

Manual Book

**SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN DATA KELUHAN
PELANGGAN BERBASIS WEBSITE STUDI KASUS PT.PLN
AREA KEPANJEN**



Oleh:

Firdha Rahmania (1831710030)

Yulia Sofi Indahsari (1831710080)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
INFORMATIKA JURUSAN TEKNOLOGI
INFORMASI POLITEKNIK NEGERI
MALANG**

2021

a. Deskripsi

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 Kapanjen 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 Kapanjen 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 ”.

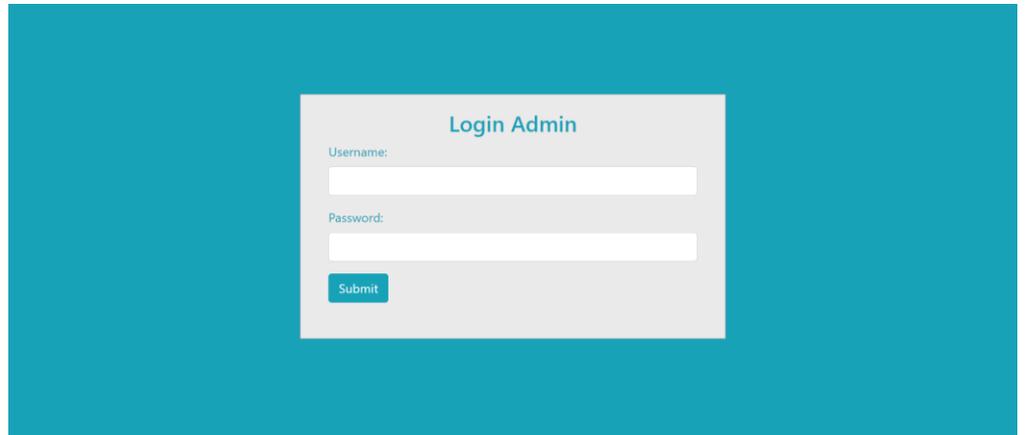
Saat ini informasi terkait listrik dan portofolio mengenai PT PLN Area Kapanjen sangat minim dikarenakan tidak adanya *website* khusus PT PLN Area Kapanjen yang menyebabkan pelanggan tidak bisa mengetahui informasi, memberikan kritik dan saran, melaporkan kendala listrik yang dialami, dan menyampaikan keluhan terhadap ketidakpuasan mereka atas pelayanan PT. PLN area Kapanjen 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, maka PT. PLN area Kapanjen 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.

b. Manajemen User

1 Admin

1.1 Login Admin



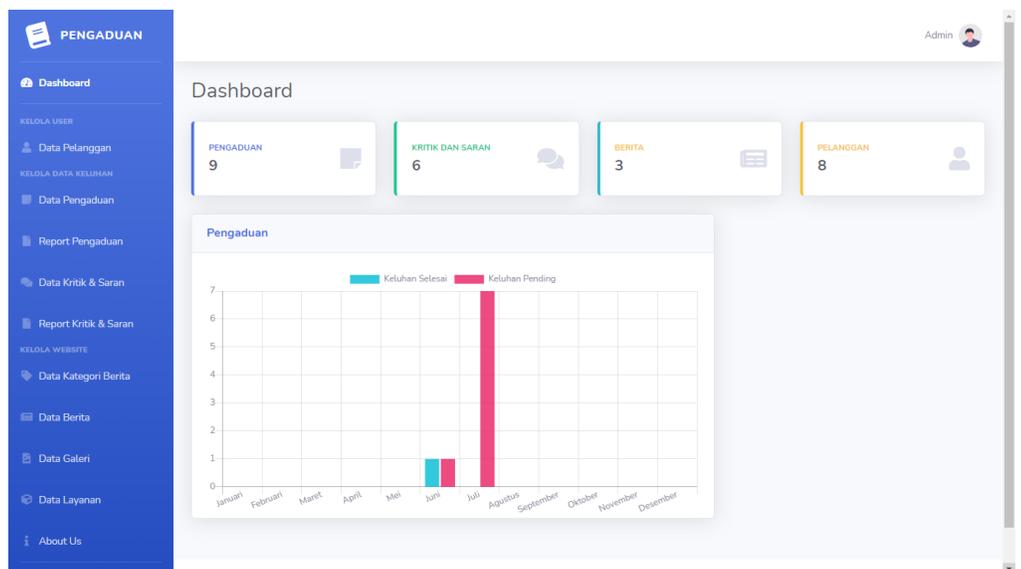
Username:

Password:

Submit

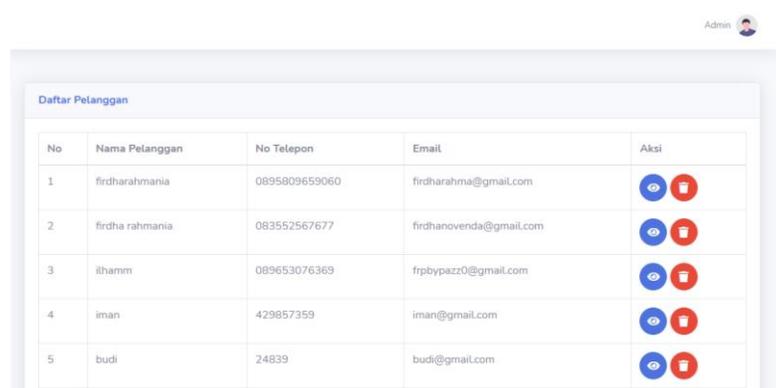
Masukkan username dan password admin kemudian pilih tombol “Submit”.

1.2 Halaman Dashboard



Admin dapat melihat dashboard jumlah pengaduan, kritik dan saran, berita, dan pelanggan yang terdaftar.

