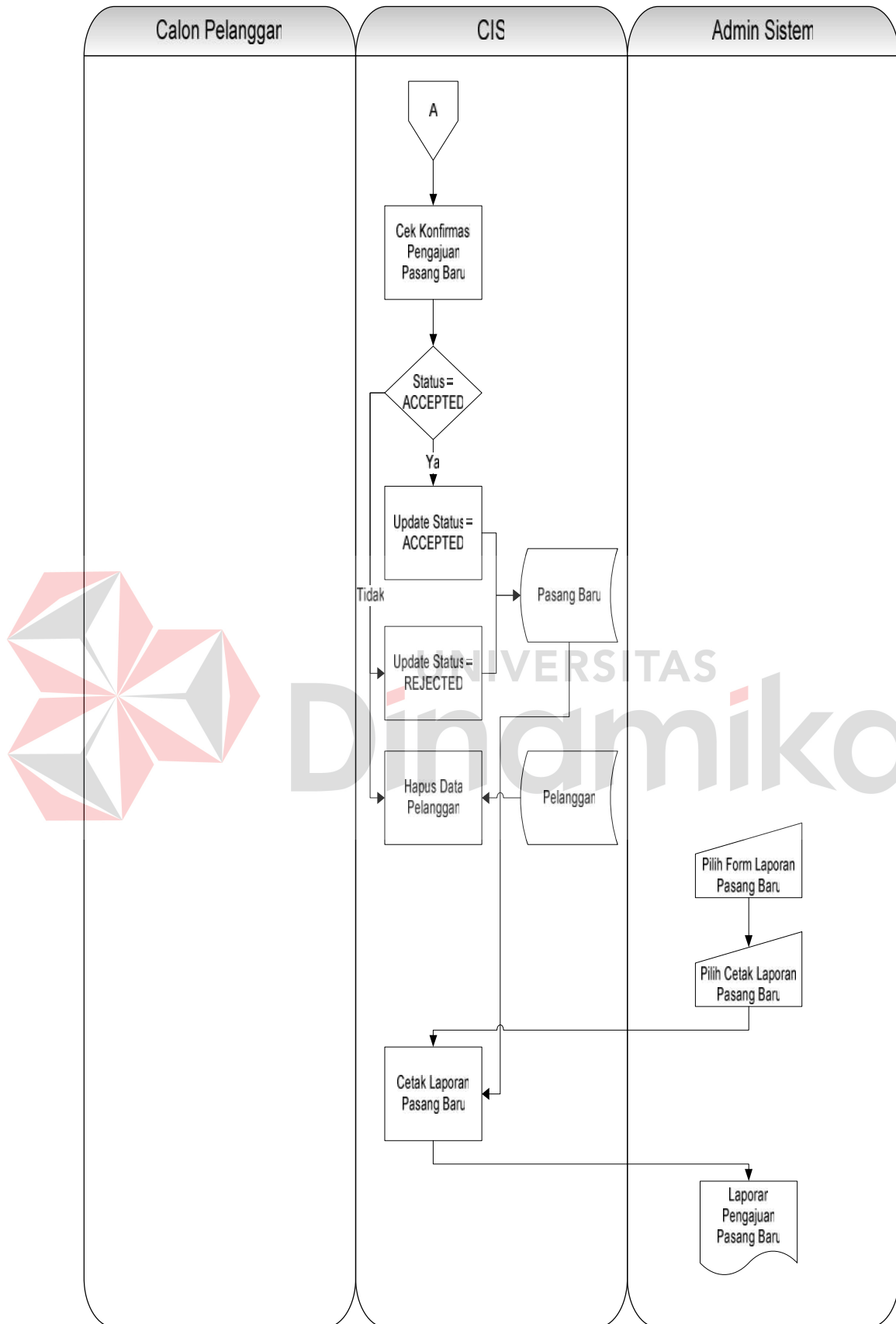
Pada Gambar 4.2 merupakan *system flow* dari proses pengajuan pasang baru yang dimulai dari calon pelanggan memasukkan data pengajuan pasang baru, kemudian sistem akan menyimpan data pelanggan dan data pengajuan pasang baru. Setelah data pelanggan dan data pengajuan pasang baru disimpan, sistem akan mencetak bukti pengajuan pasang baru untuk diberikan kepada calon pelanggan.

Proses pengajuan pasang baru dilanjutkan dengan proses survey lokasi, survey jaringan dan lain-lain. Setelah hasil survey diterima, maka admin sistem akan mencari data pengajuan pasang baru dan melakukan konfirmasi penerimaan atau penolakan.

Pada Gambar 4.3 dijelaskan bahwa jika konfirmasi diterima maka sistem akan melakukan *update* status pengajuan menjadi *ACCEPTED*, jika ditolak maka status akan diganti menjadi *REJECTED* dan sistem akan menghapus data pelanggan yang pengajuannya ditolak. Setelah itu sistem akan mencetak laporan pengajuan pasang baru untuk admin sistem.



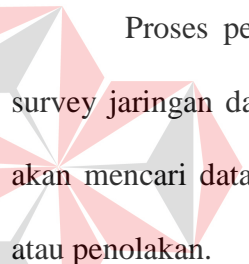
Gambar 4. 2 Sistem Flow Pengajuan Pasang Baru bagian 1



Gambar 4. 3 Sistem Flow Pengajuan Pasang Baru bagian 2

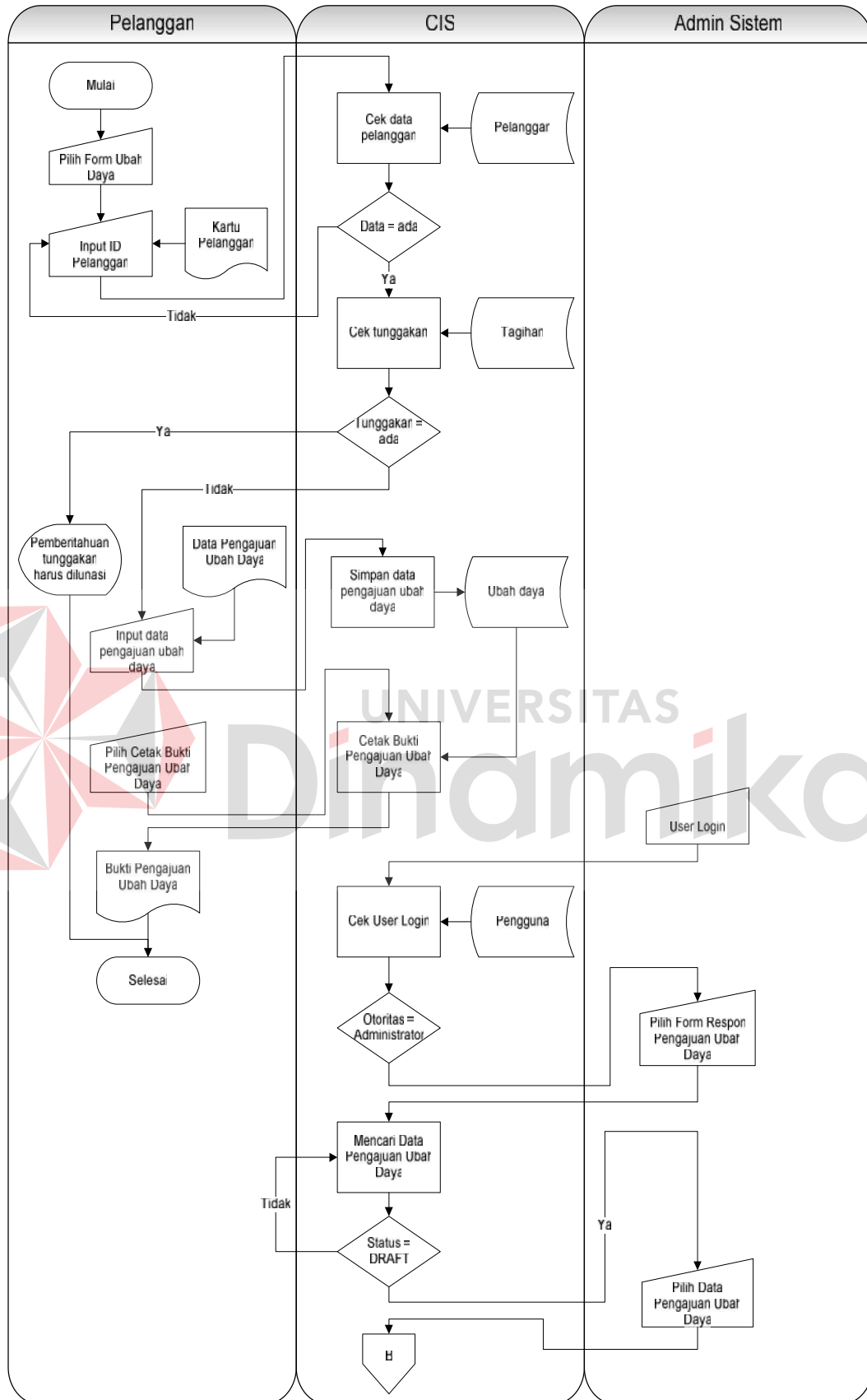
### C. Sistem Flow Pengajuan Ubah Daya

Pada Gambar 4.4 merupakan *system flow* proses pengajuan ubah daya yang dimulai dari pelanggan memasukkan ID pelanggan yang terdapat pada kartu pelanggan, kemudian sistem akan melakukan cek data pelanggan, jika ada maka sistem akan melakukan cek data tunggakan. Jika data tunggakan ada maka pengajuan ubah daya tidak bisa dilanjutkan karena tunggakan harus dilunasi terlebih dahulu. Sedangkan jika data tunggakan tidak ada maka pelanggan boleh memasukkan data pengajuan ubah daya, kemudian sistem akan menyimpan data pengajuan ubah daya. Setelah data pengajuan ubah daya disimpan, sistem akan mencetak bukti pengajuan ubah daya untuk diberikan kepada pelanggan.

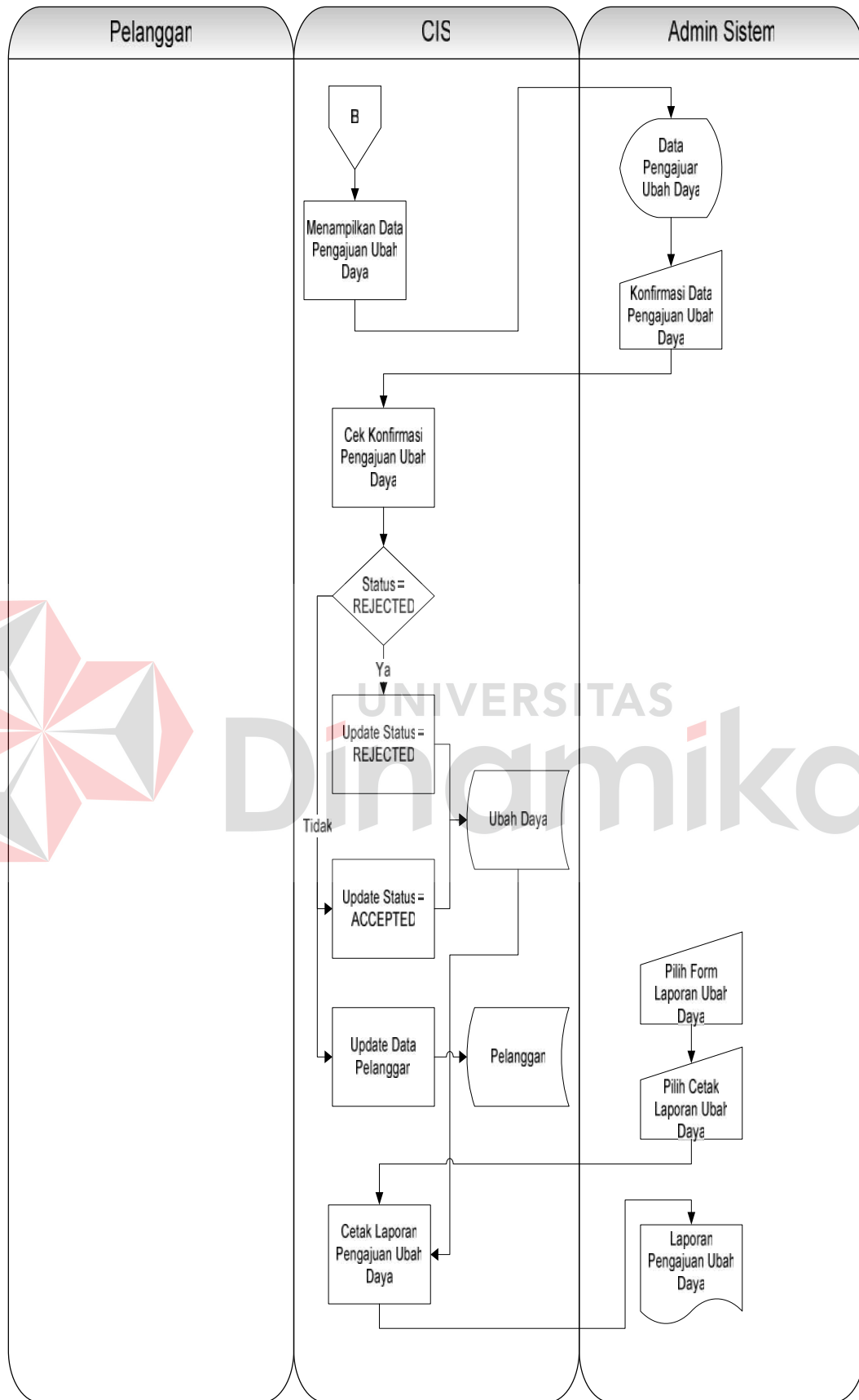


Proses pengajuan ubah daya dilanjutkan dengan proses survey lokasi, survey jaringan dan lain-lain. Setelah hasil survey diterima, maka admin sistem akan mencari data pengajuan ubah daya dan melakukan konfirmasi penerimaan atau penolakan.

Pada Gambar 4.5 dijelaskan bahwa jika konfirmasi diterima maka sistem akan melakukan *update* status pengajuan menjadi *ACCEPTED* dan sistem akan melakukan update data pelanggan sesuai dengan tarif dan daya yang baru, jika ditolak maka status akan diganti menjadi *REJECTED*. Setelah itu sistem akan mencetak laporan pengajuan ubah daya untuk admin sistem.



Gambar 4. 4 Sistem Flow Pengajuan Ubah Daya bagian 1



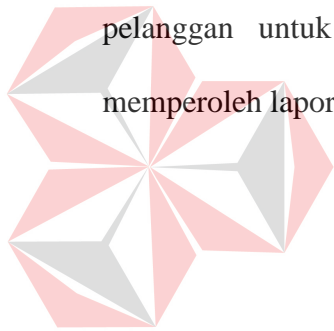
Gambar 4. 5 Sistem Flow Pengajuan Ubah Daya bagian 2



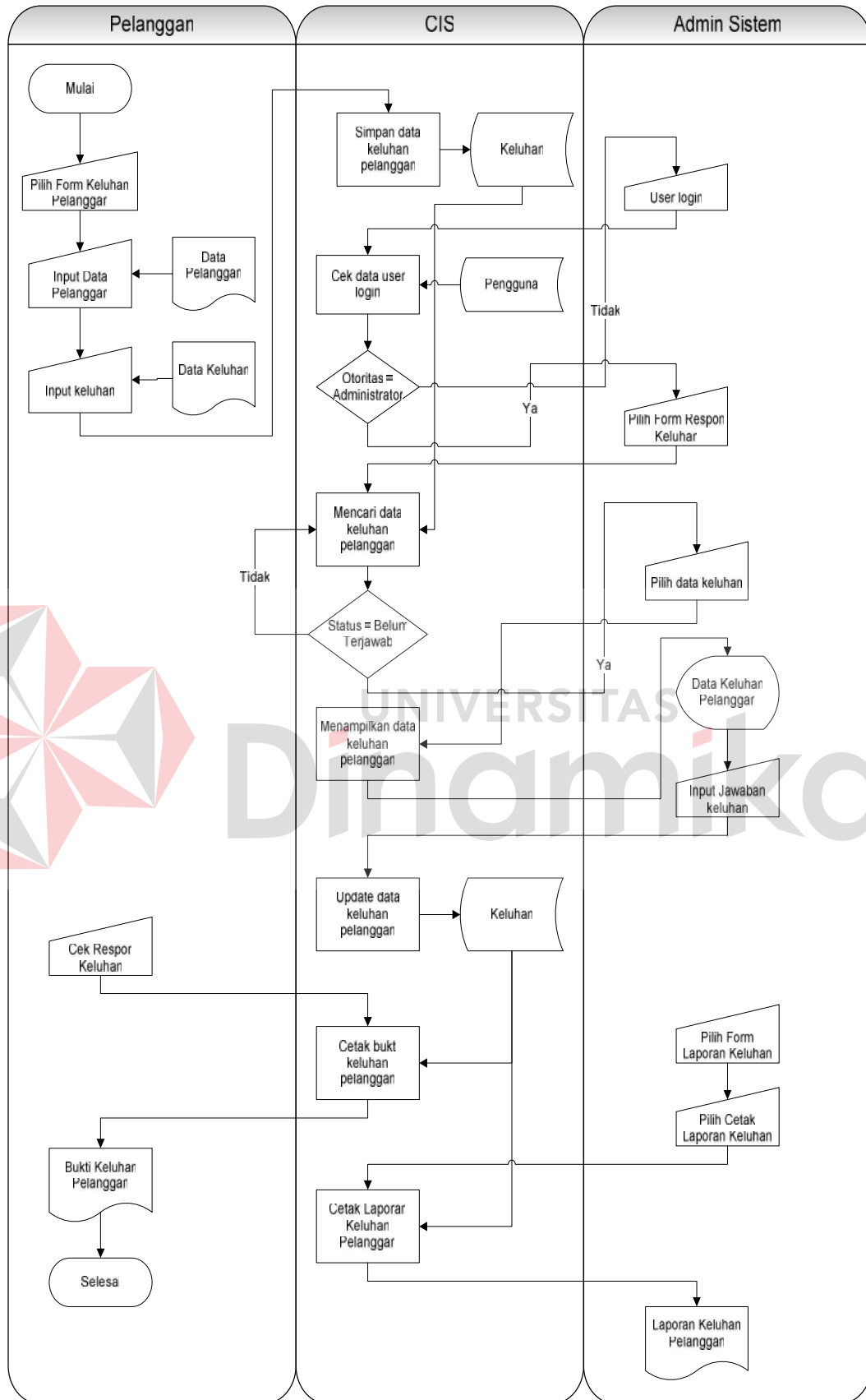
#### D. Sistem Flow Keluhan Pelanggan

Pada Gambar 4.6 merupakan *system flow* keluhan pelanggan yang dimulai dari pelanggan memasukkan data pelanggan dan data keluhan, kemudian sistem akan menyimpan data keluhan. Setelah data keluhan pelanggan disimpan, admin sistem akan melakukan login dan menuju ke form respon keluhan pelanggan.

