

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Program Sistem Informasi
Program Studi Sistem Informasi
Skripsi Sarjana Komputer
Semester Genap 2018/2019

ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM APLIKASI *MOBILE REMINDER*
MONITORING GANGGUAN DAN KELUHAN PELANGGAN PT. PLN
(PERSERO) ULP KOTA PONTIANAK

RIYADI SATRIO WICAKSONO 2101702704

ALI MAHMUDI 2101708191

VALENTHIA ANDRIANI SOFINAR 2101708885

Kelas / Kelompok : DHBA / 4

ABSTRACT

The research goal of "Analysis and Design of Mobile Reminder Monitoring Disturbances and Complaints of Customers Application System at PT. PLN (Persero) Pontianak" were to analyze and identify the system monitoring development needs of APKT at PT. PLN (Persero) Pontianak. The system development method is System Development Life Cycle (SDLC) Waterfall which referred to the phase of project initiation, project planning, analysis and design. Analysis was based on company's daily activities and the results was an mobile reminder monitoring application. This mobile application can help the PT. PLN (Persero) ULP Kota Pontianak to monitor the handling complaints in a more practical.

Keywords : *Applications of Integrated Complaints (APKT), Mobile Reminder, SDLC Waterfall*

ABSTRAK

Penelitian "Analisa Dan Perancangan Sistem Aplikasi Mobile Reminder Monitoring Gangguan Dan Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Kota Pontianak" ini bertujuan untuk menganalisa dan mengidentifikasi kebutuhan untuk pengembangan sistem monitoring Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) milik PT. PLN (Persero) ULP Kota Pontianak. Perancangan menggunakan metode *System Development Life Cycle (SDLC)* dengan pendekatan *waterfall* yang mengacu pada teori Satzinger yaitu *project initiation, project planning, analysis and design*. Analisis dilakukan pada proses bisnis yang sedang berjalan, selanjutnya hasil analisis dituangkan dalam dokumen perancangan sistem informasi *mobile reminder monitoring*. Aplikasi mobile ini dapat membantu manajemen PT. PLN (Persero) ULP Kota Pontianak dalam memantau pengerjaan penanganan gangguan dan keluhan pelanggan secara lebih praktis.

Kata Kunci : *Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT), Mobile Reminder, SDLC Waterfall*