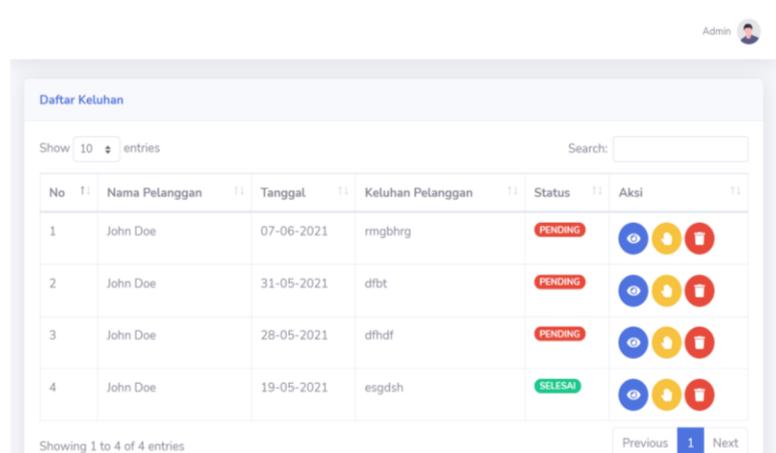
1.3 Mengelola Data Pelanggan



No	Nama Pelanggan	No Telepon	Email	Aksi
1	firdharahmania	0895809659060	firdharahmai@gmail.com	 
2	firdha rahmania	083552567677	firdhanovenda@gmail.com	 
3	ilhamm	089653076369	frbypazz0@gmail.com	 
4	iman	429857359	iman@gmail.com	 
5	budi	24839	budi@gmail.com	 

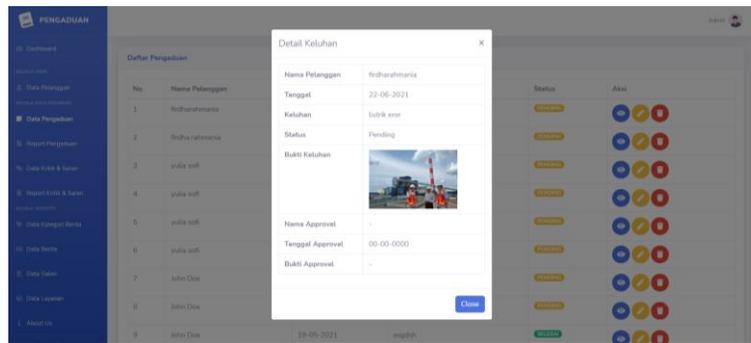
Admin dapat melihat detail dan menghapus data pelanggan.

1.4 Mengelola Data Pengaduan

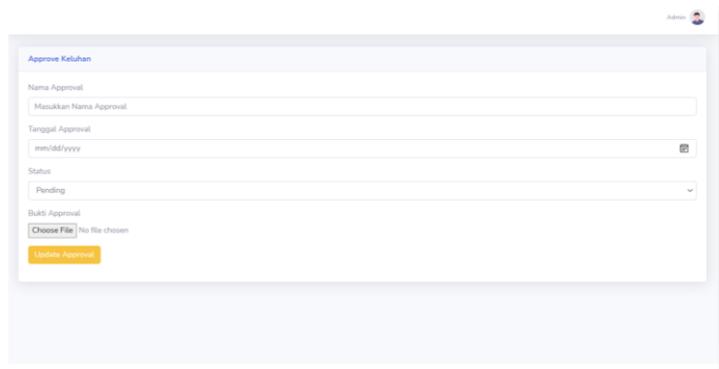


No	Nama Pelanggan	Tanggal	Keluhan Pelanggan	Status	Aksi
1	John Doe	07-06-2021	rmbhrg	PENDING	  
2	John Doe	31-05-2021	dfbt	PENDING	  
3	John Doe	28-05-2021	dfhdf	PENDING	  
4	John Doe	19-05-2021	esgdsh	SELESAI	  

Admin dapat melihat detail, mengubah dan menghapus data Pengaduan Pelanggan dengan cara klik fitur di kolom aksi. Jika Admin ingin melihat detail maka klik tombol “Mata” maka akan muncul gambar seperti gambar dibawah ini



Jika admin ingin mengedit keluhan maka klik tombol pen maka akan muncul seperti gambar di bawah ini



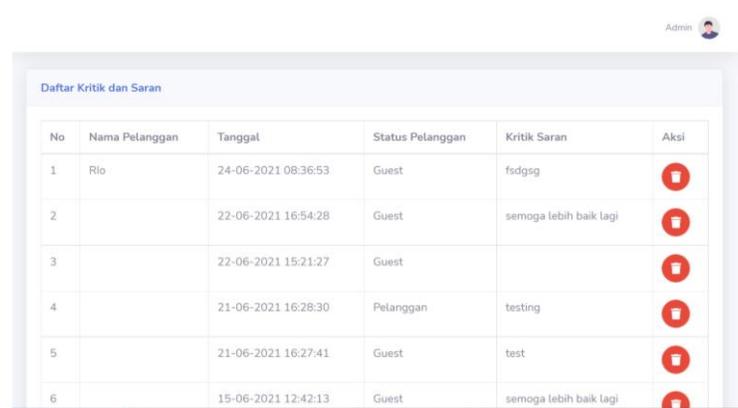
Jika admin ingin menghapus keluhan maka klik tombol sampah maka data akan terhapus.

1.5 Mengelola Report Pengaduan

No	Nama Pelanggan	Tanggal	Pengaduan Pelanggan	Status	Aksi
1	fitrahrahmania	22-06-2021	listrik error	Pending	
2	fitria rahmania	22-06-2021	TEST PENGADUAN	Pending	
3	yulia softi	21-06-2021	nih	Pending	
4	yulia softi	21-06-2021	nih	Pending	
5	yulia softi	21-06-2021	softghj	Pending	
6	yulia softi	21-06-2021	internet mati	Pending	
7	John Doe	07-06-2021	rmgblng	Pending	
8	John Doe	31-05-2021	dfbt	Pending	

Jika admin memilih tombol “ mata “ maka dapat melihat detail report pengaduan

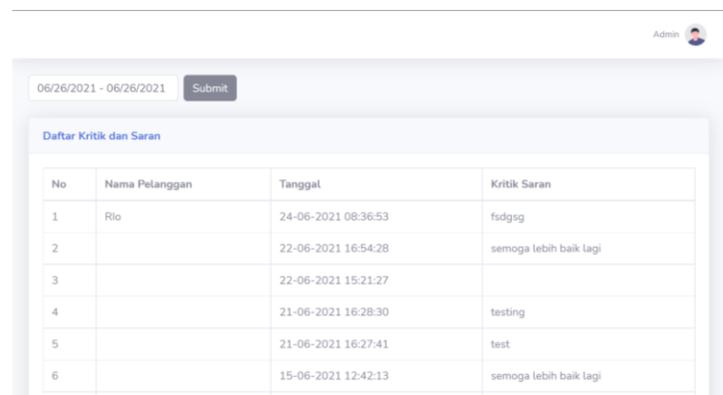
1.6 Mengelola Data Kritik & Saran



No	Nama Pelanggan	Tanggal	Status Pelanggan	Kritik Saran	Aksi
1	Rlo	24-06-2021 08:36:53	Guest	fsdgs	
2		22-06-2021 16:54:28	Guest	semoga lebih baik lagi	
3		22-06-2021 15:21:27	Guest		
4		21-06-2021 16:28:30	Pelanggan	testing	
5		21-06-2021 16:27:41	Guest	test	
6		15-06-2021 12:42:13	Guest	semoga lebih baik lagi	

Jika admin memilih fitur sampah maka admin dapat menghapus data kritik dan saran yang masuk.