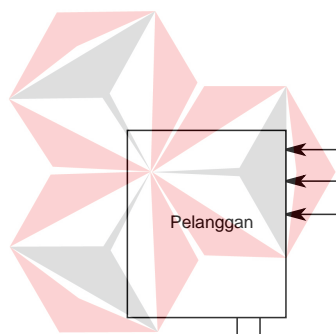
Admin sistem akan menjawab keluhan yang telah tersimpan dan sistem akan melakukan *update* ke tabel keluhan. Jika pelanggan ingin mengetahui respon keluhan maka pelanggan dapat mencetak bukti keluhan pelanggan yang telah dijawab oleh admin sistem. Setelah itu sistem akan mencetak bukti keluhan pelanggan untuk diberikan kepada pelanggan. Untuk admin sistem akan memperoleh laporan keluhan pelanggan.



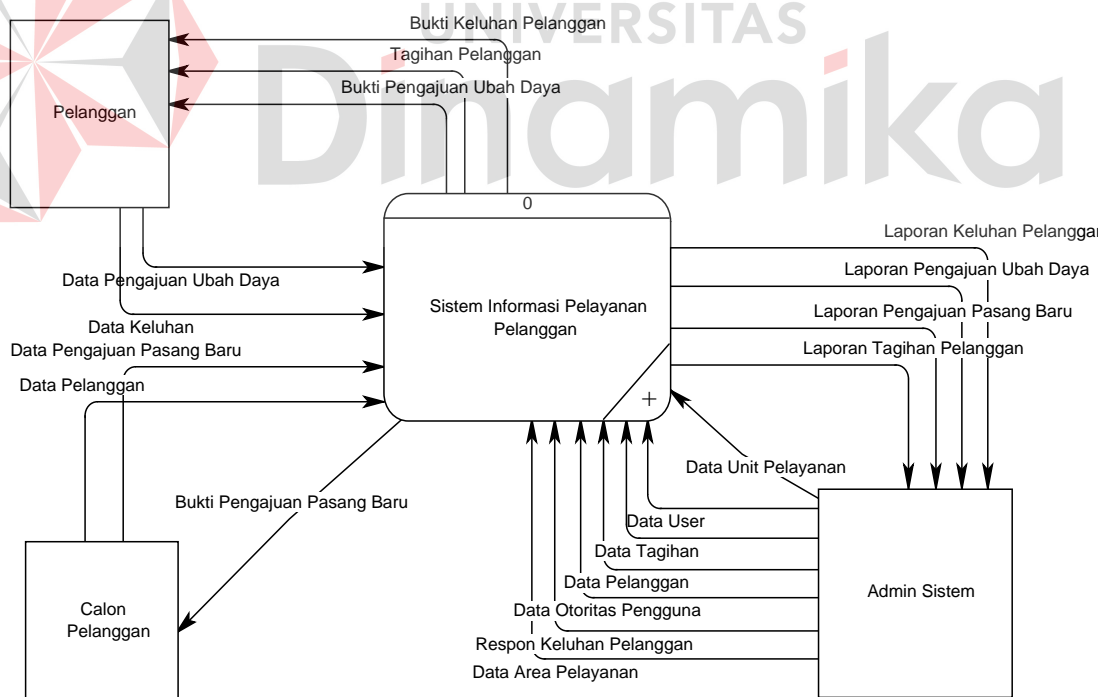
UNIVERSITAS  
Dinamika



Gambar 4. 6 Sistem Flow Keluhan Pelanggan

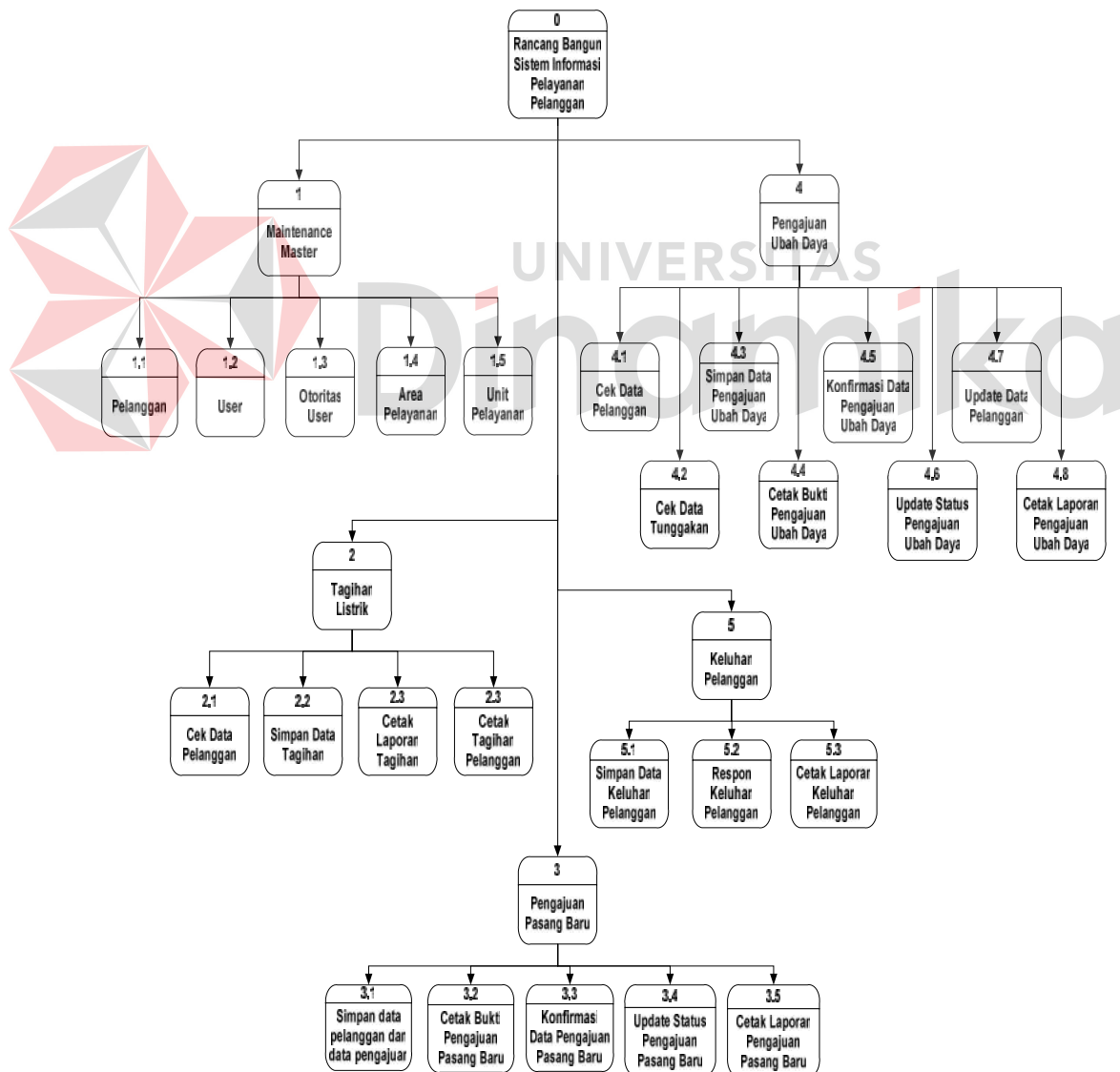


# UNIVERSITAS Dinamika



## B. Hierarchy Input Proses Output

Gambar 4.8 adalah *Hierarchy Input Output* dari sistem informasi pelayanan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim. Fungsi dari *hierarchy Input Output* adalah memberikan gambaran proses dan subproses yang ada. Proses yang ada meliputi *Maintenance* data master, cek tagihan listrik, pengajuan pasang baru, pengajuan ubah daya, dan keluhan pelanggan. Setiap proses terdapat subproses yang merupakan turunan atau detail dari proses yang di atasnya. Untuk lebih jelasnya ditunjukkan pada Gambar 4.8.



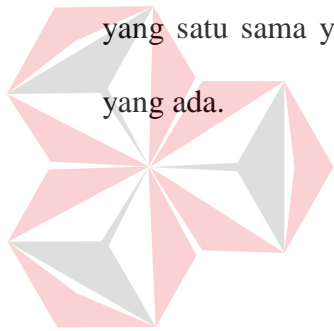
Gambar 4. 8 HIPO Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan

### C. DFD Level 0 Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan

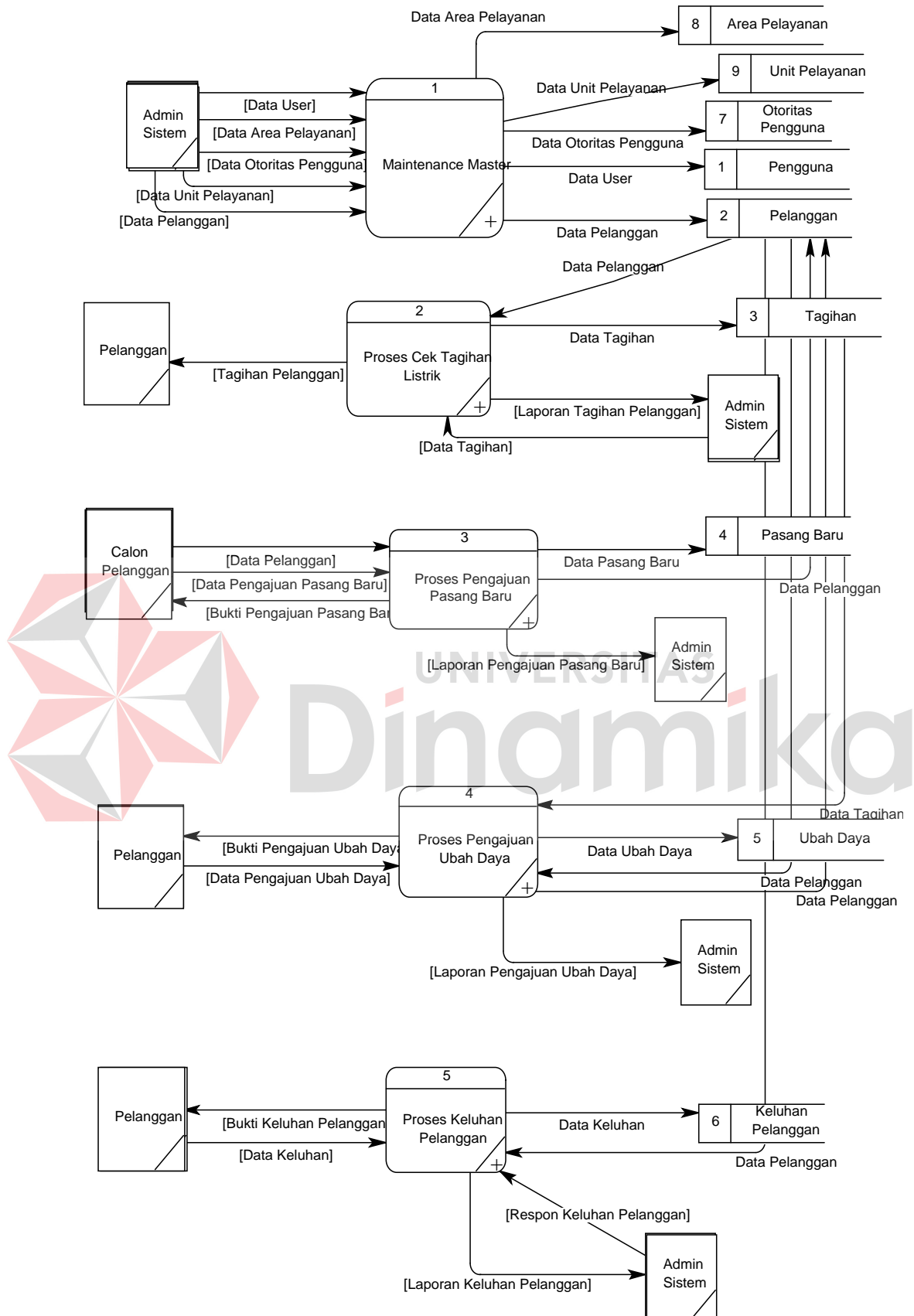
Setelah membuat *context diagram* dari sistem sistem informasi pelayanan pelanggan, untuk selanjutnya *context diagram* tersebut akan dibagi menjadi sub-sub proses yang lebih kecil. Untuk penjelasan dari *context diagram* dapat dilihat pada Gambar 4.7.

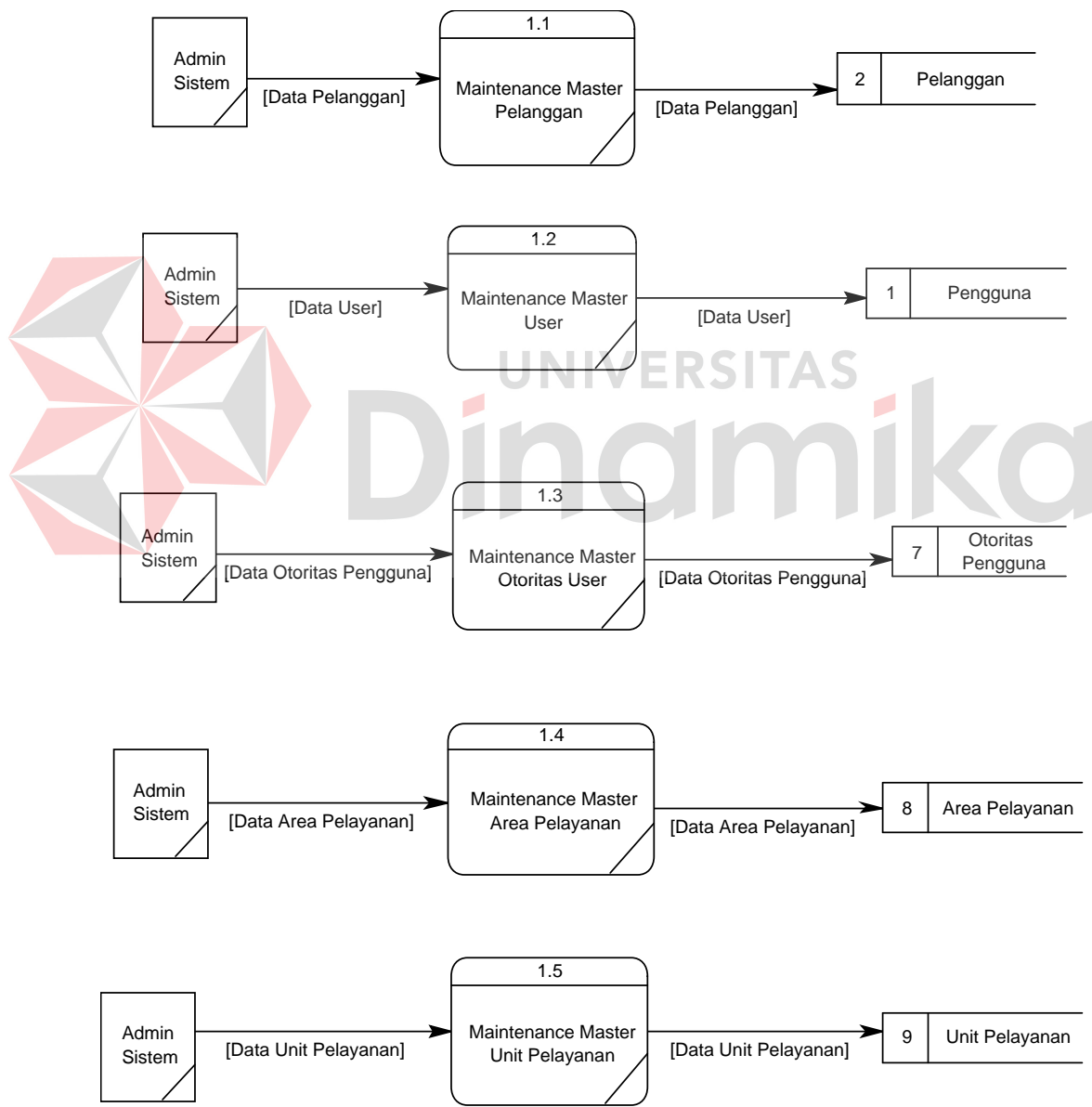
Hasil *decompose* dari *context diagram* disebut DFD Level 0, dan DFD Level 0 itu sendiri terdiri dari lima proses utama yaitu *Maintenance* master, cek tagihan listrik, pengajuan pasang baru, pengajuan ubah daya, dan keluhan pelanggan. Lima proses utama itu juga dapat dibagi menjadi sub-sub proses yang lebih kecil, dan sub-sub proses yang kecil itu sendiri masih saling berkaitan antara

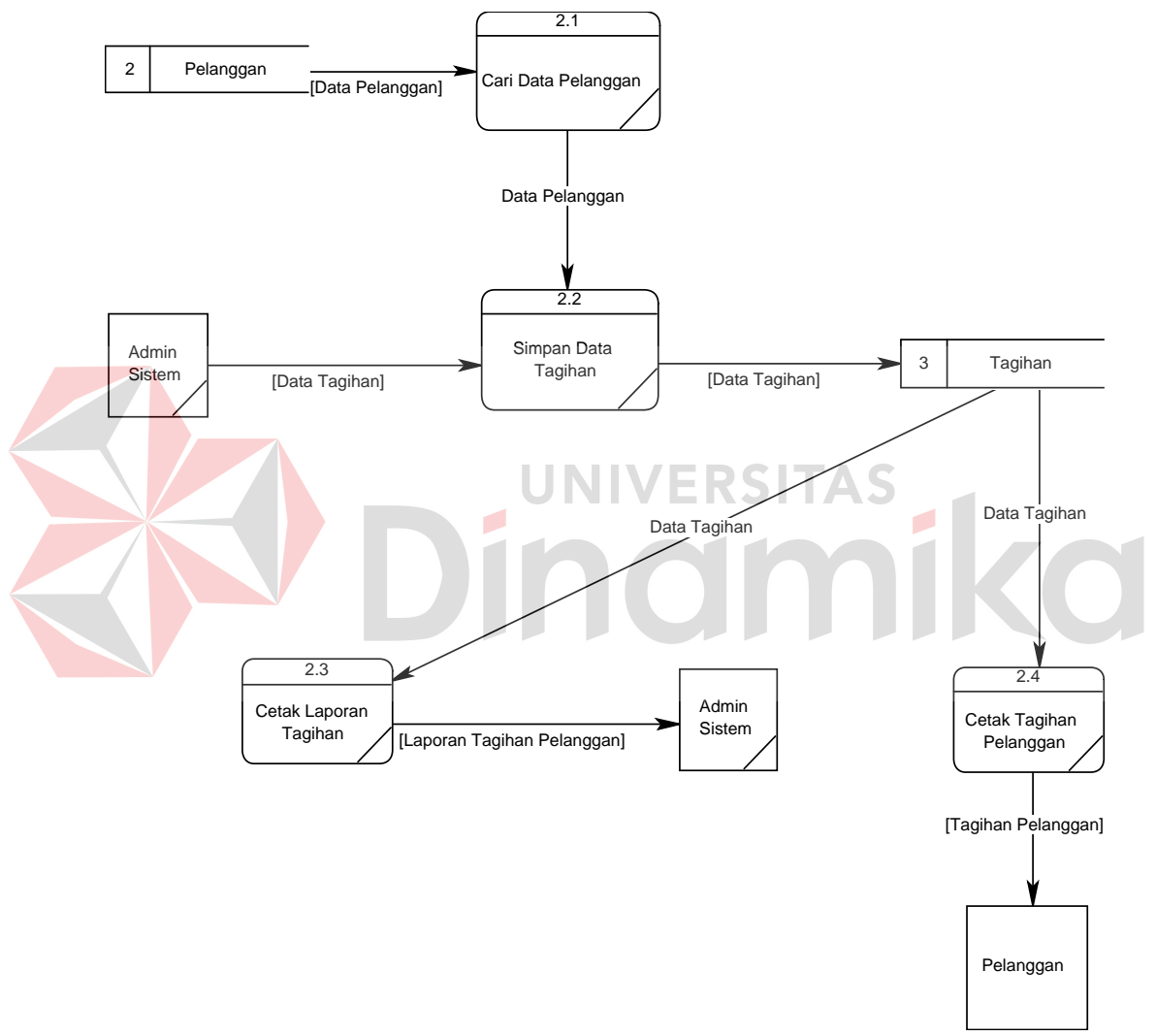
yang satu sama yang lain. Tak terkecuali dengan *external entity* dan *data store* yang ada.



