# ABSTRAK

## ANALISIS SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) UNIT PELAYANAN DAN JARINGAN CIBADAK SUKABUMI

Oleh :
Ginanjar Suparji AS NIM. 10507482
Yayan Cahyana NIM. 10507496

ABSTRAK Pengamatan ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) UPJ Cibadak Sukabumi. Pengamatan ini dilakukan di PT PLN (Persero) UPJ Cibadak Sukabumi yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau instansi pemerintah yang mempunyai ketentuan-ketentuan dan perundang-undangan dalam melaksanakan suatu sistem organisasi khususnya dalam sistem pelayanan pelanggan.

Metode pengamatan yang digunakan bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan bagaimana sistem pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) UPJ Cibadak Sukabumi. Untuk mengumpulkan data yang akurat, penulis menggunakan cara observasi, interview dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Dari pengamatan ini dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan pelanggan pada PT PLN (Persero) UPJ Cibadak Sukabumi menggunakan sistem pelayanan yaitu sistem informasi dengan sistem komputerisasi. Sistem yang pertama adalah Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan, misalnya dalam hal pembayaran rekening listrik, prosedurnya meliputi perencanaan penagihan, persiapan penagihan, pelaksanaan, dan pengendalian. Sistem kedua adalah Sistem Informasi Gangguan, misalnya dalam Proses Penyambungan Baru dan Perubahan Daya, prosedurnya meliputi penyiapan dan penyerahan penawaran Penyambungan Baru dan Perubahan Daya serta pelaksanaan dan pengendalian Penyambungan Baru dan Perubahan Daya. Sistem ketiga adalah Sistem Informasi Pelanggan, misalnya dalam hal adanya kerusakan jaringan yang harus diperbaiki, prosedurnya meliputi melapor pada PLN baik melalui telepon, faksimili, surat atau datang langsung ke Kantor PLN, seksi pelayanan teknik UP mengadakan peninjauan, kemudian petugas memberikan status selesai pada listrik yang diperbaiki. Sedangkan saran dari penulis agar dalam sistem pelayanan pelanggan lebih baik dan optimal dilakukan sesuai dengan prosedur atau sistem yang ada secara efektif dan efisien agar kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Kata kunci : Sistem Informasi, Pelayanan Pelanggan.