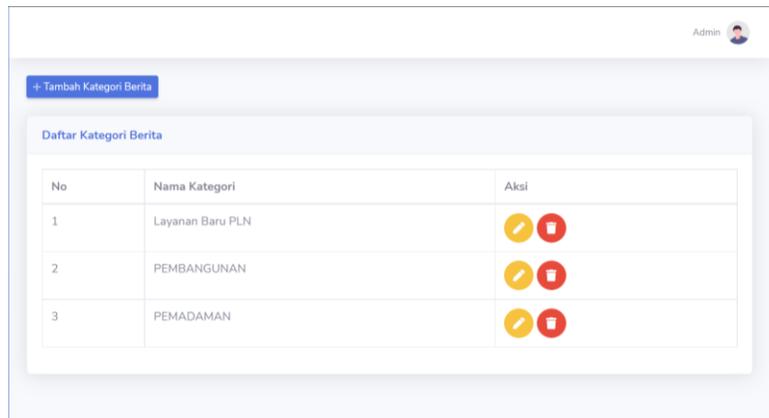
1.7 Mengelola Report Kritik & Saran



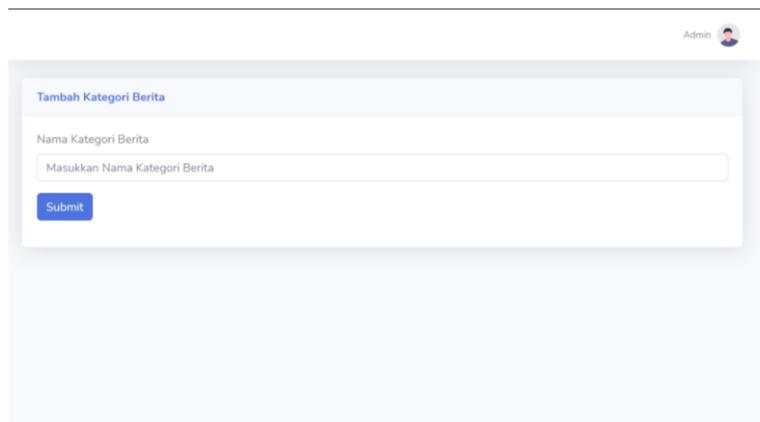
No	Nama Pelanggan	Tanggal	Kritik Saran
1	Rlo	24-06-2021 08:36:53	fsdgs
2		22-06-2021 16:54:28	semoga lebih baik lagi
3		22-06-2021 15:21:27	
4		21-06-2021 16:28:30	testing
5		21-06-2021 16:27:41	test
6		15-06-2021 12:42:13	semoga lebih baik lagi

Admin dapat mengelola report kritik dan saran secara harian / mingguan / bulanan / tahunan dengan mengklik tombol tanggal di atas.

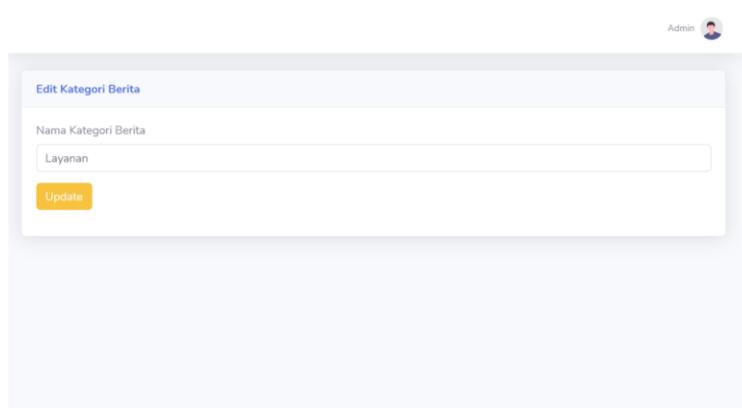
1.8 Mengelola Data Kategori Berita



Jika admin ingin menambah kategori berita maka dapat memilih fitur tambah kategori berita lalu memasukkan nama kategori berita yang akan di tampilkan di halaman beranda user dan setelah itu klik tombol submit



jika admin memilih fitur pen pada tabel aksi maka admin dapat mengedit kategori berita dengan mengubah nama kategori berita lalu klik submit maka kategori berita berhasil diubah



Jika admin memilih fitur sampah pada tabel aksi maka data kategori berita akan terhapus

1.9 Mengelola Data Berita

No	Nama Kategori	Judul	Tanggal Publish	Status Publish	Aksi
1	PEMBANGUNAN	PEMBANGUNAN LISTRIK	00-00-0000	Post	 
2	PEMBANGUNAN	PLN Jamin Suplai Listrik untuk PON di Papua Tak Terganggu	18-06-2021	Post	 
3	PEMADAMAN	Info Pemadaman Listrik Wilayah Kabupaten Malang Hari Ini. Segera Cek Apakah Alamat Rumah Anda Termasuk	08-06-2021	Post	 

Jika admin ingin menambah berita maka pilih tombol tambah berita diatas lalu pilih kategori berita, banner foto berita, judul berita, deskripsi berita, tanggal publish lalu klik submit maka berita akan terposting di beranda pelanggan.

Tambah Berita

Pilih Kategori
-- Pilih Kategori --

Banner
 No file chosen

Judul Berita
Masukkan Judul Berita

Deskripsi
B I | | | | | | |

Tanggal Publish
06/26/2021

Status Publish
Post

Copyright © Web Pengaduan 2021

Jika admin memilih fitur pen pada tabel aksi maka admin dapat mengedit berita dengan memasukkan kategori, banner / foto berita, judul berita, kategori berita, tanggal publish, lalu klik submit maka berita berhasil dirubah.

Edit Berita

Pilih Kategori
PEMBANGUNAN


Banner
 No file chosen

Judul Berita
PEMBANGUNAN LISTRIK

Deskripsi
B I | | | | | | |

Tanggal Publish
mm/dd/yyyy

Status Publish
Post

Update

Copyright © Web Pengaduan 2021

Jika admin memilih fitur sampah pada tabel aksi maka data berita akan terhapus

1.10 Mengelola Data Galeri

Admin

+ Tambah Galeri

Daftar Galeri

No	Gambar	Caption	Aksi
1		perkembangan listrik	 
2		pengecekan listrik di wilayah ngadilangkung kepanjen	 
3		pengecekan listrik di wilayah ngadilangkung kepanjen	 

Jika admin ingin menambah data galeri maka klik tombol tambah galeri lalu masukkan gambar yang akan di unggah, dan masukkan caption pada gambar yang akan di unggah lalu klik submit maka galeri akan muncul di halaman galeri pelanggan.