UNIVERSITAS  
Dinamika



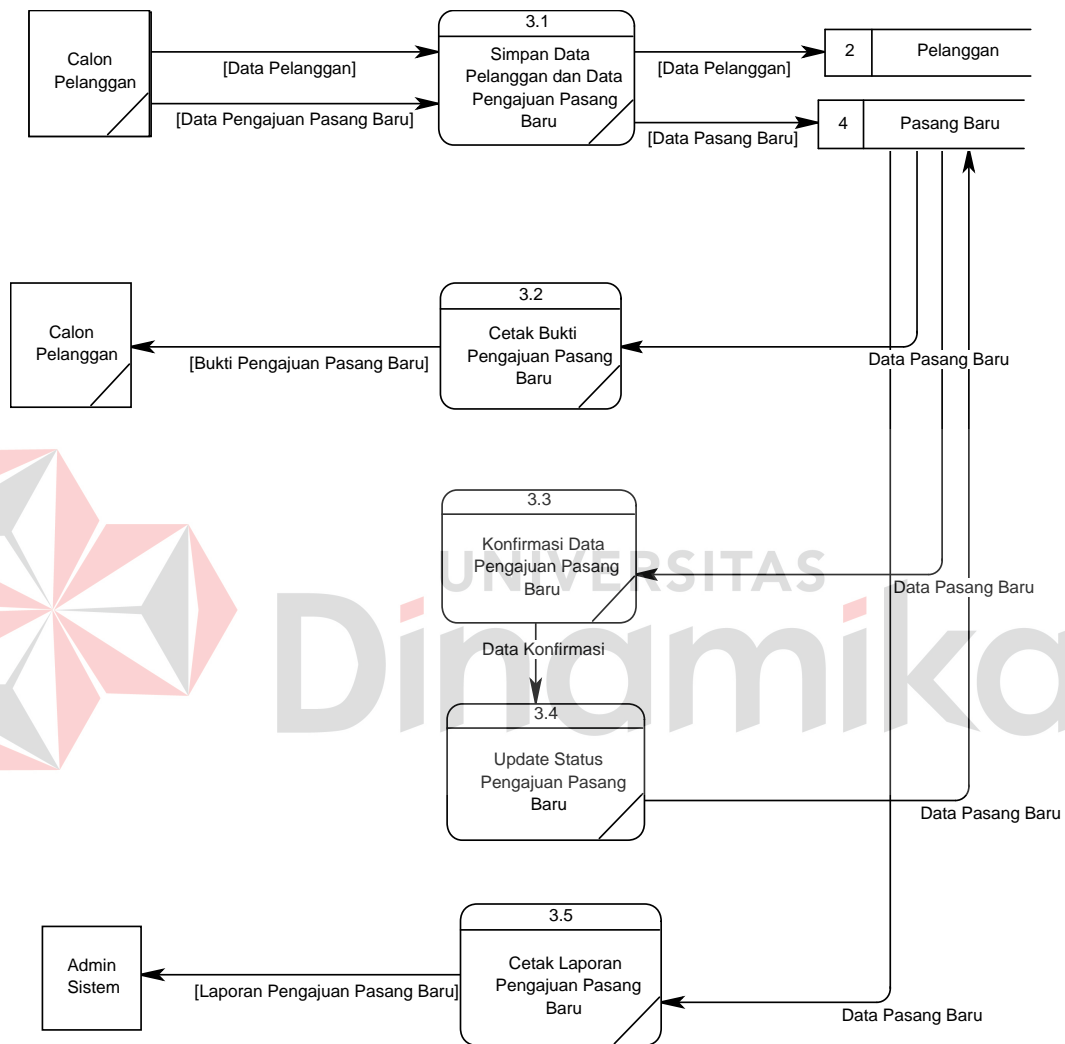


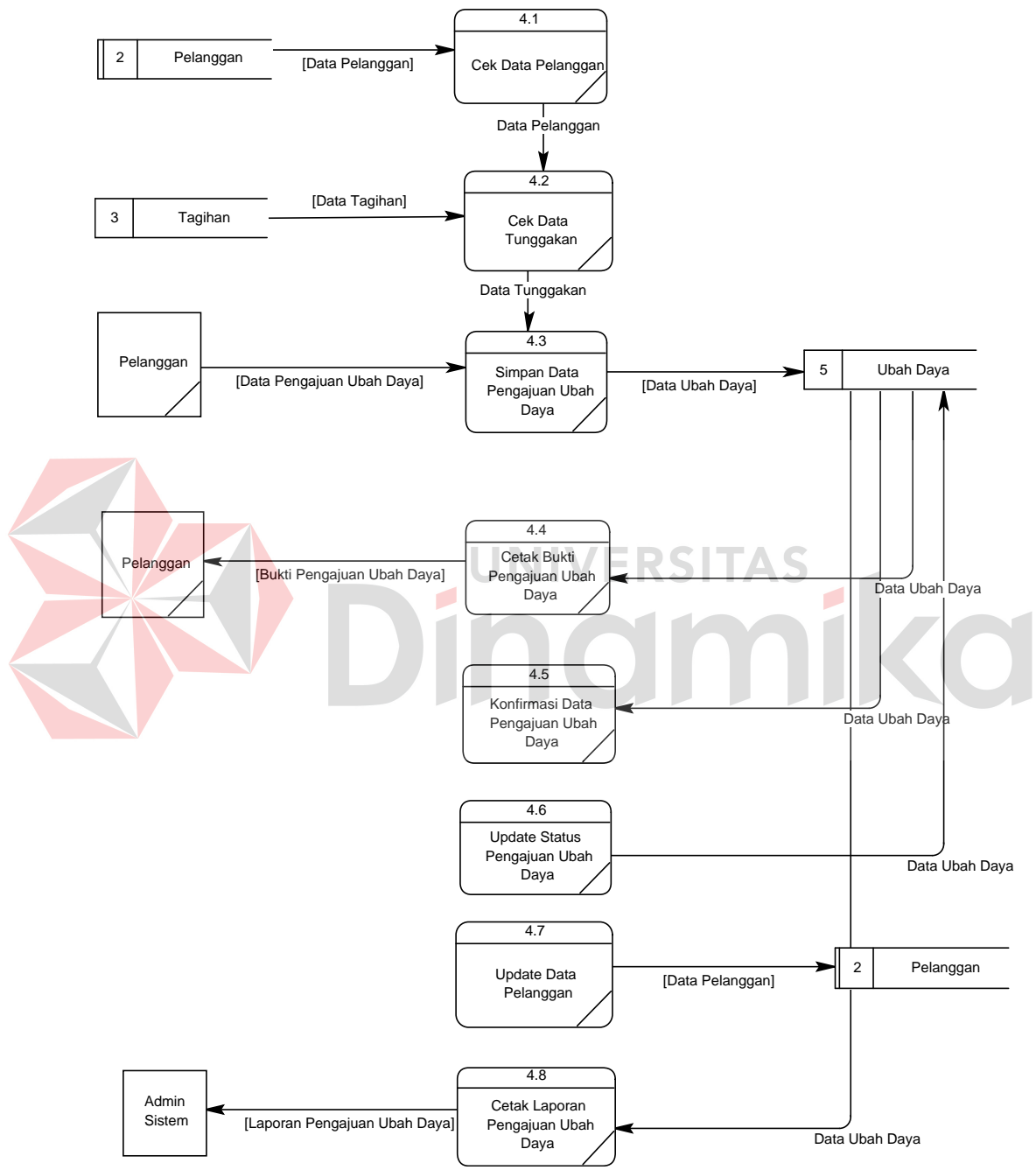


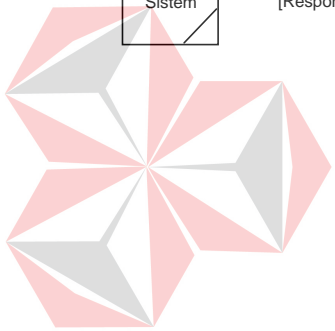
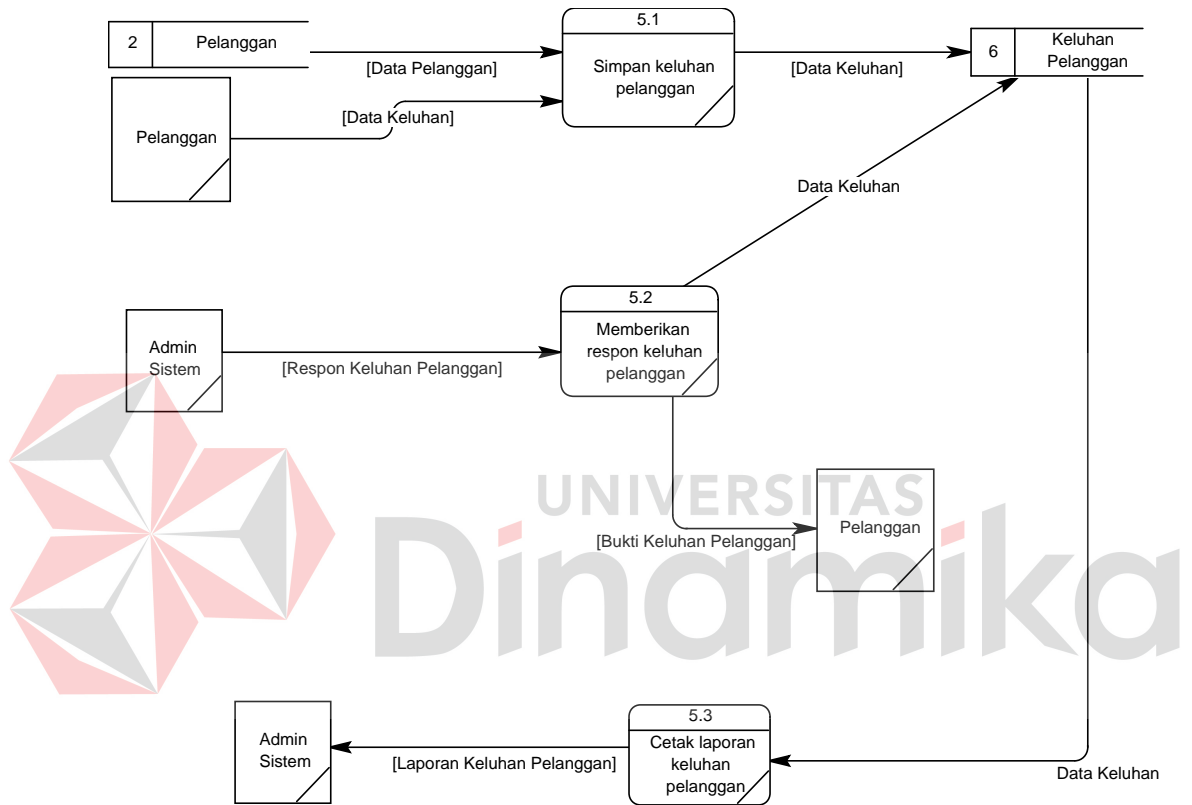




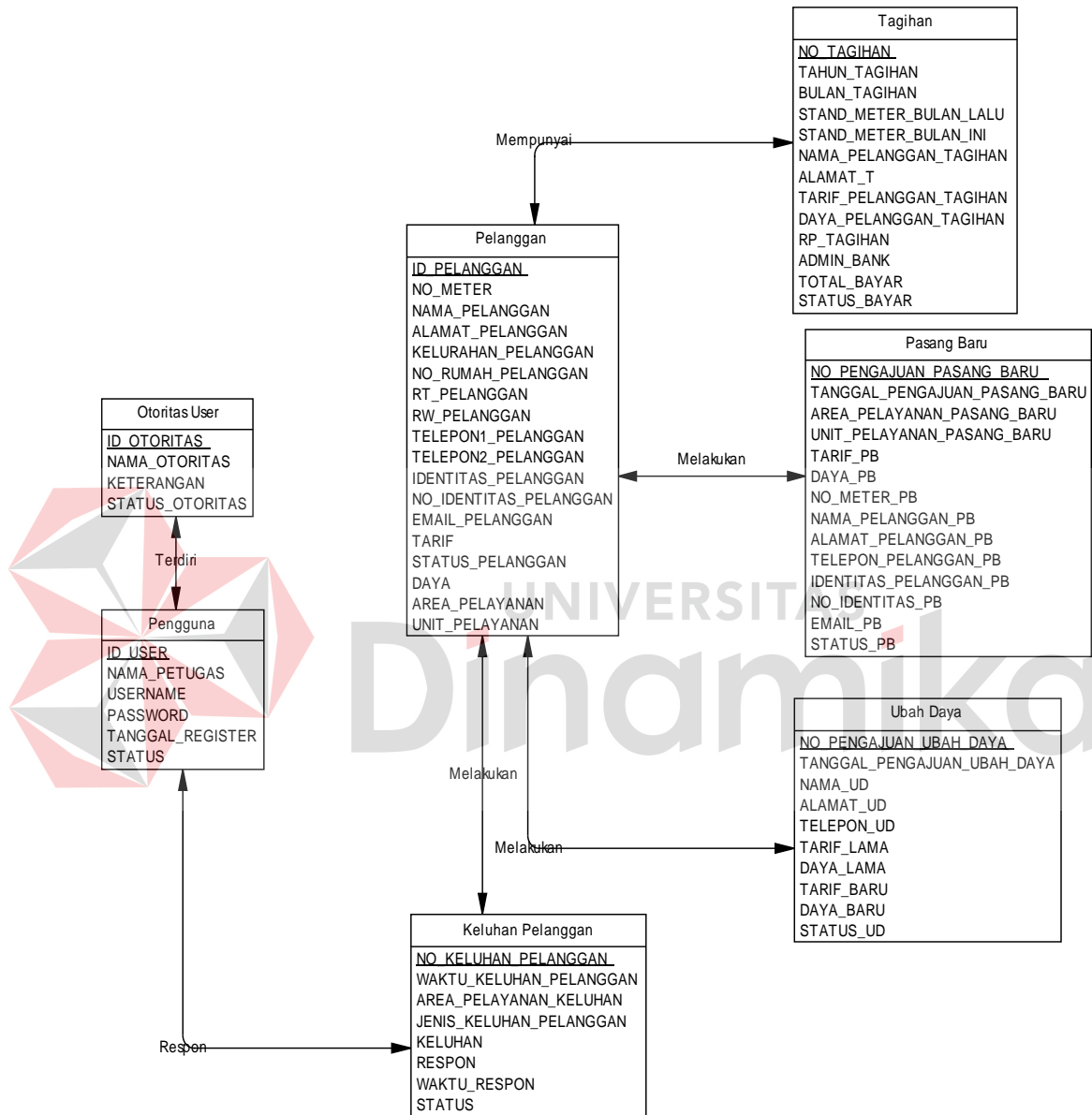
UNIVERSITAS  
Dinamika

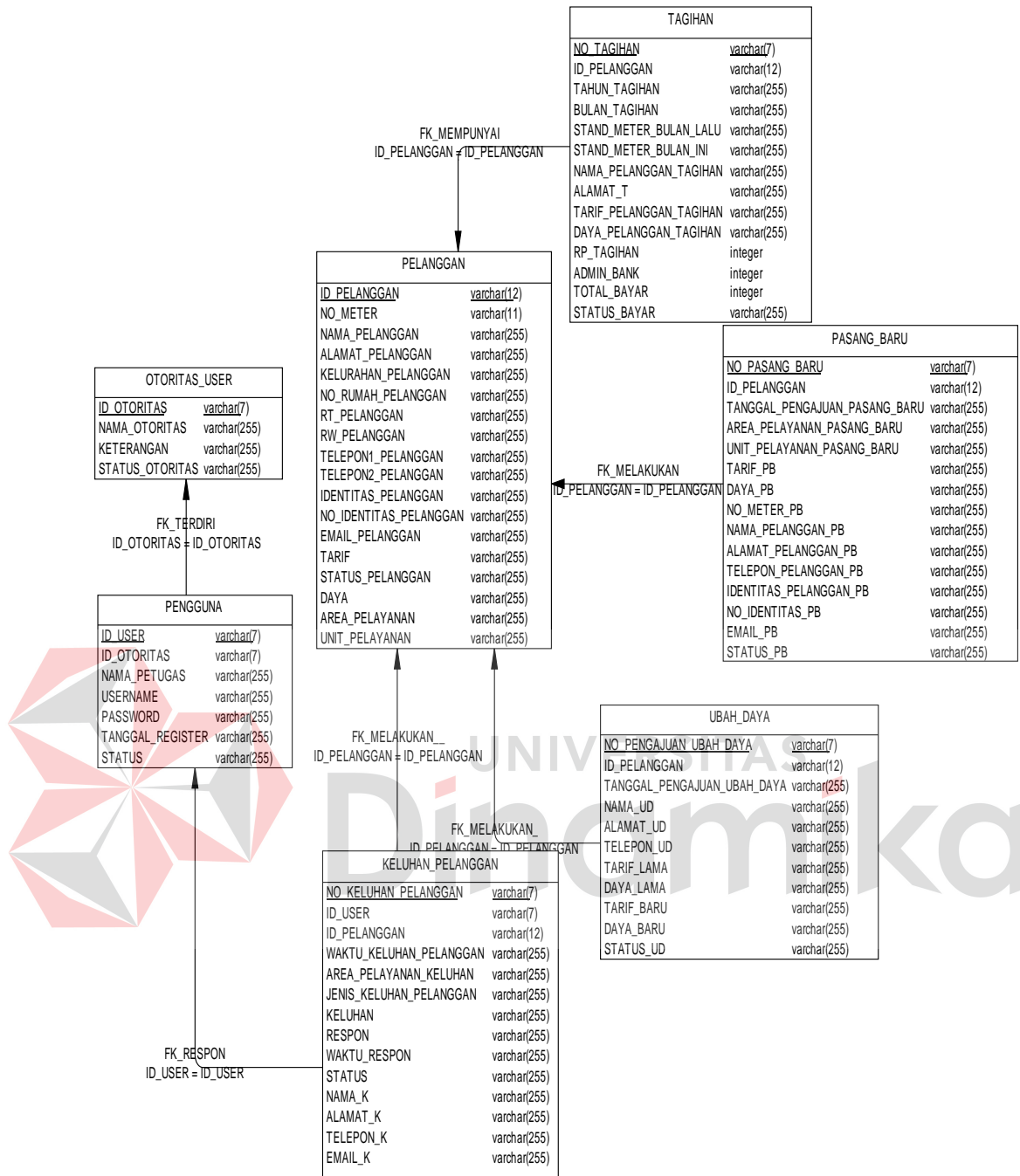






UNIVERSITAS  
Dindarmika





key, dan sebagainya. Rancangan basis data aplikasi ini terdiri dari tabel-tabel sebagai berikut:

