

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan, karena informasi yang tepat waktu dan relevan bisa membuat pelayanan dari perusahaan tersebut menjadi lebih efektif dan efisien. PT. PLN area Kepanjen merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang kelistrikan. Dimana listrik menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi pelanggan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan PT. PLN area Kepanjen diperlukan informasi yang didukung penuh baik dari pihak instansi dan pelanggan. Berdasarkan uraian di atas, maka untuk menyusun penelitian ini kami mengambil judul “ SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN DATA KELUHAN PELANGGAN BERBASIS *WEBSITE* STUDI KASUS PT.PLN AREA KEPANJEN ”.

Saat ini informasi terkait listrik dan portofolio mengenai PT PLN Area Kepanjen sangat minim dikarenakan tidak adanya *website* khusus PT PLN Area Kepanjen yang menyebabkan pelanggan tidak bisa mengetahui informasi, memberikan kritik dan saran, melaporkan kendala listrik yang dialami, dan menyampaikan keluhan terhadap ketidakpuasan mereka atas pelayanan PT. PLN area Kepanjen dengan mudah dan praktis, cara yang digunakan untuk melakukan pengelolaan data keluhan juga masih dilakukan secara manual dan disimpan dalam bentuk arsip dan apabila diperlukan harus mencari terlebih dahulu dalam tumpukan arsip tersebut sehingga prosesnya menjadi lebih lambat.

Mengingat jumlah pelanggan yang telah mencapai 108.438 orang dengan 7 keluhan yang masuk di PT PLN Area Kepanjen per harinya, maka PT. PLN area Kepanjen bermaksud untuk memanfaatkan penggunaan internet dengan membangun suatu sistem informasi pengolahan data keluhan pelanggan berbasis *website* sebagai media penyebaran informasi dan komunikasi. Sistem ini diantaranya dapat memberikan informasi kepada pelanggan, dan menyediakan form keluhan, kritik maupun saran kepada pelanggan. Sistem informasi ini memanfaatkan teknologi internet sebagai media penyebaran informasi dan komunikasi yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

1.1. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari dilakukannya laporan akhir dengan judul “**SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN DATA KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEBSITE STUDI KASUS PT.PLN AREA KEPANJEN**” adalah sebagai berikut:

1.1.1 Tujuan

- Memberikan kemudahan untuk pelanggan PT. PLN area Kapanjen dalam menyampaikan keluhan terkait masalah yang dialami.
- Membangun sebuah sistem berbasis *website* yang dapat mempermudah sarana informasi dan pelayanan pada PT. PLN area Kapanjen.

1.1.2 Manfaat

- Pengelolaan data keluhan pelanggan menjadi mudah sehingga data yang dihasilkan lebih akurat dan cepat.
- Pelanggan dapat lebih mudah mengetahui informasi terbaru dari PT. PLN area Kapanjen dan memiliki wadah untuk menyampaikan kritik, saran maupun keluhan terkait masalah kelistrikan.
- Menambah hasil penelitian dan dapat menambah wawasan konseptual serta referensi tentang permasalahan pada sistem khususnya bagi peneliti yang mengkaji dan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan di bidang sistem informasi pada perusahaan.

1.2. Identifikasi Masalah

Permasalahan dan kendala yang terjadi dalam *website* yang akan diajukan ini adalah proses pengumpulan data, hal ini dikarenakan data keluhan pelanggan disimpan dalam bentuk arsip dan apabila diperlukan harus mencari terlebih dahulu dalam tumpukan arsip tersebut yang akan memakan waktu lebih lama, faktor yang kedua yaitu pelanggan wilayah Kapanjen masih terbilang kesulitan dalam mencari informasi tentang masalah keluhan listrik dan penanganannya dan faktor yang terakhir yaitu kurang tersedianya sarana untuk pelanggan dalam menyampaikan keluhan, kritik maupun saran untuk PT. PLN area Kapanjen.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara memberikan wadah untuk pelanggan menyampaikan kritik, saran maupun keluhan terkait pelayanan yang didapatkan dari PT. PLN area Kepanjen?
2. Bagaimana membuat sistem yang dapat menyampaikan informasi terbaru di PT. PLN area Kepanjen dan dapat diakses dengan mudah oleh pelanggan area Kepanjen?

1.4 Batasan Masalah

1. Sistem ini memberikan informasi tentang berita terbaru dan grafik statistik tentang penanganan keluhan dan kendala yang dilaporkan oleh pelanggan area Kepanjen terkait masalah listrik.
2. Sistem *website* ini hanya dijalankan dan ditargetkan pada pelanggan di wilayah Kepanjen.