Admin

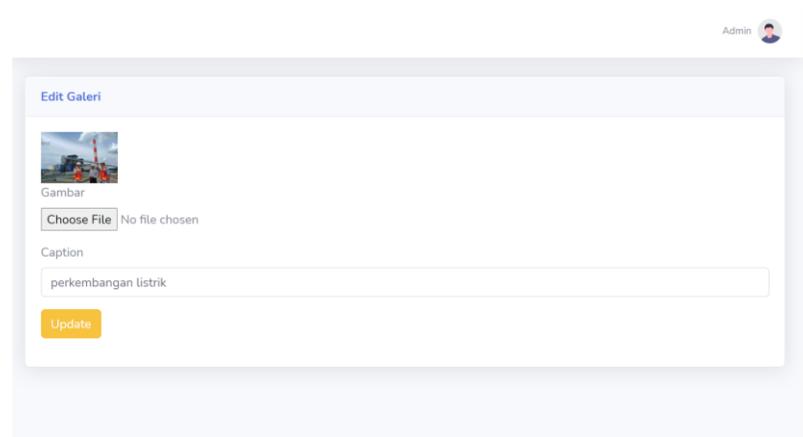
Tambah Galeri

Gambar
Choose File No file chosen

Caption
Masukkan Caption

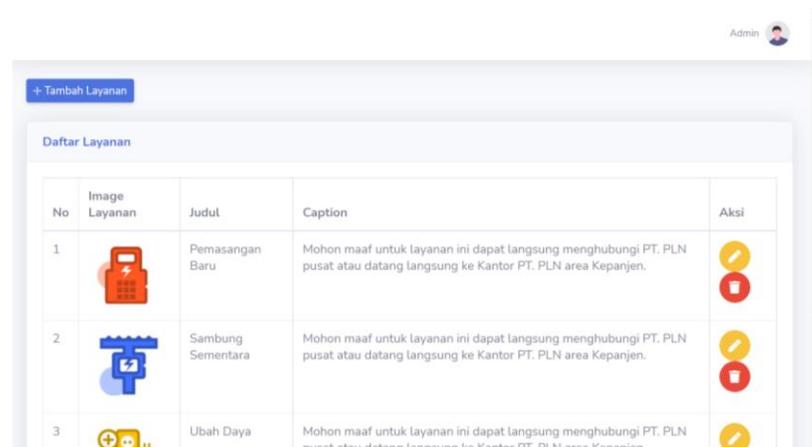
Submit

Jika admin memilih fitur pen pada tabel aksi maka admin dapat mengedit data galeri dengan memasukkan gambar yang akan diunggah dan perubahan caption lalu klik tombol update maka data galeri berhasil di update.

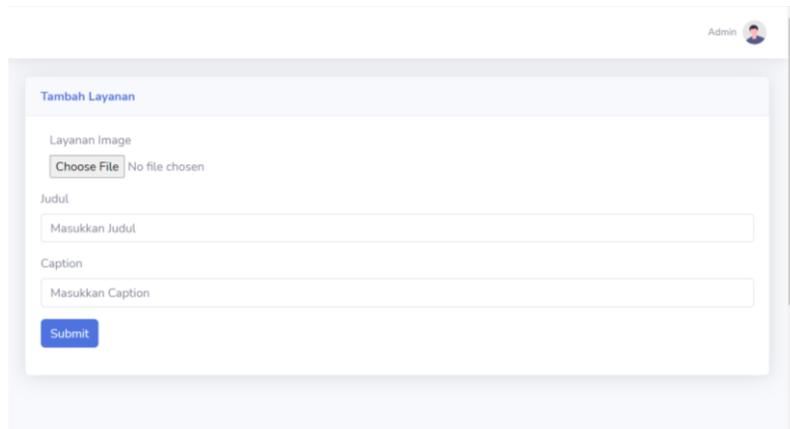


Jika admin memilih fitur sampah pada tabel aksi maka data galeri akan terhapus

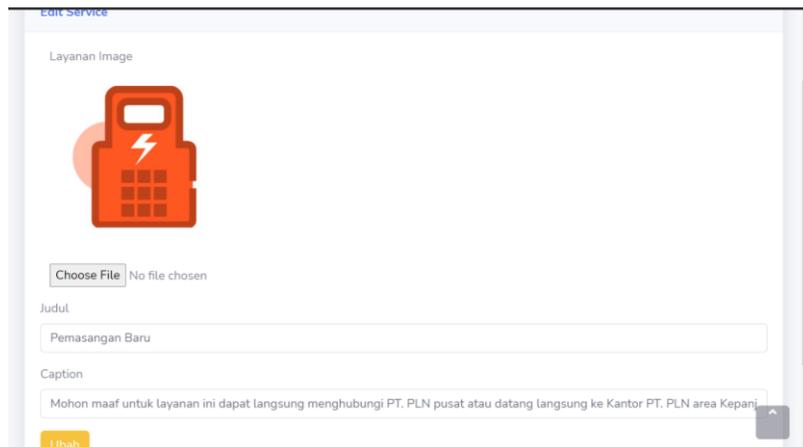
1.11 Mengelola Data Layanan



Jika admin ingin menambah data layanan maka klik tombol data layanan lalu tambahkan gambar, judul, dan caption lalu klik tombol submit maka data layanan berhasil ditambahkan.



Jika admin memilih fitur pen pada tabel aksi maka admin dapat mengedit data layanan dengan memasukkan gambar, judul, dan caption lalu klik ubah maka data berhasil di ubah.