#### A. Tabel Otoritas User

Fungsi : Menyimpan data otoritas user

Primary key : ID Otoritas

Foreign key : -

Tabel 4. 1 Tabel Otoritas User

| No. | Nama Kolom    | Tipe Data    | Constraint  |
|-----|---------------|--------------|-------------|
| 1.  | ID Otoritas   | Varchar(7)   | Primary Key |
| 2.  | Nama Otoritas | Varchar(255) | Not Null    |
| 3.  | Keterangan    | Varchar(255) | Null        |
| 4.  | Status        | Varchar(255) | Null        |

#### B. Tabel User (Pengguna)

Fungsi : Menyimpan data user (pengguna)

Primary key : ID User

Foreign key : ID Otoritas

Tabel 4. 2 Tabel User (Pengguna)

| No. | Nama Kolom       | Tipe Data    | Constraint  |
|-----|------------------|--------------|-------------|
| 1.  | ID User          | Varchar(7)   | Primary Key |
| 2.  | ID Otoritas      | Varchar(7)   | Foreign Key |
| 3.  | Nama Petugas     | Varchar(255) | Not Null    |
| 4.  | Username         | Varchar(255) | Not Null    |
| 5.  | Password         | Varchar(6)   | Not Null    |
| 6.  | Tanggal Register | Date         | Not Null    |
| 7.  | Status           | Varchar(255) | Null        |

#### C. Tabel Area Pelayanan

Fungsi : Menyimpan data area pelayanan

Primary key : ID Area Pelayanan

Foreign key : -

Tabel 4. 3 Tabel Area Pelayanan

| No. | Nama Kolom          | Tipe Data    | Constraint            |
|-----|---------------------|--------------|-----------------------|
| 1.  | ID Area Pelayanan   | Varchar(7)   | Primary Key           |
| 2.  | Nama Area Pelayanan | Varchar(255) | Not Null              |
| 3.  | Keterangan          | Varchar(255) | Null                  |
| 4.  | Status              | Varchar(255) | Default = Tidak Aktif |

#### D. Tabel Unit Pelayanan

Fungsi : Menyimpan data unit pelayanan

Primary key : ID Unit Pelayanan

Foreign key : ID Area Pelayanan

Tabel 4. 4 Tabel Unit Pelayanan

| No. | Nama Kolom          | Tipe Data    | Constraint            |
|-----|---------------------|--------------|-----------------------|
| 1.  | ID Unit Pelayanan   | Varchar(7)   | Primary Key           |
| 2.  | ID Area Pelayanan   | Varchar(7)   | Foreign Key           |
| 3.  | Nama Unit Pelayanan | Varchar(255) | Not Null              |
| 4.  | Keterangan          | Varchar(255) | Null                  |
| 5.  | Status              | Varchar(255) | Default = Tidak Aktif |

#### E. Tabel Pelanggan

Fungsi : Menyimpan data pelanggan

Primary key : ID Pelanggan

Foreign key : -

Unique Key : No. Meter

Tabel 4. 5 Tabel Pelanggan

| No. | Nama Kolom              | Tipe Data    | Constraint  |
|-----|-------------------------|--------------|-------------|
| 1.  | ID Pelanggan            | Varchar(12)  | Primary Key |
| 2.  | No. Meter               | Varchar(11)  | Unique Key  |
| 3.  | Nama Pelanggan          | Varchar(255) | Not Null    |
| 4.  | Alamat Pelanggan        | Varchar(255) | Not Null    |
| 5.  | Kelurahan Pelanggan     | Varchar(255) | Null        |
| 6.  | No. Rumah Pelanggan     | Varchar(255) | Null        |
| 7.  | RT Pelanggan            | Varchar(255) | Null        |
| 8.  | RW Pelanggan            | Varchar(255) | Null        |
| 9.  | Telepon 1               | Varchar(255) | Not Null    |
| 10. | Telepon 2               | Varchar(255) | Null        |
| 11. | Identitas Pelanggan     | Varchar(255) | Not Null    |
| 12. | No. Identitas Pelanggan | Varchar(255) | Not Null    |

| No. | Nama Kolom     | Type Data    | Constraint            |
|-----|----------------|--------------|-----------------------|
| 13. | Email          | Varchar(255) | Not Null              |
| 14. | Tarif          | Varchar(255) | Not Null              |
| 15. | Daya           | Varchar(255) | Not Null              |
| 16. | Status         | Varchar(255) | Default = Tidak Aktif |
| 17. | Area Pelayanan | Varchar(255) | Not Null              |
| 18. | Unit Pelayanan | Varchar(255) | Not Null              |

### F. Tabel Tagihan

Fungsi : Menyimpan data tagihan

Primary key : No. Tagihan

Foreign key : ID Pelanggan

Tabel 4. 6 Tabel Tagihan

| No. | Nama Kolom             | Type Data    | Constraint               |
|-----|------------------------|--------------|--------------------------|
| 1.  | No. Tagihan            | Varchar(7)   | Primary Key              |
| 2.  | ID Pelanggan           | Varchar(12)  | Foreign Key              |
| 3.  | Tahun Tagihan          | Varchar(255) | Not Null                 |
| 4.  | Bulan Tagihan          | Varchar(255) | Not Null                 |
| 5.  | Stand Meter Bulan Lalu | Varchar(255) | Not Null                 |
| 6.  | Stand Meter Bulan Ini  | Varchar(255) | Not Null                 |
| 7.  | Nama Pelanggan         | Varchar(255) | Not Null                 |
| 8.  | Alamat                 | Varchar(255) | Null                     |
| 9.  | Tarif                  | Varchar(255) | Not Null                 |
| 10. | Daya                   | Varchar(255) | Not Null                 |
| 11. | Total Tagihan          | Integer      | Not Null                 |
| 12. | Admin Bank             | Integer      | Not Null                 |
| 13. | Total Bayar            | Integer      | Not Null                 |
| 14. | Status Bayar           | Varchar(255) | Default = Belum Terbayar |

### G. Tabel Pasang Baru

Fungsi : Menyimpan data pasang baru

Primary key : No. Pengajuan Pasang Baru

Foreign key : ID Pelanggan

Tabel 4. 7 Tabel Pasang Baru

| No. | Nama Kolom                | Type Data    | Constraint  |
|-----|---------------------------|--------------|-------------|
| 1.  | No. Pengajuan Pasang Baru | Varchar(7)   | Primary Key |
| 2.  | ID Pelanggan              | Varchar(12)  | Foreign Key |
| 3.  | Tanggal Pengajuan         | Date         | Not Null    |
| 4.  | Area Pelayanan            | Varchar(255) | Not Null    |



| No. | Nama Kolom          | Tipe Data    | Constraint             |
|-----|---------------------|--------------|------------------------|
| 5.  | Unit Pelayanan      | Varchar(255) | <i>Not Null</i>        |
| 6.  | Tarif               | Varchar(255) | <i>Not Null</i>        |
| 7.  | Daya                | Varchar(255) | <i>Not Null</i>        |
| 8.  | No. Meter           | Varchar(255) | <i>Unique Key</i>      |
| 9.  | Nama Pelanggan      | Varchar(255) | <i>Not Null</i>        |
| 10. | Alamat              | Varchar(255) | <i>Not Null</i>        |
| 11. | Telepon             | Varchar(255) | <i>Not Null</i>        |
| 12. | Identitas Pelanggan | Varchar(255) | <i>Not Null</i>        |
| 13. | No. Identitas       | Varchar(255) | <i>Not Null</i>        |
| 14. | Email               | Varchar(255) | <i>Not Null</i>        |
| 15. | Status              | Varchar(255) | <i>Default = DRAFT</i> |

### H. Tabel Ubah Daya

Fungsi : Menyimpan data ubah daya

Primary key : No. Pengajuan Ubah Daya

Foreign key : ID Pelanggan

Tabel 4. 8 Tabel Ubah Daya

| No. | Nama Kolom              | Tipe Data    | Constraint             |
|-----|-------------------------|--------------|------------------------|
| 1.  | No. Pengajuan Ubah Daya | Varchar(7)   | <i>Primary Key</i>     |
| 2.  | ID Pelanggan            | Varchar(12)  | <i>Foreign Key</i>     |
| 3.  | Tanggal Pengajuan       | Date         | <i>Not Null</i>        |
| 4.  | Nama Pelanggan          | Varchar(255) | <i>Not Null</i>        |
| 5.  | Alamat                  | Varchar(255) | <i>Not Null</i>        |
| 6.  | Telepon                 | Varchar(255) | <i>Not Null</i>        |
| 7.  | Tarif Lama              | Varchar(255) | <i>Not Null</i>        |
| 8.  | Daya Lama               | Varchar(255) | <i>Not Null</i>        |
| 9.  | Tarif Baru              | Varchar(255) | <i>Not Null</i>        |
| 10. | Daya Baru               | Varchar(255) | <i>Not Null</i>        |
| 11. | Status                  | Varchar(255) | <i>Default = DRAFT</i> |

### I. Tabel Keluhan

Fungsi : Menyimpan data keluhan

Primary key : No. Keluhan

Foreign key : ID Pelanggan, ID User

Tabel 4. 9 Tabel Keluhan

| No. | Nama Kolom   | Tipe Data   | Constraint         |
|-----|--------------|-------------|--------------------|
| 1.  | No. Keluhan  | Varchar(7)  | <i>Primary Key</i> |
| 2.  | ID Pelanggan | Varchar(12) | <i>Foreign Key</i> |
| 3.  | ID User      | Varchar(7)  | <i>Foreign Key</i> |

| No. | Nama Kolom     | Tipe Data    | Constraint               |
|-----|----------------|--------------|--------------------------|
| 4.  | Waktu Keluhan  | Varchar(255) | Not Null                 |
| 5.  | Jenis Keluhan  | Varchar(255) | Not Null                 |
| 6.  | Area Pelayanan | Varchar(255) | Not Null                 |
| 7.  | Nama Pelanggan | Varchar(255) | Not Null                 |
| 8.  | Alamat         | Varchar(255) | Not Null                 |
| 9.  | Telepon        | Varchar(255) | Not Null                 |
| 10. | Email          | Varchar(255) | Not Null                 |
| 11. | Keluhan        | Varchar(255) | Not Null                 |
| 12. | Respon         | Varchar(255) | Not Null                 |
| 13. | Waktu Respon   | Varchar(255) | Not Null                 |
| 14. | Status         | Varchar(255) | Default = Belum Terjawab |

#### 4.2.5 Desain Input / Output

Desain input output merupakan langkah pertama untuk membuat sebuah aplikasi sistem informasi. Dalam tahap ini *user* akan diberikan gambaran tentang bagaimana sistem ini nantinya dibuat.

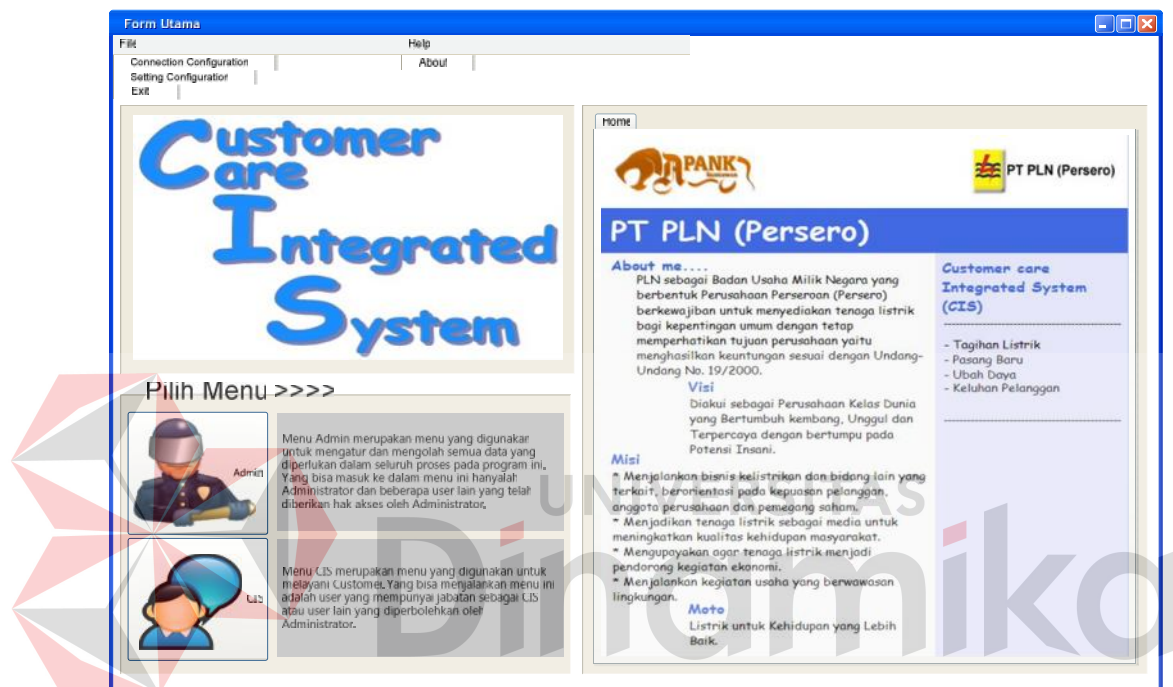
##### A. Desain Input

Desain input merupakan gambaran secara umum tentang bentuk dari tampilan atau *user interface* dari suatu program. Pada sistem informasi pelayanan pelanggan dibuat beberapa desain input sebagai *interface*.

Pada Gambar 4.17 Login digunakan oleh user ketika ingin mengakses aplikasi. Pada form tersebut terdapat 2 textbox yaitu textbox username pegawai tersebut dan textbox password.

Gambar 4. 17 Form Login

Pada Gambar 4.18 merupakan gambar desain *interface* untuk form utama. Form utama merupakan form awal yang digunakan agar *user* dapat mengakses form-form program yang diinginkan. Menu yang ada sesuai dengan hak akses *user* yang telah ditentukan ketika nanti pada saat login. Pada Gambar 4.18 terdapat contoh untuk form utama.



Gambar 4. 18 Form Utama

Pada Gambar 4.19 Form Maintenance *User* digunakan untuk menyimpan data *user* dari aplikasi dengan fitur *user* dapat menginputkan data petugas yang ID *User* diambil dari hasil *generate* sistem. Password dapat diketikkan secara langsung maupun hasil *generate* dari sistem. Berikan tanda cek ( ) pada status aktif untuk menandakan bahwa data *user* sedang aktif dan bisa digunakan.

The screenshot shows a web application window titled "Maintenance User". The header area includes a user profile icon, the text ".: MAINTENANCE USER :.", and the logo for "PT PLN (Persero)". Below the header is a navigation bar with a "Home" tab and a row of buttons: "Baru", "Ubah", "Cari", "Simpan", "Batal", "Hapus", "Cetak", "Refresh", and "Keluar". A secondary navigation bar contains "User" and "Petunjuk" tabs. The main content area is titled "Data User" and contains a form with the following fields:

|                  |  |
|------------------|--|
| ID User          | <input type="text" value="1204001"/>   |
| Nama Petugas     | <input type="text" value="Tukijan"/>   |
| Username         | <input type="text" value="Tuki09"/>  |
| Password         | <input type="password" value="123456"/> <input type="button" value="Buat Password"/> |
| Otoritas         | <input type="text" value="Administrator"/> ▼   |
| Tanggal Register | <input type="text" value="26 April 2012"/> ▼   |

At the bottom of the form, there is a checkbox labeled "Status Aktif" which is checked.

Gambar 4. 19 Form Maintenance User

Pada Gambar 4.20 Form Maintenance Otoritas *User* digunakan untuk menyimpan data otoritas *user* yang berhubungan dengan data *user*. ID Otoritas merupakan hasil dari *generate* sistem yang tidak bisa diubah. Berikan tanda cek (  ) pada status aktif untuk menandakan bahwa data otoritas *user* sedang aktif dan bisa digunakan.

Gambar 4. 20 Form Otoritas User

Pada Gambar 4.21 Form Maintenance Area Pelayanan digunakan untuk mengelolah data area pelayanan. ID Area Pelayanan merupakan hasil dari *generate* sistem yang tidak bisa diubah. Berikan tanda cek (  ) pada status aktif untuk menandakan bahwa data area pelayanan sedang aktif dan bisa digunakan.

Gambar 4. 21 Form Maintenance Area Pelayanan

Pada Gambar 4.22 Form Maintenance Unit Pelayanan digunakan untuk menyimpan data unit pelayanan. ID Unit Pelayanan merupakan hasil dari *generate* sistem yang tidak bisa diubah. Combobox area pelayanan harus diisi dengan cara memilih data area pelayanan yang ada di dalamnya. Berikan tanda cek ( ) pada status aktif untuk menandakan bahwa data unit pelayanan sedang aktif dan bisa digunakan.

Gambar 4. 22 Form Maintenance Unit Pelayanan

Pada Gambar 4.23 Form Maintenance Pelanggan digunakan untuk menyimpan data pelanggan yang berhubungan dengan seluruh transaksi. ID Pelanggan dan No. Meter bukan merupakan generate sistem, hal ini dikarenakan fungsi dari form ini sebagai masukan data pelanggan yang lama sebelum aplikasi ini dibuat. Untuk data pelanggan yang baru (setelah aplikasi dibuat) dapat

dimasukkan lewat proses pasang baru. Berikan tanda cek ( ) pada status aktif untuk menandakan bahwa data pelanggan sedang aktif dan bisa digunakan.

Gambar 4. 23 Form Maintenance Pelanggan

Pada Gambar 4.24 Form Maintenance Tagihan digunakan menyimpan data tagihan listrik para pelanggan. No. Tagihan merupakan hasil generate sistem dan tidak dapat diubah. Berikan tanda cek ( ) pada status bayar untuk menandakan bahwa data tagihan sudah terbayar, jika tidak diberi tanda cek berarti tagihan belum terbayar.

Gambar 4. 24 Form Maintenance Tagihan

Pada Gambar 4.25 Form CIS (*Customer care Integrated System*)

merupakan form utama untuk menu pelayanan pelanggan. Form ini akan tampil pada layar komputer sehingga pelanggan langsung bisa berinteraksi dengan sistem untuk melakukan beberapa transaksi. Untuk menuju ke form tersebut *user* yang bisa login adalah *user* yang mempunyai otoritas sebagai *Customer Care*. Terdapat beberapa pilihan menu, informasi, dan pengumuman di form tersebut.



Gambar 4. 25 Form CIS (Customer care Integrated System)

Pada Gambar 4.26 Form Admin merupakan form utama untuk mengelolah seluruh data master, respon transaksi dan laporan-laporan. Untuk menuju ke form tersebut *user* yang bisa login adalah *user* yang mempunyai otoritas sebagai *Administrator*. Terdapat beberapa pilihan menu, yaitu menu untuk mengolah data master, mengolah respon transaksi dan menu laporan transaksi.

Gambar 4. 26 Form Admin

Pada Gambar 4.27 Form Cek Tagihan Listrik merupakan form yang digunakan pelanggan untuk melihat tagihan listrik pelanggan tersebut. Tagihan listrik yang tampil dapat langsung dicetak, akan tetapi hasil cetakan bukan sebagai bukti pembayaran tagihan listrik, melainkan hanya sebagai informasi tagihan listrik yang diterima pelanggan per periode bulan. Jika pelanggan mempunyai tunggakan maka akan langsung digabung dengan tagihan bulan saat ini.

**CEK TAGIHAN LISTRIK** PT PLN (Persero)

Home

Baru    Batal    Cetak    Keluar

**Data Pelanggan**

ID Pelanggan: 511444098784  Enter

Nama Pelanggan: Apank

Alamat Pelanggan: Kemplaten XI / 76

Tarif / Daya: R1 / 900 VA

**Data Tagihan**

Total Tunggakan: 1 Bulan

Detail Tagihan

| Bulan Taguh | Tagihan Rp. |
|-------------|-------------|
| May         | 60000       |
|             |             |
|             |             |

Total Tagihan Rp. 50000

Admin Bank Rp. 1600

Total Pembayaran Rp. 51600

Gambar 4. 27 Form Cek Tagihan Listrik

Pada Gambar 4.28 Form Pengajuan Pasang Baru merupakan form yang digunakan pelanggan untuk membuat pengajuan pasang baru. No. Pengajuan merupakan hasil generate sistem, begitu juga dengan tanggal pengajuan yang diambil dari tanggal sekarang. Untuk ID Pelanggan dan No. Meter juga merupakan hasil dari generate sistem. Pada menu cetak, pelanggan dapat

mencetak bukti pengajuan pasang baru yang nantinya dijadikan sebagai bukti ketika dilakukan survey oleh pihak perusahaan.

The screenshot shows a web application window titled "Pengajuan Pasang Baru". The header includes a logo with a plus sign and the text "PT PLN (Persero)". Below the header, there are navigation buttons: "Baru", "Simpan", "Batal", "Cetak", and "Keluar". The main content area is divided into two tabs: "Pengajuan Pasang Baru" (selected) and "Petunjuk". Under the "Pengajuan Pasang Baru" tab, there are two sub-sections: "Data Pengajuan Pasang Baru" and "Data Pelanggan".

**Data Pengajuan Pasang Baru:**

- No. Pengajuan: 1205006
- Tanggal Pengajuan: 12 April 2010
- Area Pelayanan: APJ Suarabaya Barat
- Unit Pelayanan: UPJ Karang Pilang
- Tarif / Daya Baru:
  - Tarif: R1
  - Daya: 900

**Data Pelanggan:**

- ID Pelanggan: 511440094758
- No. Meter: 22475968467
- Nama Pelanggan: Apank
- Alamat Pelanggan: Kemlaten XI / 76
- No. Telepon: 031987788
- Identitas: KTP (with ID number 092378273826382)
- Email: apank2110@yahoo.com

Gambar 4. 28 Form Pengajuan Pasang Baru

Pada Gambar 4.29 Form Pengajuan Ubah Daya merupakan form yang digunakan pelanggan untuk membuat pengajuan ubah daya. No. Pengajuan merupakan hasil generate sistem, begitu juga dengan tanggal pengajuan yang diambil dari tanggal sekarang. Untuk data pelanggan yang mengajukan dapat dicari dengan memasukkan ID Pelanggan ke dalam textbox yang telah disediakan. Kemudian tekan *Enter*, maka data pelanggan akan tampil secara otomatis. Pada

menu cetak, pelanggan dapat mencetak bukti pengajuan ubah daya yang nantinya dijadikan sebagai bukti ketika dilakukan survey oleh pihak perusahaan.

Gambar 4. 29 Form Pengajuan Ubah Daya

Pada Gambar 4.30 Form Keluhan Pelanggan merupakan form yang digunakan pelanggan untuk mengajukan keluhan, laporan, pertanyaan, dan sebagainya kepada perusahaan. No. Keluhan merupakan hasil generate sistem, begitu juga dengan waktu keluhan yang diambil dari tanggal dan jam sekarang.

Gambar 4. 30 Form Keluhan Pelanggan

Pada Gambar 4.31 Form Cek Respon Keluhan merupakan form yang digunakan pelanggan untuk melakukan cek respon terhadap keluhan yang telah disampaikan. Berikan tanda cek ( ) pada id pelanggan jika ingin mencari respon berdasarkan id pelanggan, atau berikan tanda cek ( ) pada nama pelanggan jika ingin mencari respon berdasarkan nama pelanggan. Cetak bukti keluhan pelanggan jika ingin menyimpan bukti keluhan untuk dokumentasi bagi pelanggan.

Form Title

Home

Masukkan ID Pelanggan

Masukkan Nama Pelanggan

Respon Keluhan Pelanggan

| BUKTI KELUHAN PELANGGAN                  |  |
|--|--|
| 28/01/2012                               | 08:15:16   |
| Data Pelapor :                           | Pertanyaan : 12 May 2012 23:41 WIB   |
| Nama :<br>Apank                          | Kenapa listrik di rumah saya kok sering padam dan tidak ada pembentahan dan pihak PLN ?                                      |
| Area Pelayanan :<br>Surabaya Barat       | Solusi : 12 May 2012 00:41 WIB   |
|  | Coba Anda segera tanyakan pada Unit Pelayanan terdekat di kota Anda. Jika masalah berlanjut segera hubungi Customer Service. |
| Ayo Bebas Narkoba<br>INFORMASI HUB : 123 |  |

Gambar 4.31 Form Cek Respon Keluhan

## B. Desain Output

Desain output merupakan gambaran secara umum tentang bentuk dari tampilan atau *user interface* dari suatu laporan. Pada sistem informasi pelayanan pelanggan dibuat beberapa desain output sebagai *interface* dari laporan.

Pada Gambar 4.32 digunakan pada saat pelanggan memilih menu cetak pada form cek tagihan listrik. Setelah dipilih maka muncul tagihan pembayaran listrik yang harus dibayar pelanggan pada bulan ini dan bulan lalu jika masih mempunyai tunggakan.

### BUKTI TAGIHAN LISTRIK

IDPEL : 511345465765  
NAMA : Fandi Baladewa  
TARIF / DAYA : R1 / 900  
BULAN / TAHUN : June / 2012  
STAND METER : 2243534- 22568790  
RP TAGIHAN PLN : Rp. 156,700  
STATUS BAYAR : Belum Terbayar

**STRUKINI BUKAN MERUPAKAN BUKTI PEMBAYARAN,  
UNTUK MELAKUKAN PEMBAYARAN SILAKAN  
MENGHUBUNGI PETUGAS LOKET PEMBAYARAN**

ADMIN BANK : Rp. 1,600  
TOTAL BAYAR : Rp. 158,300

Ayo Bebas Narkoba  
INFORMASI HUB : 123

27-06-12 23:23:58



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

### BUKTI PENGAJUAN PASANG BARU

NO. PENGAJUAN : 1206001  
TGL PENGAJUAN : 07 June 2012  
NAMA : Raihan  
TARIF / DAYA : P3 / 131000  
STATUS : REJECTED

**BUKTI INI MERUPAKAN BUKTI PENGAJUAN PASANG BARU,  
UNTUK INFORMASI LEBIH LANJUT HUBUNGI PETUGAS  
LOKET**

Ayo Bebas Narkoba  
INFORMASI HUB: 123

27-06-12 23:33:40

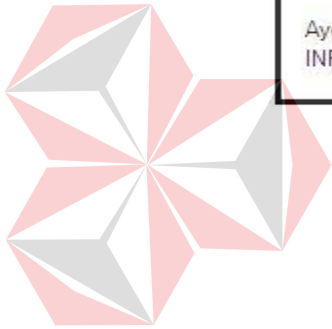
### BUKTI PENGAJUAN UBAH DAYA

NO. PENGAJUAN : 1205002  
TGL PENGAJUAN : 08 May 2012  
IDPEL : 511444896874  
NAMA : Paijo  
TARIF LAMA / DAYA LAMA : R1 / 900  
TARIF BARU / DAYA BARU : B1 / 2200  
STATUS : DRAFT

**BUKTI INI MERUPAKAN BUKTI PENGAJUAN UBAH DAYA,  
UNTUK INFORMASI LEBIH LANJUT HUBUNGI PETUGAS  
LOKET**

Ayo Bebas Narkoba  
INFORMASI HUB: 123

27-06-12 23:28:19



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

### BUKTI KELUHAN PELANGGAN

27-June-2012

23:29:58

|  |   |
|--|---|
| Data Pelapor :<br>Nama :<br>Apank<br>Area :<br>Surabaya Barat<br><br>Ayo Bebas Narkoba<br>INFORMASI HUB: 123 | Pertanyaan :<br>01 June 2012 09:56 WIB<br>Di daerah rumah rumah saya sering terjadi konsleting listrik                |
|  | Jawaban :<br>08 June 2012 12:00 WIB<br>Terima Kasih Atas Infonya. Akan Segera Kami Kirim Petugas Untuk Mengontrolnya. |



Pada Gambar 4.36 digunakan pada saat admin sistem memilih form laporan tagihan listrik. Setelah dipilih maka muncul laporan tagihan listrik yang digunakan untuk mengontrol jumlah seluruh tagihan listrik, jumlah tagihan yang belum terbayar, jumlah tagihan yang telah terbayar, nominal seluruh tagihan, nominal tagihan yang belum terbayar, dan nominal tagihan yang telah terbayar.

| No.                | No. Tagihan | Tahun/Bulan Tagihan | ID Pelanggan | Nama Pelanggan | Total Tagihan     | Admin Bank      | Total Bayar      |
|--------------------|-------------|---------------------|--------------|----------------|-------------------|-----------------|------------------|
| 1                  | 1205001     | April               | 511234567865 | Apank          | Rp. 120000        | Rp. 1600        | Rp. 121600       |
| 2                  | 1205002     | May                 | 511675678689 | Paijo          | Rp. 150000        | Rp. 1600        | Rp. 151600       |
| 3                  | 1205003     | May                 | 511444678679 | Tukiyem        | Rp. 238000        | Rp. 1600        | Rp. 239600       |
| 4                  | 1205004     | May                 | 511605546578 | Susi           | Rp. 67000         | Rp. 1600        | Rp. 68600        |
| <b>Grand Total</b> |             |                     |              |                | <b>Rp. 575000</b> | <b>Rp. 6400</b> | <b>Rp.581400</b> |

Tanggal/Waktu Cetak : 04-June-2012 / 07:20 Page 1 of 1


Jumlah Seluruh Tagihan : 4  
 Jumlah Tagihan Belum Terbayar : 3  
 Jumlah Tagihan Terbayar : 1

Nominal Seluruh Tagihan : Rp.581400  
 Nominal Tagihan Belum Terbayar : Rp.459800  
 Nominal Tagihan Terbayar : Rp.121600

Dibuat oleh : Dr. Edi Supono  
 Disetujui oleh : Dra. Ida Supeni

Gambar 4. 36 Laporan Tagihan Listrik

Pada Gambar 4.37 digunakan pada saat admin sistem memilih form laporan pasang baru. Setelah dipilih maka muncul laporan pengajuan pasang baru yang digunakan untuk mengontrol jumlah seluruh pengajuan pasang baru, jumlah pengajuan yang belum disetujui, jumlah pengajuan yang telah disetujui, dan jumlah pengajuan yang tidak disetujui.



**PT. PLN (Persero)**  
**Distribusi Jawa Timur**

## LAPORAN PENGAJUAN PASANG BARU

Tangga/Waktu Cetak : 04-June-2012 / 07:20

Page 1 of 1

| No. | No. Pengajuan | Tanggal Pengajuan | ID Pelanggan | No. Meter   | Nama Pelanggan | No. Identitas |
|-----|---------------|-------------------|--------------|-------------|----------------|---------------|
| 1   | 1205001       | 24 April 2012     | 511234567865 | 13456785537 | Ryan W.        | 456457567567  |
| 2   | 1205002       | 30 April 2012     | 511675678689 | 13243454657 | Baskoro        | 567686778678  |
| 3   | 1205003       | 8 May 2012        | 511444678679 | 22435465768 | Indra P.       | 657656456456  |
| 4   | 1205004       | 16 May 2012       | 511605546578 | 14354654765 | Siti Munawaroh | 234354364565  |

Jumlah Seluruh Pengajuan : 4

Jumlah Pengajuan Belum Diterima : 1

Jumlah Pengajuan Diterima : 2

Jumlah Pengajuan Tidak Diterima : 1

Dibuat oleh :


Dr. Edi Suponc

Disetujui oleh :

Dra. Ida Supeni

Gambar 4. 37 Laporan Pengajuan Pasang Baru

Pada Gambar 4.38 digunakan pada saat admin sistem memilih form laporan ubah daya. Setelah dipilih maka muncul laporan pengajuan ubah daya yang digunakan untuk mengontrol jumlah seluruh pengajuan ubah daya, jumlah pengajuan yang belum disetujui, jumlah pengajuan yang telah disetujui, dan jumlah pengajuan yang tidak disetujui.



**PT. PLN (Persero)**  
**Distribusi Jawa Timur**

## LAPORAN PENGAJUAN UBAH DAYA

Tanggal/Waktu Cetak : 04-June-2012 / 07:20

Page 1 of 1

| No. | No. Pengajuan | Tanggal Pengajuan | ID Pelanggan | Nama Pelanggan |
|-----|---------------|-------------------|--------------|----------------|
| 1   | 1205001       | 21 May 2012       | 511234567865 | Ryan W.        |
| 2   | 1205002       | 25 May 2012       | 511675678689 | Baskoro        |
| 3   | 1205003       | 10 June 2012      | 511444678679 | Indra P.       |
| 4   | 1205004       | 15 June 2012      | 511605546578 | Siti Munawaroh |

Jumlah Seluruh Pengajuan : 4

Jumlah Pengajuan Belum Diterima : 1

Jumlah Pengajuan Diterima : 2

Jumlah Pengajuan Tidak Diterima : 1

Dibuat oleh :


Dr. Edi Suponc

Disetujui oleh :

Dra. Ida Supeni

Gambar 4. 38 Laporan Pengajuan Ubah Daya

Pada Gambar 4.39 digunakan pada saat admin sistem memilih form laporan keluhan pelanggan. Setelah dipilih maka muncul laporan keluhan pelanggan yang digunakan untuk mengontrol jumlah seluruh keluhan pelanggan, jumlah keluhan yang belum terjawab, dan jumlah keluhan yang telah terjawab.

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  <b>PT. PLN (Persero)</b><br><b>Distribusi Jawa Timur</b> |  | <b>LAPORAN KELUHAN PELANGGAN</b>  |  |
| <b>Tangga/Waktu Cetak : 04-June-2012 / 07:20</b>   |  | <b>Page 1 of 1</b>  |  |
| <b>Data Pelapor :</b><br>Nama :<br>Apank<br>Area Pelayanan :<br>Surabaya Barat   |  | <b>Pertanyaan :</b> 12 May 2012 23:41 WIB<br>Kenapa listrik di rumah saya kok sering padam dan tidak ada pemberitahuan dari pihak PLN ?                               |  |
|  |  | <b>Solusi :</b> 12 May 2012 00:41 WIB<br>Coba Anda segera tanyakan pada Unit Pelayanan terdekat di kota Anda. Jika masalah berlanjut segera hubungi Customer Service. |  |
| Jumlah Seluruh Keluhan : 1<br>Jumlah Keluhan Belum Terjawab : 0<br>Jumlah Keluhan Terjawab : 1   |  | Dibuat oleh :<br>Disetujui oleh :   |  |
|  |  | Dr. Edi Supono<br>Dra. Ida Supen  |  |

Gambar 4. 39 Laporan Keluhan Pelanggan

## BAB V

### IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Sistem yang Digunakan

Berikut ini adalah *hardware* dan *software* yang dibutuhkan untuk menggunakan program Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim sebagai berikut:

##### a. *Hardware*

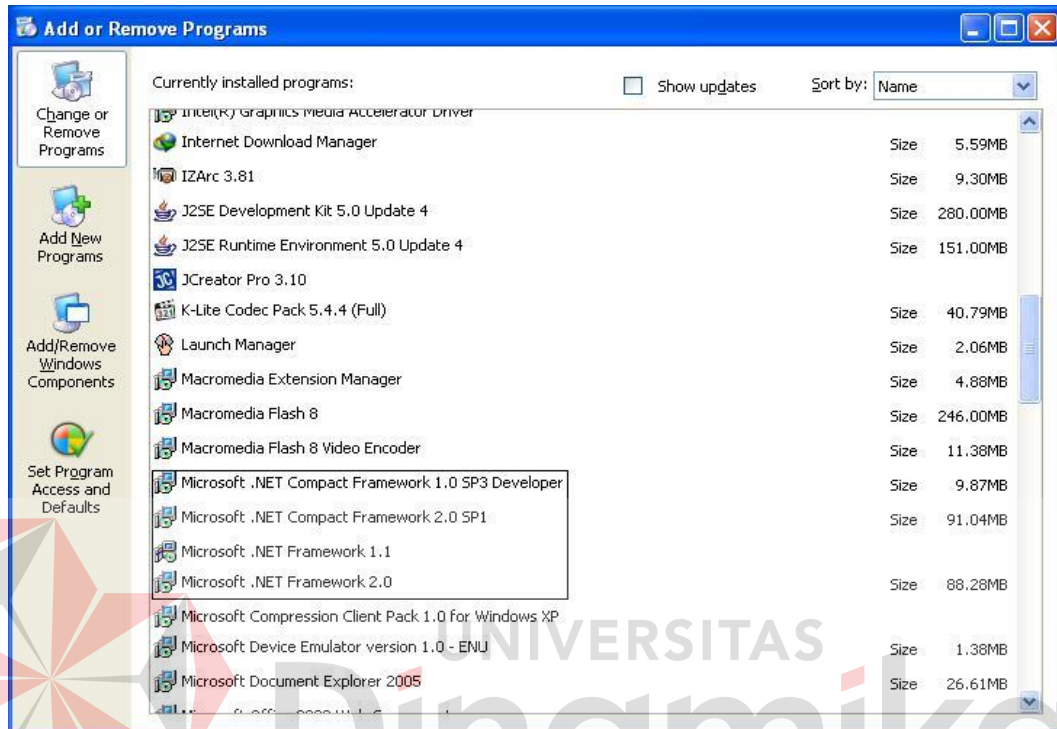
1. Microprocessor Pentium IV atau yang lebih tinggi
2. VGA dengan resolusi 800 x 600 atau yang lebih tinggi dan mendukung Microsoft Windows
3. RAM 512 atau yang lebih tinggi