Jika admin memilih fitur sampah pada tabel aksi maka data layanan akan terhapus

1.12 Mengelola Data About Us

Pada data about us admin hanya bisa mengupdate data dengan memasukkan gambar, judul, dan deskripsi perusahaan lalu klik tombol update maka data about us di halaman beranda telah terupdate

Edit Banner

Banner Image



Choose File No file chosen

Judul
PT. PLN Area Kapanjen

Deskripsi

B I | 

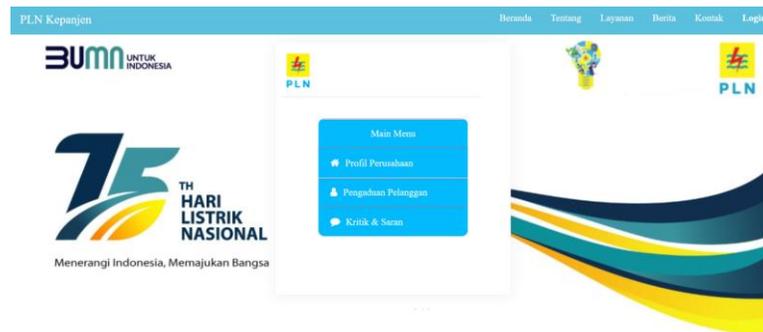
PT. PLN area Kapanjen merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang kelistrikan yang terletak di Jl. Panji No.1, Cokoleo, Kec. Kapanjen, Malang, Jawa Timur dengan jumlah pelanggan mencapai 108.438 dengan daya kebutuhan listrik di PT. PLN Area Kapanjen 23000 VA. PT. PLN mempunyai visi yaitu menjadi perusahaan listrik terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 pilihan pelanggan untuk solusi energy serta mempunyai misi yaitu menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi, menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Update

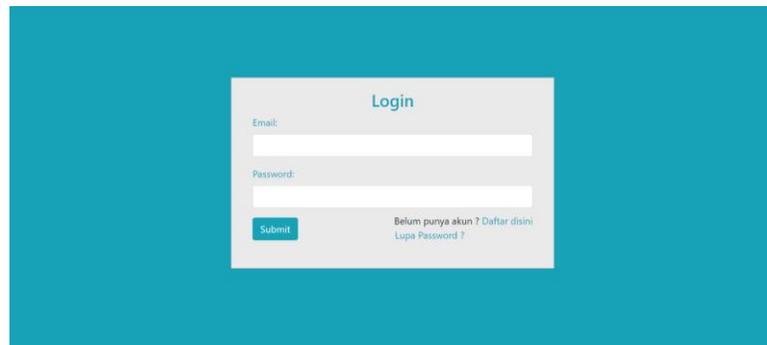
Copyright © Web Pengaduan 2021

2 Pelanggan

2.1 Halaman utama pelanggan

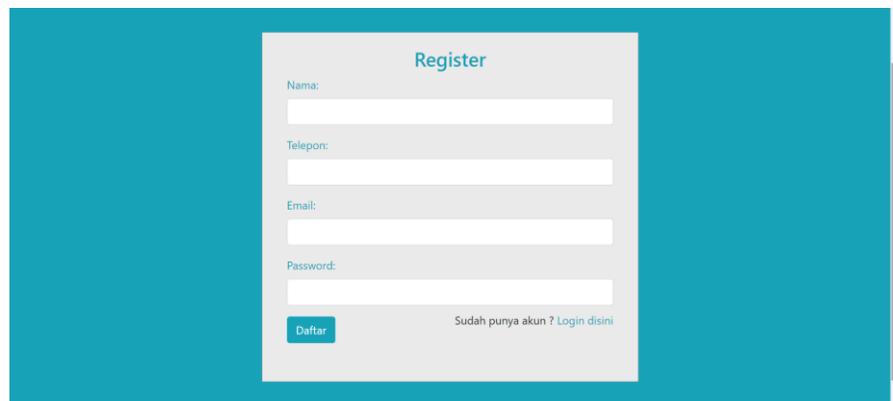


2.2 Halaman Login



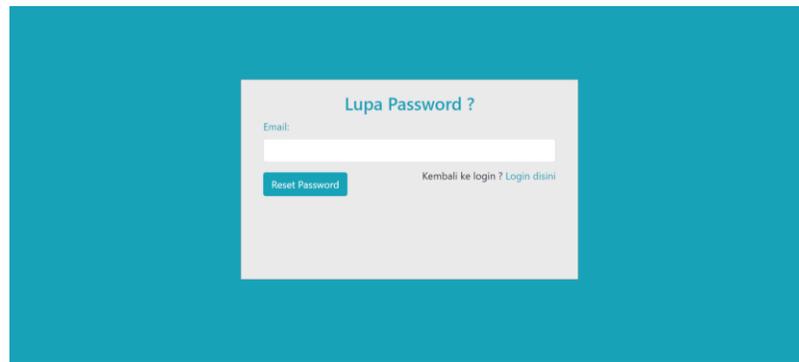
Jika pelanggan ingin mengisi pengaduan dan kritik saran maka harus login terlebih dahulu dengan memilih fitur login di sebelah kanan atas dengan mengisi email dan password lalu klik submit

2.3 Halaman Register

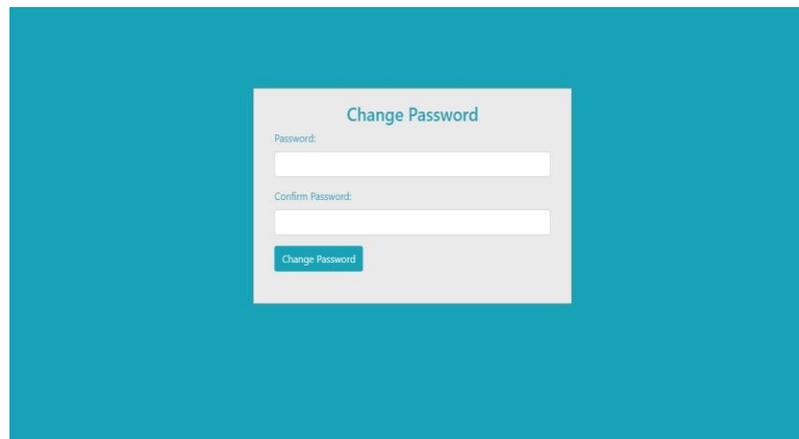
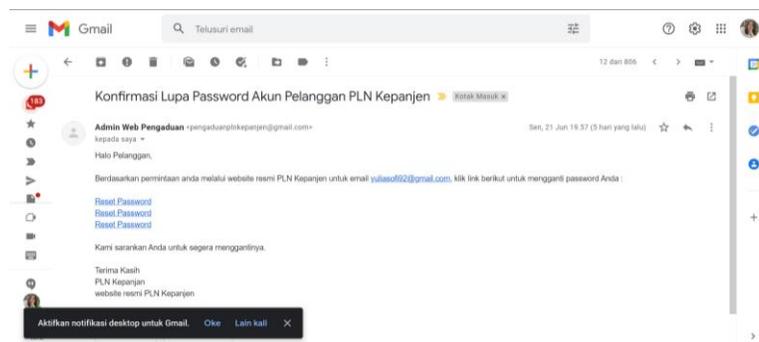


Jika pelanggan belum memiliki akun maka dapat memilih fitur daftar disini dengan mengisi nama, telepon, email, dan password lalu klik daftar maka tampilan akan kembali ke halaman login.

2.4 Halaman lupa password



Jika pelanggan lupa password maka dapat memilih fitur lupa password lalu mengisi email yang pernah didaftarkan lalu klik tombol reset password maka akan ada pemberitahuan di email untuk melakukan reset password setelah reset password maka pelanggan akan diarahkan ke menu change password lalu kembali lagi ke menu login.



2.5 Halaman beranda

PLN Kapanjen

PT. PLN area Kapanjen merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang kelistrikan,yang terletak di Jl. Panji No.1, Cokoleo, Kec. Kapanjen, Malang, Jawa Timur dengan jumlah pelanggan mencapai 108.438 dengan daya kebutuhan listrik di PT. PLN Area Kapanjen 23000 VA. PT. PLN mempunyai visi yaitu menjadi perusahaan listrik terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 pilihan pelanggan untuk solusi energy serta mempunyai misi yaitu menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham, Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi, menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan



Layanan Kami



Pemasangan Baru

Mohon maaf untuk layanan ini dapat langsung menghubungi PT. PLN pusat atau datang langsung ke Kantor PT. PLN area Kapanjen.



Sambung Sementara

Mohon maaf untuk layanan ini dapat langsung menghubungi PT. PLN pusat atau datang langsung ke Kantor PT. PLN area Kapanjen.



Ubah Daya

Mohon maaf untuk layanan ini dapat langsung menghubungi PT. PLN pusat atau datang langsung ke Kantor PT. PLN area Kapanjen.

Grafik Pengaduan



Berita Terkini



PLN Jamin Suplai Listrik untuk PON di Papua Tak Terganggu

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau PLN menjamin suplai listrik untuk penyelenggaraan pekan olahraga nasional (PON) di Papua pada Oktober mendatang...

[Read More -->](#)

4 hari yang lalu



Info Pemadaman Listrik Wilayah Kabupaten Malang Hari Ini, Segera Cek Apakah Alamat Rumah Anda Termasuk

Sebagian wilayah kelurahan Dincoyo, Kota Malang dijadwalkan mengalami pemadaman saluran listrik hari ini, 3 Maret...

[Read More -->](#)

14 hari yang lalu



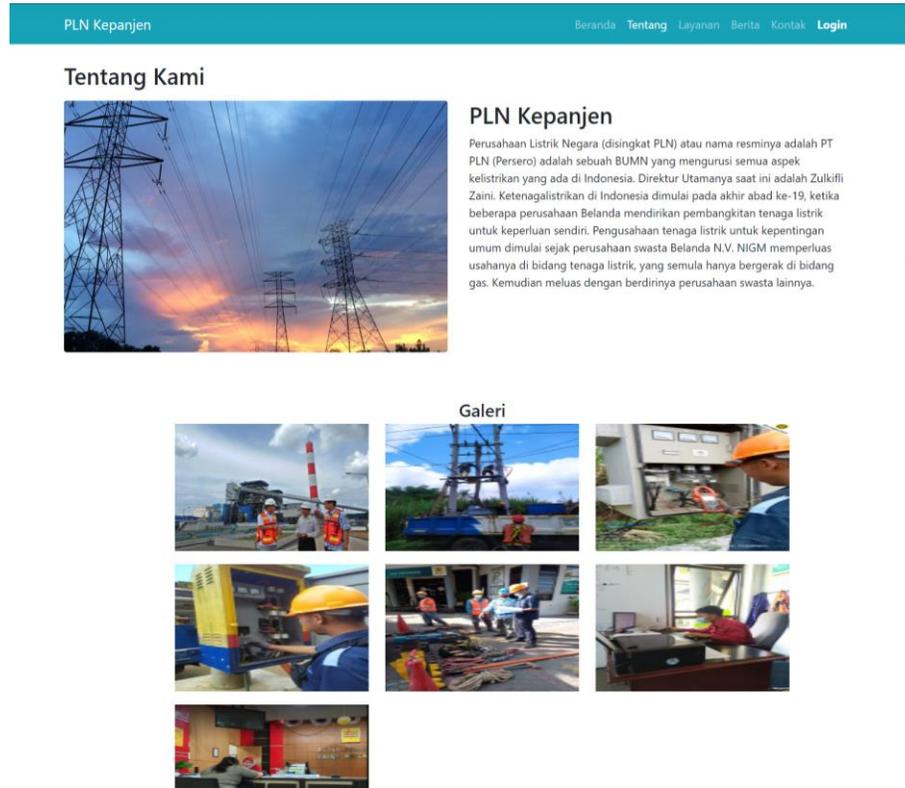
PEMBANGUNAN LISTRIK

[Read More -->](#)

2022 tahun yang lalu

Pada halaman beranda pelanggan dapat melihat deskripsi PT PLN Area Kapanjen, layanan pada PT. PLN Area Kapanjen, grafik pengaduan yang masih dikerjakan, ditolak, dan selesai dikerjakan, serta berita terkini

2.6 Halaman Tentang



PLN Kapanjen

Beranda Tentang Layanan Berita Kontak Login

Tentang Kami



PLN Kapanjen

Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) atau nama resminya adalah PT PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek keistrian yang ada di Indonesia. Direktur Utamanya saat ini adalah Zulkifli Zaini. Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkitan tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pengusahaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dimulai sejak perusahaan swasta Belanda N.V. NIGM memperluas usahanya di bidang tenaga listrik, yang semula hanya bergerak di bidang gas. Kemudian meluas dengan berdirinya perusahaan swasta lainnya.