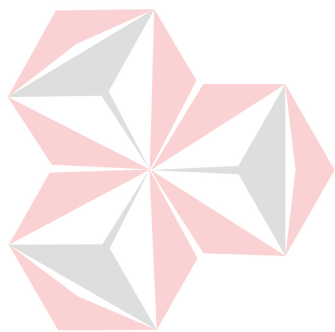
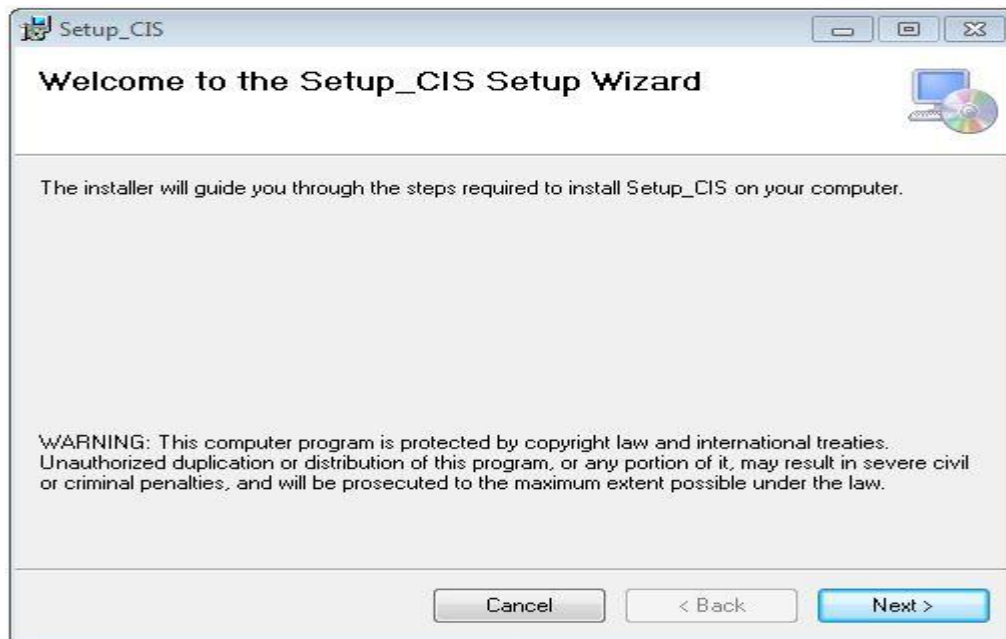
##### b. *Software*

1. Sistem Operasi Microsoft Windows 2000 Server/Pro, XP/Pro/Home, Vista, 7 (Seven)
2. .NET Framework 2.0
3. Crystal Report Engine
4. MySQL Server 5.5

#### 5.2 Cara Setup Program

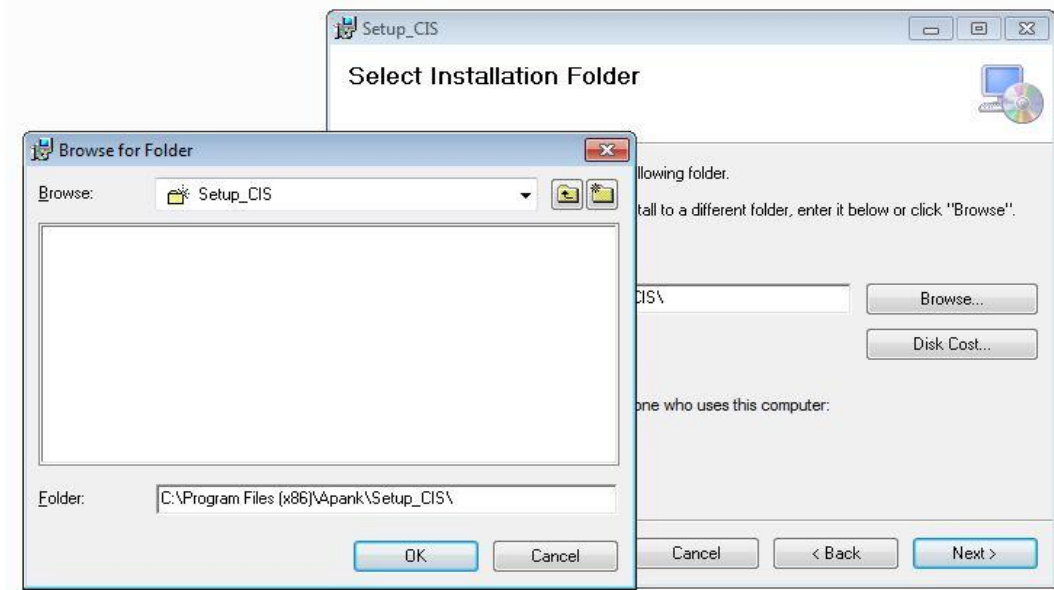
Sebelum melakukan instalasi program CIS (*Customer care Integrated System*), pertama cek dulu computer Anda apakah sudah terdapat *.net framework* 2.0 atau tidak. Caranya pada menu *computer*, kemudian pilih *control panel*. Setelah masuk control panel masuk ke *add or remove program* (berisi tentang



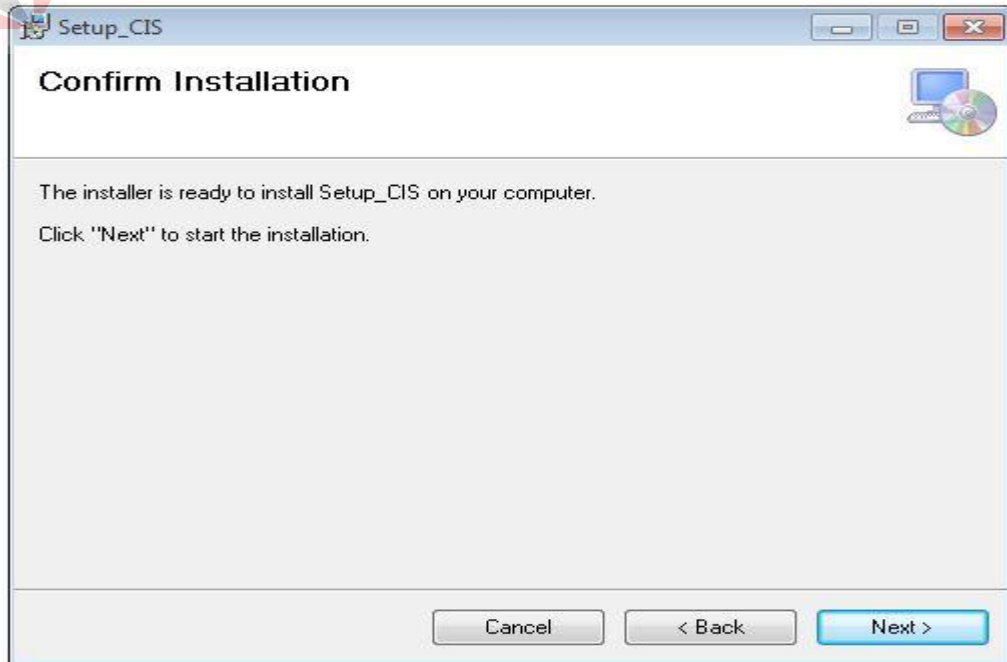


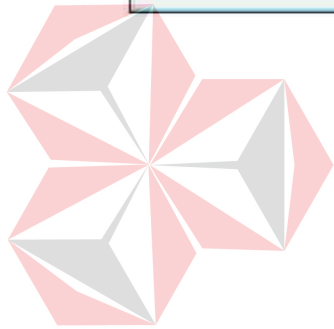
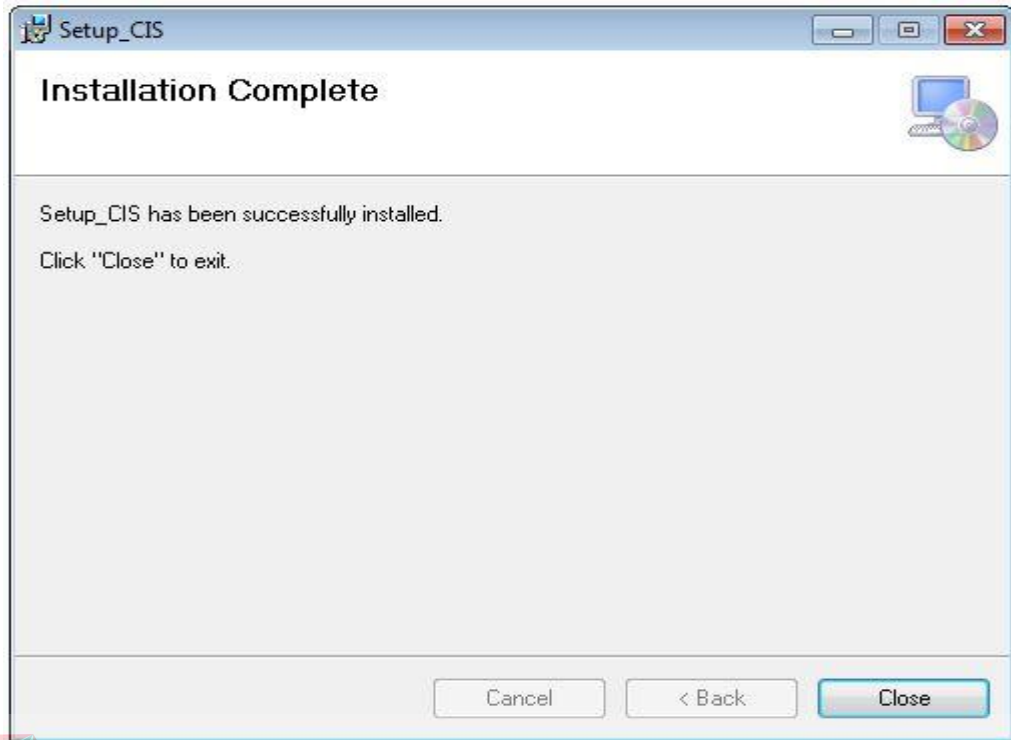
UNIVERSITAS  
**Dinamika**





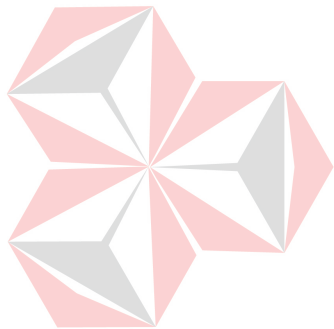
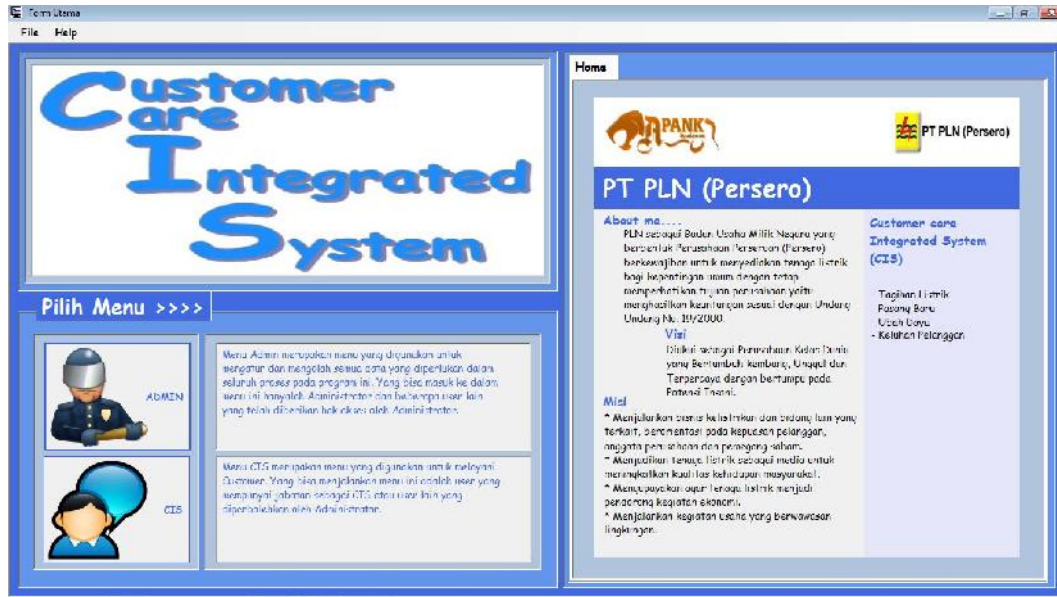
UNIVERSITAS  
**Dinamika**





UNIVERSITAS  
**Dinamika**





UNIVERSITAS  
**Dinamika**

Form Connection Configuration

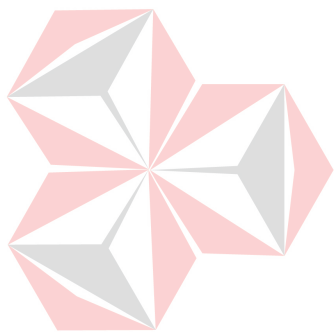
## Configuration Settings

Specify the configuration to be able to connect to the database

General Settings

| Database Configuration | Database User  |
|------------------------|----------------|
| Server: localhost      | Username: root |
| Port: 3306             | Password: root |
| Database: cis          |                |

OK Cancel



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

Form Login Admin

# LOGIN



USERNAME : apank2110

PASSWORD : [masked]

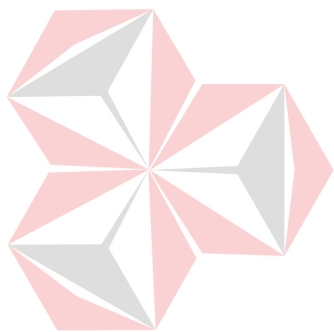
LOGIN CANCEL

Form Login CIS

# LOGIN

USERNAME :

PASSWORD :



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

Menu Admin

### ~MENU~

|                         |                           |                |
|-------------------------|---------------------------|----------------|
| TAGIHAN LISTRIK         | USER                      | PELANGGAN      |
| AREA PELAYANAN          | UNET PELAYANAN            | OTORITAS USER  |
| RESPON PASANG BARU      | RESPON UBAH DATA          | RESPON KELUHAN |
| LAPORAN TAGIHAN LISTRIK | LAPORAN KELUHAN PELANGGAN |                |
| LAPORAN PASANG BARU     | LAPORAN UBAH BAYA         |                |

Anda login sebagai :

Id User : 1204001  
Username : apank2110  
Otoritas : Administrator

Thursday, 07 June 2012  
10:50:42 WIB

---

Home

## PT PLN (Persero)

**About me . . .**  
 PLN sebagai Badan Usaha Milik Negara yang berbentuk Perusahaan Perseroan ("Persero") berkeanggotaan untuk menyediakan tenaga listrik bagi masyarakat umum dengan tetap memperhatikan nilai-nilai perusahaan yaitu menghormati kearifan lokal sesuai dengan Undang-Undang No. 19/2000.

**Visi**  
 Diteliti sebagai Pemenuhan Kelas Dunia yang Berkelanjutan, Unggul dan Terpercaya dengan semangat cinta Pertiwi Terasi.

**Misi**

- Menjalin sinergi keistimewaan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggaran perusahaan dan pemangku saham.
- Melakukan inovasi listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendukung kegiatan ekonomi.
- Menjalin kerja sama yang harmonis dan saling menguntungkan.

**Customer care Integrated System (CIS)**

Tujuan Listrik  
 - Pasang Baru  
 - Ulang Daya  
 - Keluhan Pelanggan

Customer case Integrated System (CIS)

~MENU~



TASIHAN LISTRIK



PASANG BARU



UBAH DAYA



KELUHAN

Thursday, 07 June 2012  
10:52:12 WIB



Home [Tarif Tenaga Listrik](#) [Biaya Keterlambatan](#)




## PT PLN (Persero)

**About me...**

PLN sebagai Badan Usaha Milik Negara yang berbentuk Perusahaan "Persero" berkewajiban untuk menyediakan tenaga listrik bagi keperluan umum dengan tetap memperhatikan keadilan perusahaan yaitu menghasilkan keuntungan sesuai dengan Undang-Undang No. 39/2000.

**Visi**

Diikuti sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Berlambit, kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Pemasok Tenaga.


**Misi**

- \* Meningkatkan indeks keandalan dan bidang lain yang terkait, memfasilitasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- \* Menjalin tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- \* Mengembangkan tenaga listrik menjadi pendamping kegiatan ekonomi.
- \* Meningkatkan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

**Customer care Integrated System (CIS)**

- Tagihan Listrik
- Pemasang Baru
- Uraian Biaya
- Keluhan Pelanggan

~PENGUMUMAN~



penggunaan masing-masing form master dijelaskan lebih detail pada penjelasan berikut ini.

### **A. Form Maintenance Tagihan Listrik**

Form maintenance tagihan listrik digunakan untuk mengelola data tagihan listrik pelanggan yang terdapat pada PT. PLN (Persero). Untuk data tagihan listrik yang telah tersimpan pada database maka aplikasi akan memunculkan pesan bahwa data telah tersimpan sebagai bentuk validasi. Pada form maintenance tagihan listrik terdapat beberapa tombol, diantaranya adalah tombol baru, simpan, cari, ubah, hapus, batal, refresh, dan keluar. Sebelum melakukan transaksi maka user harus menekan tombol baru terlebih dahulu jika ingin membuat data tagihan baru. Tombol simpan digunakan untuk memasukkan dan menyimpan data tagihan listrik baru, setelah itu akan muncul pesan data tersimpan seperti Gambar 5.14.

Tombol ubah digunakan untuk mengubah data yang telah ditampilkan setelah menekan tombol cari, jika ubah data berhasil maka akan muncul pesan data tersimpan seperti Gambar 5.14. Tombol batal digunakan untuk membatalkan seluruh proses. Tombol hapus digunakan untuk menghapus data yang telah ditampilkan setelah menekan tombol cari, jika hapus data berhasil maka akan muncul pesan data tersimpan seperti Gambar 5.14.

Tombol refresh digunakan untuk melakukan refresh koneksi. Untuk tombol keluar di gunakan untuk keluar dari form maintenance tagihan listrik. No. Tagihan, tahun tagihan, dan bulan tagihan akan terisi otomatis apabila user admin menekan tombol baru. Untuk data pelanggan dapat dicari dengan menekan tombol yang bertanda titik-titik (...) dan data pelanggan akan terisi otomatis setelah

Menu Admin - [Tagihan Listrik]

.: MAINTENANCE TAGIHAN LISTRIK :.