Galeri



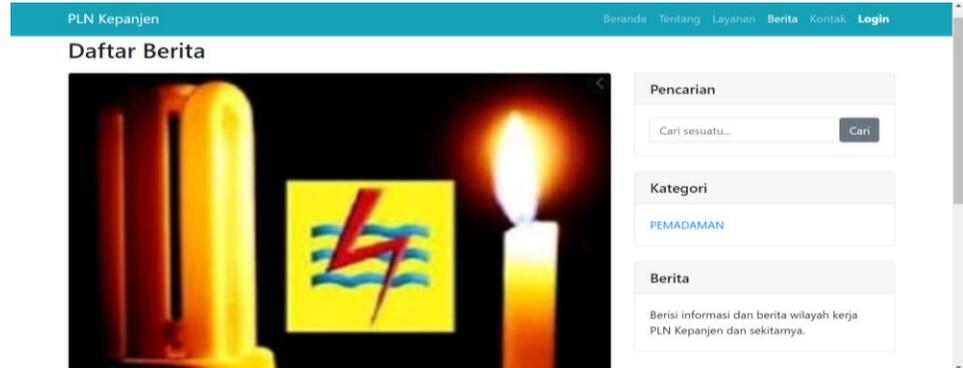
Pada halaman tentang pelanggan dapat melihat profil PT. PLN Area Kapanjen dan galeri foto kegiatan karyawan PT. PLN Area kapanjen

2.7 Halaman Layanan



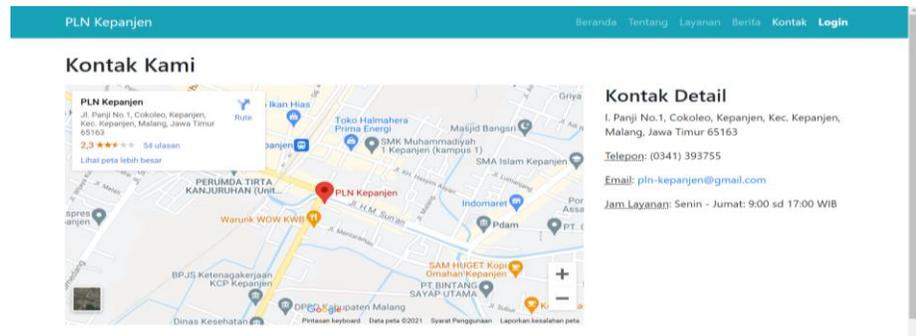
Pada halaman tentang menampilkan Halaman layanan apa saja yang ada di PT. PLN area Keanjen.

2.8 Halaman Berita



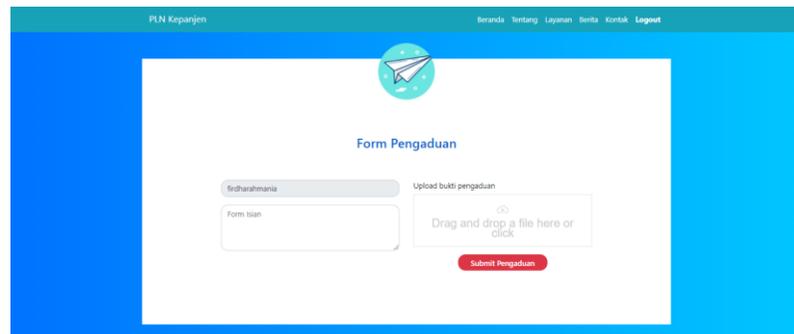
menampilkan halaman berita dimana pelanggan dapat melihat berita terbaru mengenai kelistrikan pelanggan juga dapat mencari berita melalui kolom pencarian, dan kategori berita.

2.9 Halaman Kontak



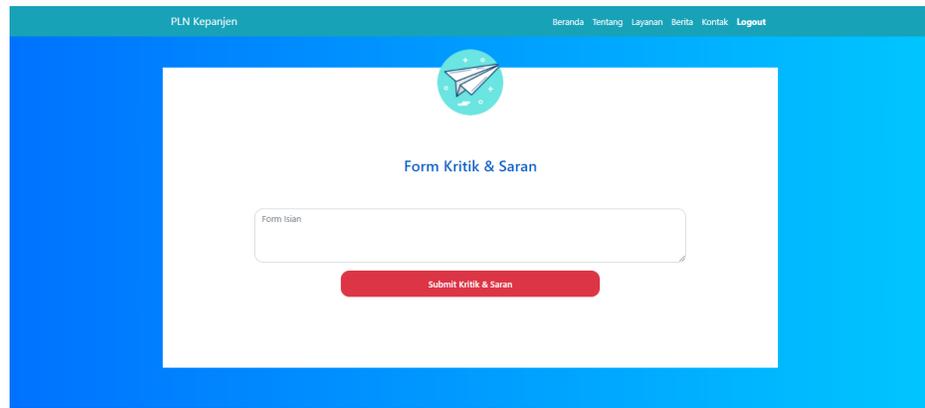
halaman kontak menampilkan tampilan peta yang menunjukkan secara detail lokasi kantor PT. PLN Area Keparjen serta dilengkapi nomor telepon, email dan jam buka layanan kantor PT. PLN Area Keparjen.

2.10 Halaman Pengaduan Pelanggan



Pada *main menu* jika pelanggan sudah *login* dan memilih kategori pengaduan pelanggan maka terdapat tampilan seperti gambar di atas, pelanggan dapat mengisikan pengaduan atau keluhan yang dialami dengan menyertakan bukti foto kendala yang dialami dan jika sudah terisi maka pelanggan dapat memilih tombol *submit*.

2.11 Halaman Kritik dan Saran Pelanggan



Jika pada *main menu* jika pelanggan memilih menu Kritik & Saran, maka akan menampilkan halaman Form Kritik & Saran seperti gambar di atas.

3 Guest

3.1. Halaman beranda

PLN Kepanjen

Beranda Tentang Layanan Berita Kontak Login

PLN Kepanjen

PT. PLN area Kapanjen merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang kelistrikan yang terletak di Jl. Panji No.1, Cokoleo, Kec. Kapanjen, Malang, Jawa Timur dengan jumlah pelanggan mencapai 108.438 dengan daya kebutuhan listrik di PT. PLN Area Kapanjen 23000 VA. PT. PLN mempunyai visi yaitu menjadi perusahaan listrik terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 pilihan pelanggan untuk solusi energy serta mempunyai misi yaitu menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham, menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi, menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan



Layanan Kami



Pemasangan Baru

Mohon maaf untuk layanan ini dapat langsung menghubungi PT. PLN pusat atau datang langsung ke Kantor PT. PLN area Kapanjen.



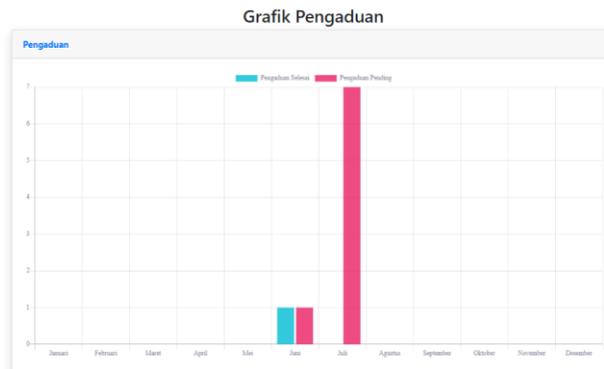
Sambung Sementara

Mohon maaf untuk layanan ini dapat langsung menghubungi PT. PLN pusat atau datang langsung ke Kantor PT. PLN area Kapanjen.



Ubah Daya

Mohon maaf untuk layanan ini dapat langsung menghubungi PT. PLN pusat atau datang langsung ke Kantor PT. PLN area Kapanjen.



Berita Terkini



PLN Jamin Suplai Listrik untuk PON di Papua Tak Terganggu

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau PLN menjamin suplai listrik untuk penyelenggaraan pekan olahragga nasional (PON) di Papua pada Oktober mendatang...

[Read More --](#) 4 hari yang lalu



Info Pemadaman Listrik Wilayah Kabupaten Malang Hari Ini, Segera Cek Apakah Alamat Rumah Anda Termasuk

Sebagian wilayah kelurahan Dincyo, Kota Malang dijadwalkan mengalami pemadaman saluran listrik hari ini, 3 Maret...

[Read More --](#) 14 hari yang lalu



PEMBANGUNAN LISTRIK

[Read More --](#) 2022 tahun yang lalu lalu

Pada halaman beranda pelanggan dapat melihat deskripsi PT PLN Area Kapanjen, layanan pada PT. PLN Area Kapanjen, grafik pengaduan yang masih dikerjakan, ditolak, dan selesai dikerjakan, serta berita terkini

3.2. Halaman Tentang

Tentang Kami



PLN Kapanjen

Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) atau nama resminya adalah PT PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Direktur Utamanya saat ini adalah Zulkifli Zaini. Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkitan tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pengusahaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dimulai sejak perusahaan swasta Belanda N.V. NIGM memperluas usahanya di bidang tenaga listrik, yang semula hanya bergerak di bidang gas. Kemudian meluas dengan berdirinya perusahaan swasta lainnya.

Galeri









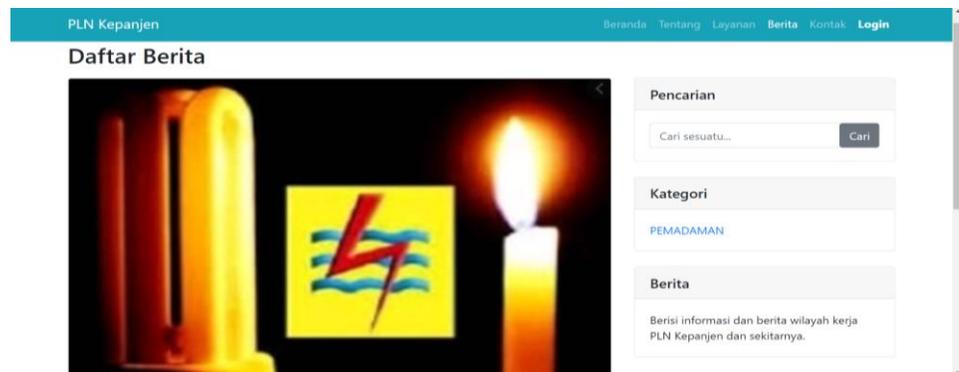
Pada halaman tentang pelanggan dapat melihat profil PT. PLN Area Kapanjen dan galeri foto kegiatan karyawan PT. PLN Area kapanjen

3.3. Halaman Layanan



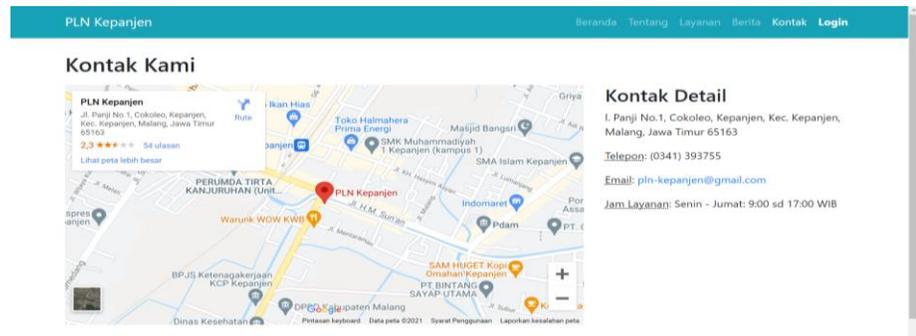
Pada halaman tentang menampilkan Halaman layanan apa saja yang ada di PT. PLN area Kapanjen.

3.4. Halaman Berita



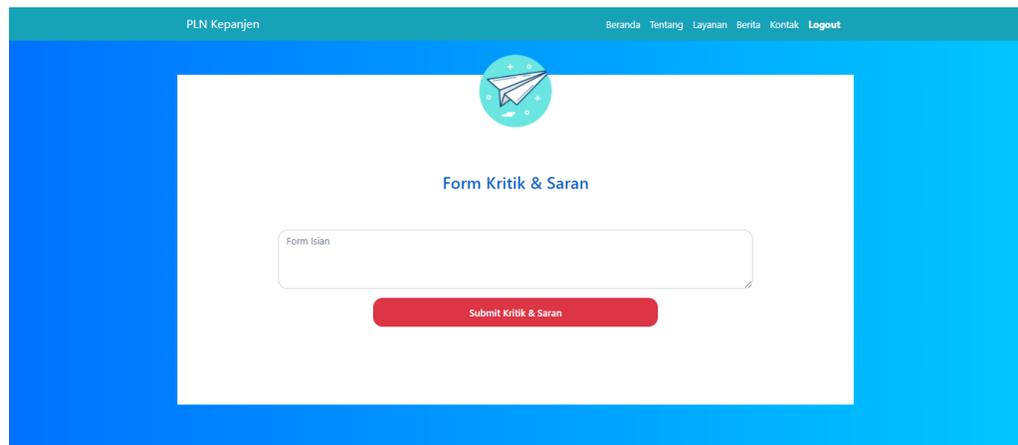
menampilkan halaman berita dimana pelanggan dapat melihat berita terbaru mengenai kelistrikan pelanggan juga dapat mencari berita melalui kolom pencarian, dan kategori berita.

3.5. Halaman Kontak



halaman kontak menampilkan tampilan peta yang menunjukkan secara detail lokasi kantor PT. PLN Area Keparjen serta dilengkapi nomor telepon, email dan jam buka layanan kantor PT. PLN Area Keparjen.

3.6. Halaman Kritik dan Saran Guest



Guest hanya bisa memilih menu kritik saran pada main menu dan mengisi form dengan *anonymous* (tanpa nama).