PT PLN (Persero)

---

Here

Baru   Ubah   Cari   Simpan   Batal   Refresh   Keluar

Tagihan Listrik   [Selanjutnya](#)

| Data Tagihan   |         | Data Pelanggan            |              |
|--|---------|---------------------------|--------------|
| No. Tagihan  | 1205005 | Td Pelanggan              | 511436546576 |
| Tahun Tagihan  | 2012    | Nama Pelanggan            | Gestra       |
| Bulan Tagihan  | May     | Alamat Pelanggan          | Sewolowaru   |
| <b>Standar Meter</b><br>Bulan Lalu 257000<br>Bulan Ini 280000<br>Total Tagihan Rp. 286000 <i>Enter</i><br>Aduin Bekal Rp. 1600 <i>Enter</i><br>Total Pembayaran Rp. 287600<br><input checked="" type="checkbox"/> Status Bayar * Wajib diisi |         | Tarif / Daya R2 / 1300 VA |              |

**INFORMASI**

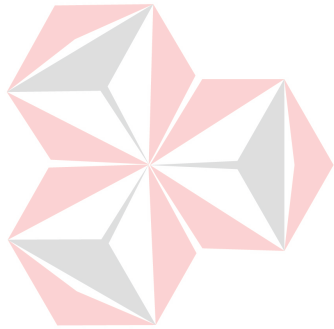
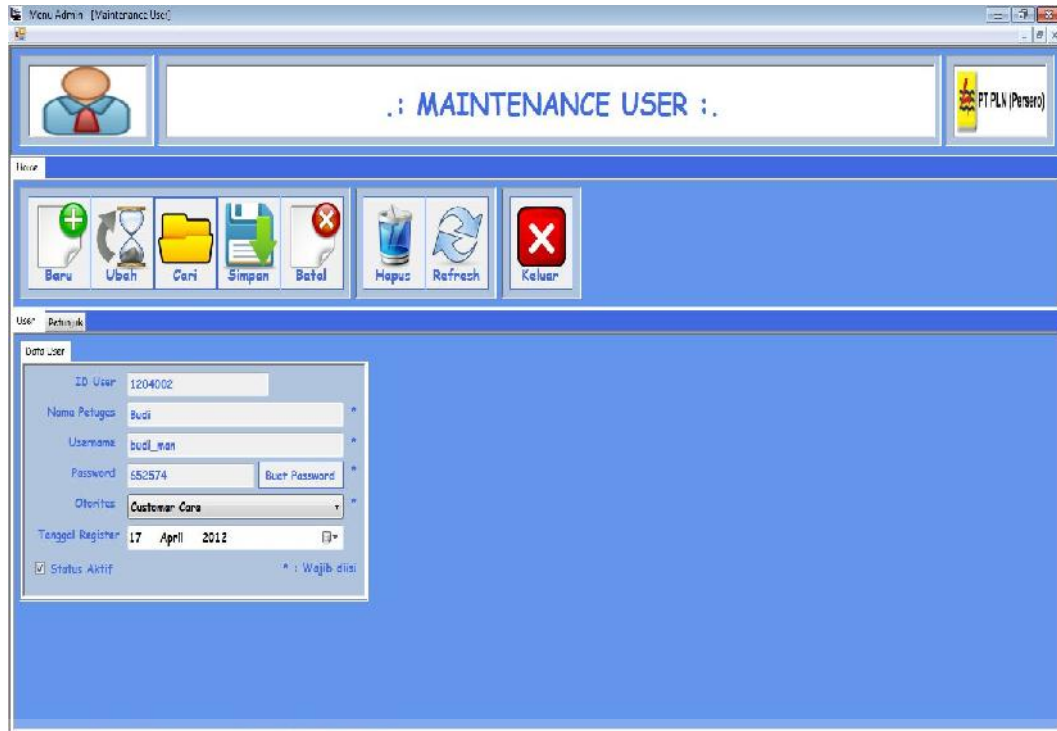
 Data tersimpan

OK

telah tersimpan pada database maka aplikasi akan memunculkan pesan bahwa data telah tersimpan sebagai bentuk validasi. Pada form maintenance user terdapat beberapa tombol, diantaranya adalah tombol baru, simpan, cari, ubah, hapus, batal, refresh, dan keluar. Sebelum melakukan transaksi maka user harus menekan tombol baru terlebih dahulu jika ingin membuat data user baru. Tombol simpan digunakan untuk memasukkan dan menyimpan data user baru, setelah itu akan muncul pesan data tersimpan seperti Gambar 5.14.

Tombol ubah digunakan untuk mengubah data yang telah ditampilkan setelah menekan tombol cari, jika ubah data berhasil maka akan muncul pesan data tersimpan seperti Gambar 5.14. Tombol batal digunakan untuk membatalkan seluruh proses. Tombol hapus digunakan untuk menghapus data yang telah ditampilkan setelah menekan tombol cari, jika hapus data berhasil maka akan muncul pesan data tersimpan seperti Gambar 5.14.

Tombol refresh digunakan untuk melakukan refresh koneksi. Untuk tombol keluar di gunakan untuk keluar dari form maintenance user. ID user akan terisi otomatis apabila user admin menekan tombol baru. Untuk otoritas user diambil dari tabel otoritas user yang ada pada database. Password dapat dilakukan generate otomatis atau bisa diisi langsung. Sedangkan checkbox status aktif digunakan untuk mengganti status user apakah masih aktif atau tidak. Bagian yang bertanda bintang (\*) mempunyai artian bahwa data itu harus diisi.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**



Menu Admin - [Maintenance Pelanggan]

**MAINTENANCE PELANGGAN**

PT PLN (Persero)

Here

Baru Ubah Cari Simpan Batal Hapus Refresh Keluar

Pelanggan Pelanjutan

Data Pelanggan

|                  |                 |                |                        |
|------------------|-----------------|----------------|------------------------|
| ID Pelanggan     | 51988803348     | Kelurahan      | Bogangin               |
| No. Meter        | 53508451251     | Nomor          | 6 RT 34 RW 65          |
| Nama Pelanggan   | Rahana          | No. Telepon    | 086797767836 /         |
| Alamat Pelanggan | Bogangin        | Identitas      | KTP * 6576576867878    |
|                  |                 | Email          | Rahana_Cutez@Gmail.Com |
|                  |                 | Area Pelayanan | Surabaya Barat *       |
|                  |                 | Unit Pelayanan | Karang Pilang *        |
| Tarif            | 32 * Daya 13200 |                |                        |

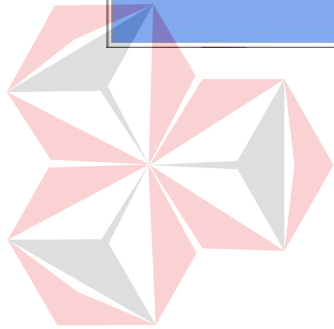
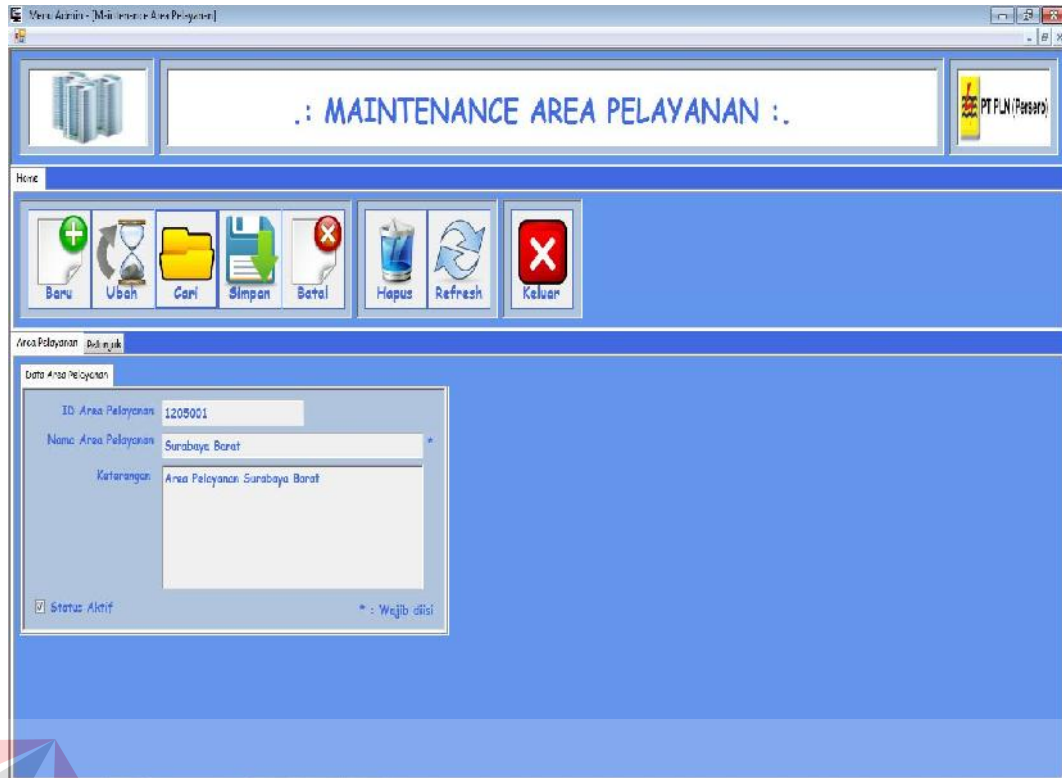
Status Aktif

\* Data Pelanggan akan dipergunakan dalam tagihan Listrik \* : Wajib diisi

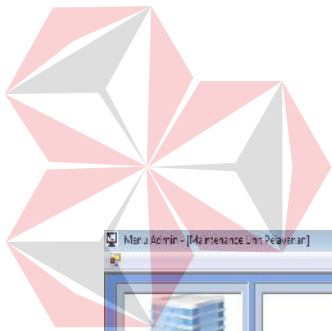
telah tersimpan pada database maka aplikasi akan memunculkan pesan bahwa data telah tersimpan sebagai bentuk validasi. Pada form maintenance area pelayanan terdapat beberapa tombol, diantaranya adalah tombol baru, simpan, cari, ubah, hapus, batal, refresh, dan keluar. Sebelum melakukan transaksi maka user harus menekan tombol baru terlebih dahulu jika ingin membuat data area pelayanan baru. Tombol simpan digunakan untuk memasukkan dan menyimpan data area pelayanan baru, setelah itu akan muncul pesan data tersimpan seperti Gambar 5.14.

Tombol ubah digunakan untuk mengubah data yang telah ditampilkan setelah menekan tombol cari, jika ubah data berhasil maka akan muncul pesan data tersimpan seperti Gambar 5.14. Tombol batal digunakan untuk membatalkan seluruh proses. Tombol hapus digunakan untuk menghapus data yang telah ditampilkan setelah menekan tombol cari, jika hapus data berhasil maka akan muncul pesan data tersimpan seperti Gambar 5.14.

Tombol refresh digunakan untuk melakukan refresh koneksi. Untuk tombol keluar di gunakan untuk keluar dari form maintenance area pelayanan. ID area pelayanan akan terisi otomatis apabila user admin menekan tombol baru. Sedangkan checkbox status aktif digunakan untuk mengganti status area pelayanan apakah masih aktif atau tidak. Bagian yang bertanda bintang (\*) mempunyai artian bahwa data itu harus diisi.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**



# UNIVERSITAS Dinamika

Maintenance Unit Pelayanan

Baru Ubah Cari Simpan Batal Hapus Refresh Keluar

Unit Pelayanan: Kerang Piliang

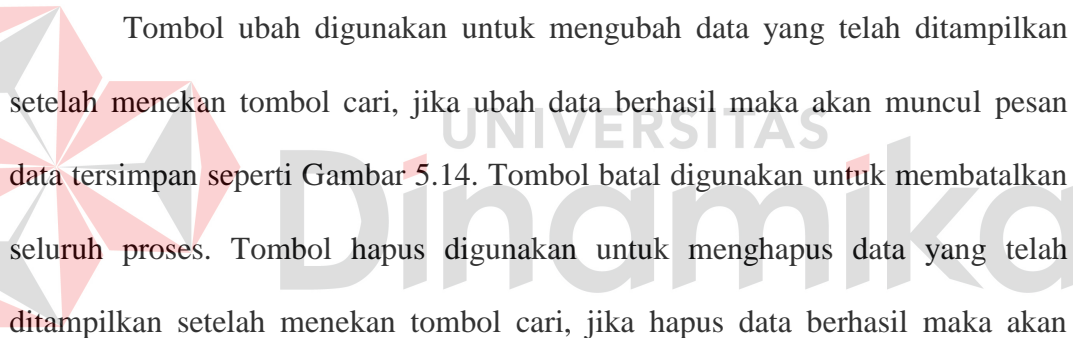
Data Unit Pelayanan

|                     |  |
|---------------------|--|
| Area Pelayanan      | Surabaya Barat                             |
| ID Unit Pelayanan   | 1205001                                    |
| Nama Unit Pelayanan | Kerang Piliang                             |
| Keterangan          | Unit Pelayanan Dan Jaringan Kerang Piliang |

Status Aktif \* : Wajib diisi

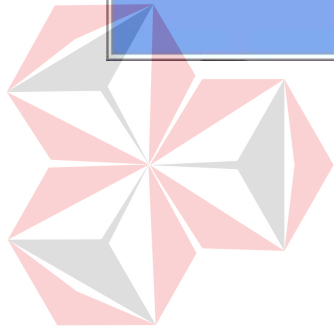
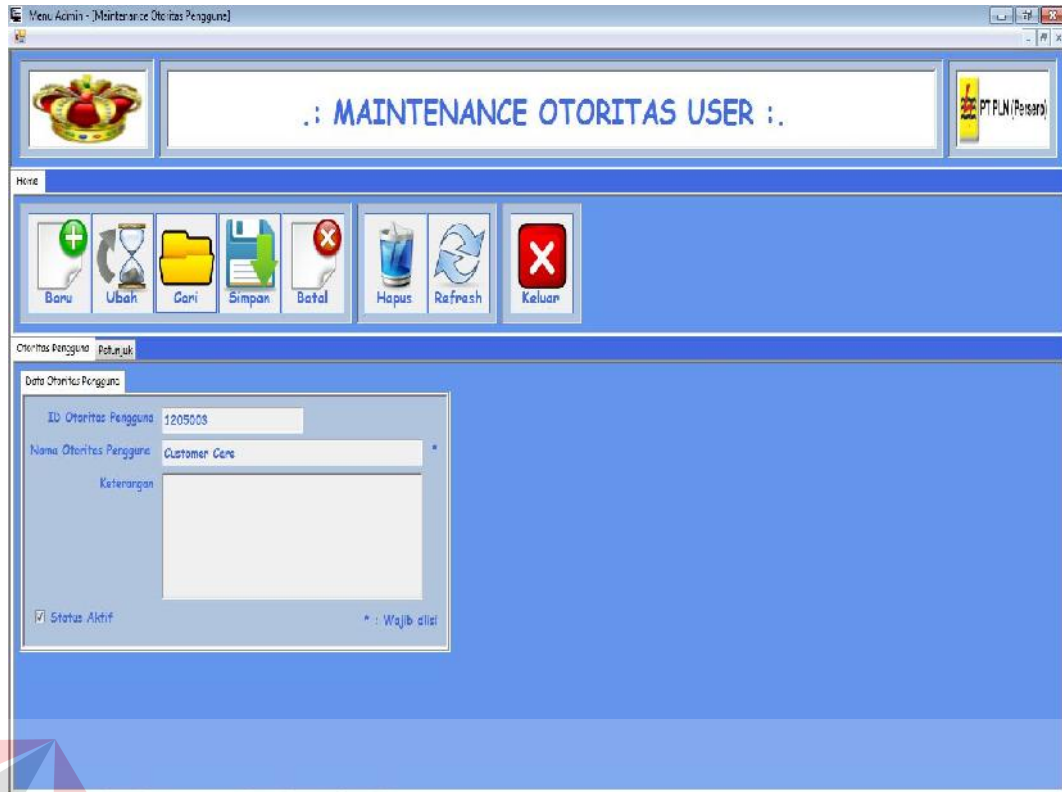
## F. Form Maintenance Otoritas User

Form maintenance otoritas user digunakan untuk mengelola data otoritas user yang terdapat pada PT. PLN (Persero). Untuk data otoritas user yang telah tersimpan pada database maka aplikasi akan memunculkan pesan bahwa data telah tersimpan sebagai bentuk validasi. Pada form maintenance otoritas user terdapat beberapa tombol, diantaranya adalah tombol baru, simpan, cari, ubah, hapus, batal, refresh, dan keluar. Sebelum melakukan transaksi maka user harus menekan tombol baru terlebih dahulu jika ingin membuat data otoritas user baru. Tombol simpan digunakan untuk memasukkan dan menyimpan data otoritas user baru, setelah itu akan muncul pesan data tersimpan seperti Gambar 5.14.



Tombol ubah digunakan untuk mengubah data yang telah ditampilkan setelah menekan tombol cari, jika ubah data berhasil maka akan muncul pesan data tersimpan seperti Gambar 5.14. Tombol batal digunakan untuk membatalkan seluruh proses. Tombol hapus digunakan untuk menghapus data yang telah ditampilkan setelah menekan tombol cari, jika hapus data berhasil maka akan muncul pesan data tersimpan seperti Gambar 5.14.

Tombol refresh digunakan untuk melakukan refresh koneksi. Untuk tombol keluar di gunakan untuk keluar dari form maintenance otoritas user. ID otoritas akan terisi otomatis apabila user admin menekan tombol baru. Sedangkan checkbox status aktif digunakan untuk mengganti status unit pelayanan apakah masih aktif atau tidak. Bagian yang bertanda bintang (\*) mempunyai artian bahwa data itu harus diisi.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

Customer Integrated System (CIS) - [Cek Tagihan]

.: CEK TAGIHAN LISTRIK :.

PT PLN (Persero)

---

Home

Baru    Batal    Cetak    Keluar

Tagihan Listrik    Detunjuk

**Data Pelanggan**

ID Pelanggan: 511444098784 Enter

Nama Pelanggan: Apank

Alamat Pelanggan: Kemlatan

Tarif / Daya: R1 / 900 VA

**Data Tagihan**

Total Tunggalan: 1 Bulan

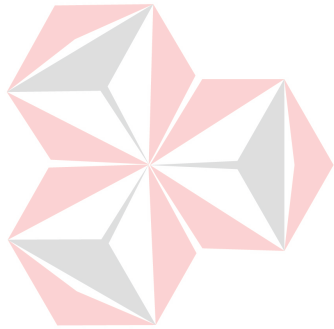
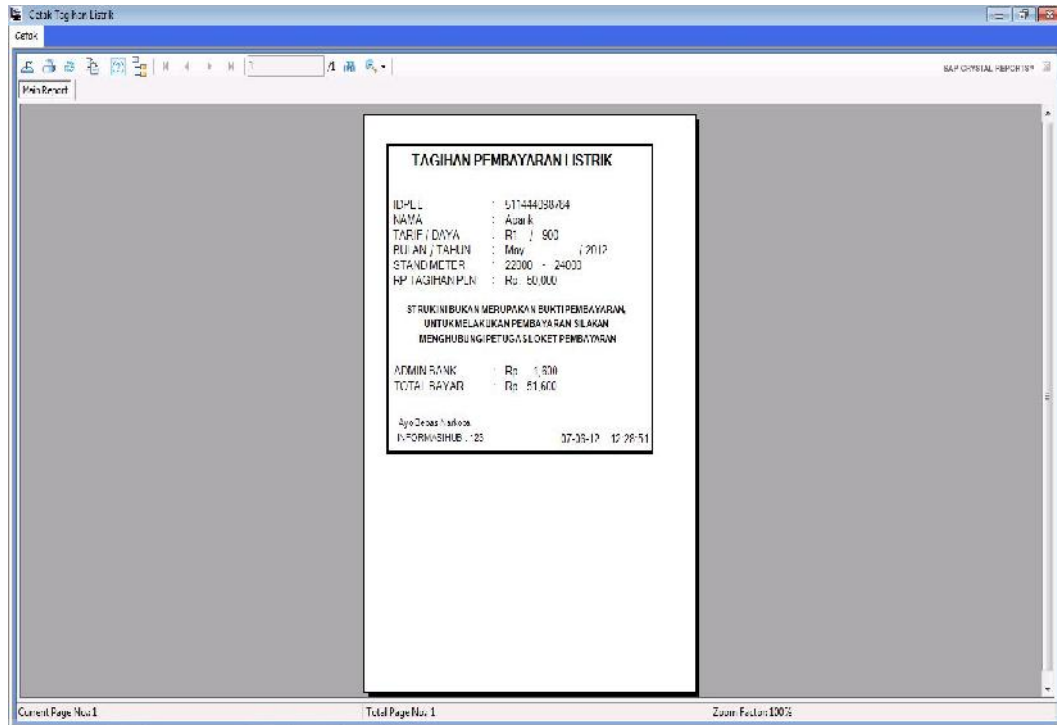
Detail Tagihan

| BULAN TAGIH | TAGIHAN Rp. |
|-------------|-------------|
| May         | 50000       |
| *           |             |

Total Tagihan Rp. 50000

Admin Bank Rp. 1600

**Total Pembayaran Rp. 51600**



UNIVERSITAS  
**Dinamika**



Continuum Integrated System (CIS) - [Pengajuan Pasang Baru]

**.; PENGAJUAN PASANG BARU ;.**

PT PLN (Persero)

Menu:

Baru | Simpan | Batal | Cetak | Keluar

Pengajuan Pasang Baru | Lanjutkan

| Data Pengajuan Pasang Baru |                | Data Pelanggan   |                       |
|----------------------------|----------------|------------------|-----------------------|
| No. Pengajuan              | 1206001        | ID Pelanggan     | 517313377503          |
| Tanggal Pengajuan          | 07 June 2012   | No. Meter        | 42602857184           |
| Area Pelayanan             | Surabaya Barat | Nama Pelanggan   | Raihan                |
| Unit Pelayanan             | Merganti       | Alamat Pelanggan | Wiyung Permai         |
| Tarif / Daya Remi          |                | No. Telepon      | 8756456               |
| Tarif                      | P3             | Identitas        | KTP 84235454654       |
| Daya                       | 131000         | Email            | raihan_soft@gmail.com |

\* : Wajib diisi

-Data Pelanggan akan dipergunakan dalam hubungan listrik

Cetak Bukti Pengajuan Pasang Baru

Cari bukti

Masukkan No. Pengajuan >>> 1206001 | Cari

Detail

SAF CRYSTAL REPORTER

Manuscript

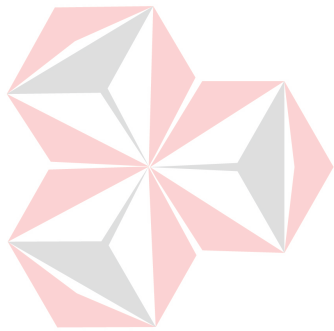
**BUKTI PENGAJUAN PASANG BARU**

NO. PENGAJUAN : 1206001  
 TGL PENGAJUAN : 07 June 2012  
 NAMA : Raihan  
 TARIF / DAYA : P3 / 131000

DUKTI NY MERUPAKAN DUKTI PENGAJUAN PASANG BARU.  
 UNIT UKIM OKMS BILUHI LAMUJI HURUNGSIPELUSAS  
 LUKLI

4yc Umas Interface  
 III. 4204581 - 12-12-12 07:05:12 13:10:35

Current Page No: 1 | Total Page No: 1 | Zoom Factor: 100%



# UNIVERSITAS Dinamika

Customer Integrated System (CIS) - [PENGJUAN UBAH DAYA]

: : PENGJUAN UBAH DAYA : :

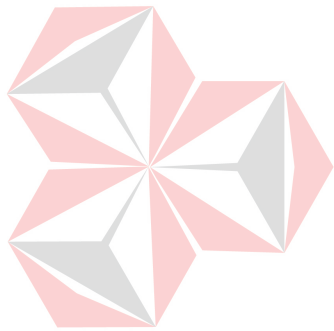
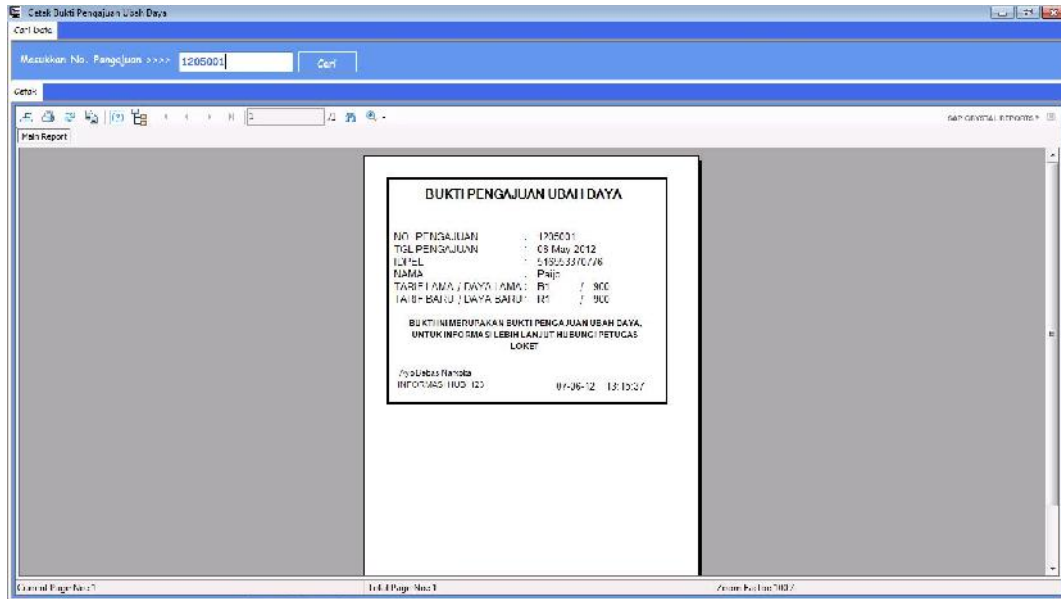
PT PLN (Persero)

Home

Baru Simpan Batal Cetak Keluar

Pengajuan UBAH Daya

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <b>Pencarian</b>   | <b>Data Pengajuan UBAH Daya</b> |
| ID Pelanggan: 511444676878 <input type="button" value="Cari"/> | No. Pengajuan: 1206001          |
|  | Tanggal Pengajuan: 07 June 2012 |
| <b>Data Anggota</b>  | <b>Tarif / Daya Baru</b>        |
| ID Pelanggan: 511444676878                                     | Tarif Baru: B8                  |
| Nama Pelanggan: Perdana  | Daya Baru: 13200                |
| Alamat Pelanggan: Endangpurne                                  | * : Wajib diisi                 |
| No. Telepon: 7675678   |                                 |
| Tarif: B1 Daya: 900  |                                 |



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

Customer Care Integrated System (CIS) - Keluhan Pelanggan

**.: KELUHAN PELANGGAN :.**

PT PLN (Persero)

Hanc

Baru Simpan Batal Keluar

Keluhan Pelanggan **sehanggi**

|   |  |   |
|---|--|---|
| <p><b>Data Pelanggan</b></p> <p>Area Pelayanan: <b>Surabaya Selatan</b></p> <p>ID Pelanggan: 811444836874 <input type="button" value="Enter"/></p> <p>Nama Pelanggan: <b>Paijo</b></p> <p>Alamat Pelanggan: <b>Kabrean</b></p> <p>Telepon: 7886789</p> <p>Email: <b>Paijo Cutez@gmail.Com</b></p> <p><small>* Untuk melihat keluhan yang telah direspon klik TITIKTIT</small></p> |  | <p><b>Data Keluhan</b></p> <p>No. Keluhan: 1206002</p> <p>Waktu Keluhan: 07 June 2012 03:17 WIB</p> <p>Jenis Keluhan: <b>Praktik Suap</b></p> <p>Keluhan: <b>Saya bugs Ada Praktik Suap Yang Dilakukan Oleh Satoh Setu Perugas Dengan Mesurakat Tentang Hal Penejukan Listrik.</b></p> <p><small>Web: stisi</small></p> |
|---|--|---|

Customer Care Integrated System (CIS) - Cek Respon Keluhan Pelanggan

**.: CEK RESPON KELUHAN :.**

PT PLN (Persero)

Hanc

Masukkan ID Pelanggan  
 Masukkan Nama Pelanggan: **Paijo**

Lihat Keluar

Respon Keluhan Pelanggan **sehanggi**

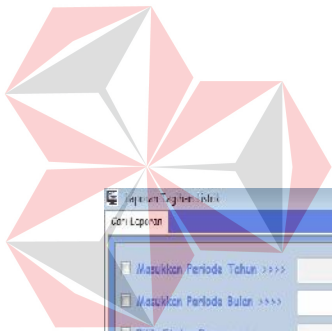
Mari Respon!

**BUKTIKELUHAN PELANGGAN**

07-June-2012 13:13:15

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Data Pelapor</b></p> <p>Nama : Paijo</p> <p>Area : Surabaya Barat</p> <p>Ayo Debes Nalutibe</p> <p>INFORMASI - R - 173</p> | <p><b>Pertanyaan</b></p> <p>13 May 2012 10:30 WIB</p> <p>Selain pada ini saya ingin tahu apakah ada tindakan yang dilakukan oleh pihak PLN terkait dengan keluhan saya?</p> <p><b>Jawaban</b></p> <p>13 May 2012 12:30 WIB</p> <p>ok say</p> |
|--|--|

Current Page No: 1      Total Page No: 1      Zoom Factor: 100%



UNIVERSITAS

Dinamika

laporan Tagihan Listrik

Formulir Laporan

Masukkan Periode Tahun >>>>

Masukkan Periode Bulan >>>>

Pilih Status Bayar >>>>

Masukkan nama pembuat laporan >>>>

Masukkan nama penyetuju laporan >>>>

Lihat

Print

Crystal Reports

Mah Report

PT. PLN (Persero)  
Distribusi Jawa Timur

**LAPORAN TAGIHAN LISTRIK**

Periode: /

Tanggal / Waktu Cetak: 13 June 2012 / 19:55:17 Page 1 of 1

| No. | No. Tagihan | Bulan/Tahun Tagihan | ID Pelanggan | Nama Pelanggan | Total Tagihan | Admin Disk | Total Bayar |
|-----|-------------|---------------------|--------------|----------------|---------------|------------|-------------|
| 1   | 1205301     | May / 2012          | 511444296734 | Apank          | Rp. 50,000    | Rp. 1.600  | Rp. 51,600  |
| 2   | 1205302     | May / 2012          | 511444396734 | Fatin          | Rp. 60,000    | Rp. 1.600  | Rp. 61,600  |
| 3   | 1205303     | April / 2012        | 511444306674 | Fajri          | Rp. 90,000    | Rp. 1.600  | Rp. 91,600  |
| 4   | 1205304     | May / 2012          | 511316156755 | Fandi Balocwa  | Rp. 120,000   | Rp. 1.600  | Rp. 121,600 |
| 5   | 1205305     | May / 2012          | 511456546878 | Saslia         | Rp. 286,000   | Rp. 1.600  | Rp. 287,600 |
| 6   | 1205306     | May / 2012          | 514792491031 | Purle          | Rp. 370,000   | Rp. 1.600  | Rp. 371,600 |
| 7   | 1205307     | May / 2012          | 51388335548  | Nichona        | Rp. 80,000    | Rp. 1.600  | Rp. 81,600  |
| 8   | 1205308     | May / 2012          | 515863370775 | Fairo          | Rp. 79,000    | Rp. 1.600  | Rp. 80,600  |

Current Page No: 1 Total Page No: 1 Zoom Factor: 100%

Laporan Pengajuan Pasang Baru

Cari Laporan

Masukkan Periode Tahun >>>   
 Masukkan Periode Bulan >>>   
 Pilih Status Pengajuan >>>

Masukkan nama pembuat laporan >>> Dr. Sudirman  
 Masukkan nama penyetuju laporan >>> Dr. Enjang Rahiman

Lihat

Cetak

Print Report

PT. PLN (Persero)  
 Distribusi Jawa Timur

## LAPORAN PENGAJUAN PASANG BARU

Periode: /

Tanggal / Waktu Cetak : 13-June-2012 / 19:57:52 Page 1 of 1

| No. | No. Pengajuan | Tanggal Pengajuan | ID Pelanggan | No. Meter   | Nama Pelanggan | Tarif / Daya   |
|-----|---------------|-------------------|--------------|-------------|----------------|----------------|
| 1   | 1205201       | 27 May 2012       | 519678643927 | 22346733940 | Fejo           | R1 / 900 VA    |
| 2   | 1205202       | 07 May 2012       | 510523373770 | 04073691925 | Fejo           | B1 / 900 VA    |
| 3   | 1205203       | 15 May 2012       | 518051173235 | 36943118446 | Seji           | B2 / 7700 VA   |
| 4   | 1205204       | 15 May 2012       | 514723461631 | 71550442976 | Ende           | B3 / 263200 VA |
| 5   | 1205205       | 20 May 2012       | 519683963346 | 63528451261 | Rutana         | B2 / 13220 VA  |
| 6   | 1205201       | 07 June 2012      | 517213377505 | 42522657164 | Rahani         | P3 / 151200 VA |

Jumlah Seluruh Pengajuan : 6  
 Jumlah Pengajuan Halum Ulimema : 2  
 Jumlah Pengajuan D tadima : 2  
 Jumlah Pengajuan I cak Ulimema : 2

Dibuat Oleh :  / Disetujui Oleh :   
 Dr. Sudirman / Dr. Enjang Rahiman

Current Page No: 1 / Total Page No: 1 / Zoom Factor: 100%

Laporan Pengajuan Ubah Daya

Cari Laporan

Masukkan Periode Tahun >>>

Masukkan Periode Bulan >>>

Pilih Status Pengajuan >>>

Masukkan nama pembuat laporan >>> Dr. Sudirman

Masukkan nama penyetuju laporan >>> Dr. Erjang Rohman

Lihat  Batal

Print

PT. PLN (Persero)  
Distribusi Jawa Timur

## LAPORAN PENGAJUAN UBAH DAYA

Periode: /

Tanggal / Waktu Cetak: 13-June-2012 / 19:59:37 Page 1 of 1

| No. | No. Pengajuan | Tanggal Pengajuan | ID Pelanggan  | Nama Pelanggan | Tarif / Daya Lama | Tarif / Daya Baru |
|-----|---------------|-------------------|---------------|----------------|-------------------|-------------------|
| 1   | 1205201       | 08 May 2012       | 516663370776  | Paipo          | B1 / 900 VA       | F1 / 900 VA       |
| 2   | 1205202       | 08 May 2012       | 511111886371  | Paipo          | F1 / 900 VA       | B1 / 2200 VA      |
| 3   | 1205203       | 31 May 2012       | 5111111676378 | Pondora        | B1 / 900 VA       | B2 / 3600 VA      |
| 4   | 1205201       | 08 Juni 2012      | 5111111676378 | Pondora        | B1 / 900 VA       | F1 / 160 VA       |
| 5   | 1205202       | 08 Juni 2012      | 519663896348  | Ruhame         | B2 / 13200 VA     | F1 / 900 VA       |
| 6   | 1205203       | 08 Juni 2012      | 5166631172125 | Sen            | U2 / 2200 VA      | F1 / 900 VA       |

Jumlah Seluruh Pengajuan : 6

Jumlah Pengajuan Dalam Diterima : 3

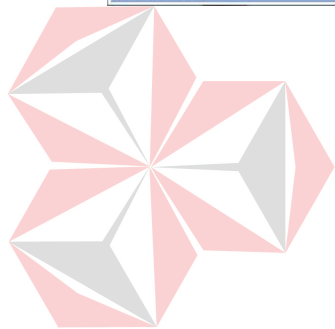
Jumlah Pengajuan Diterima : 2

Jumlah Pengajuan Tidak Diterima : 1

Dibuat Oleh : Dr. Sudirman

Ditsetujui Oleh : Dr. Erjang Rohman

Current Page No: 1 Total Page No: 1 Zoom Factor: 100%



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

Cetak Laporan Keluhan

Formulir Cetak Laporan Keluhan

Pilih Area Pelayanan >>>

Pilih Jenis Keluhan >>> **Pelayanan Ganguan**

Pilih Status Terjawab >>>

Masukkan nama pembuat laporan >>>

Masukkan nama penyetuju laporan >>>

**Lihat** **Batal**

---

Print Report

 **PT. PLN (Persero)**  
Distribusi Jawa Timur

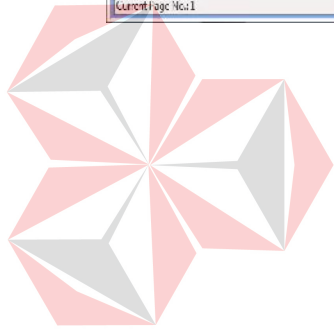
## LAPORAN KELUHAN PELANGGAN

Tanggal / Waktu Cetak: 01-June-2012 / 12:20:01 Page 1 of 1

|   |   |
|---|---|
| <p>Tgl Pelapor :<br/>Nama :<br/>Aspek :<br/>Area :<br/>Surabaya Barat</p> | <p>Perihal :<br/>Fasilitas/Barang :<br/>Ditanggungjawabkan oleh :<br/>Sifat/kelelahan :<br/>Ditg.<br/>Jawaban :</p> |
|---|---|

|                |                                     |
|----------------|-------------------------------------|
| Data Pelapor : | Pencatatan : 01 June 2012 01:05 WIT |
|----------------|-------------------------------------|

Current Page No: 1      Total Page No: 1      Zoom Factor: 100%



UNIVERSITAS  
**Dinamika**



## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Pada proses pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jatim dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengembangan sistem yang lama ke proses terkomputerisasi dan terintegrasi dapat membuat kinerja sistem menjadi lebih baik.
2. Implementasi dari sistem ini dapat menghasilkan bukti-bukti dan laporan-laporan yang dibutuhkan dan dapat mendukung dalam pengambilan keputusan.
3. Keuntungan lain dari sistem ini adalah membuat pelanggan menjadi lebih mudah dalam memperoleh informasi dan melakukan transaksi, karena pelanggan akan langsung berinteraksi dengan sistem.

#### **6.2 Saran**

Saran yang diperoleh untuk pengembangan aplikasi sistem informasi pelayanan pelanggan ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat ditambahkan transaksi-transaksi lain, yaitu pembayaran tagihan, penjualan pulsa listrik, dan lain-lain.
2. Dapat ditambahkan fitur-fitur pendukung, yaitu pengarsipan dokumen-dokumen laporan, fitur chat untuk memudahkan pelanggan berkomunikasi langsung dengan admin sistem, dan lain-lain.

## DAFTAR PUSTAKA

Asihwardji, Daruyasa, Drs., 1995, *12 Langkah Menuju Sukses Melalui Pelayanan Bermutu*, Arcan, Jakarta

Foster, Timothy RV., 1999, *How to be better at... Customer care*, PT Gramedia, Jakarta

Milford, Stephen, 2008, *The Real Meaning of CustomerService*. 18 November 2008, URL:<http://www.articlesbase.com/customer-service-articles/the-real-meaning-of-customer-service-647310.html>

Surjaatmadja, Surachman, DR., MM., 2009, *Pelayanan Pelanggan (Customer Service)*, 09 Oktober 2009, URL:<http://www.yarsi.ac.id/web-directory/kolom-dosen/70-fakultas-ekonomi/215-pelayanan-pelanggan-customer-service.html>

Yoeti, Oka A. Drs., MBA., 2000, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, PT Pradnya Paramita, Jakarta



UNIVERSITAS  
**Dinamika**