BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian secara umum merupakan permasalahan yang dijadikan topik penulisan dalam rangka menyusun suatu laporan. Objek penelitian adalah hal awal yang harus ditentukan dalam kegiatan penelitian sehingga penelitian dapat dilakukan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan penelitian. Pemilihan dan penentuan objek penelitian yang tepat diharapkan dapat menunjang kegiatan selama penelitian, sehingga hal-hal yang diperlukan dalam penelitian akan mudah dicapai.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (Dsijabar Banten) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha pengelolaan penyediaan tenaga listrik bagi daerah Jawa Barat dan Banten. PT. PLN (Persero) Disjabar Banten pada awalnya didirikan pada tahun 1905 dengan nama awalnya yaitu Bandungsche Electriciteit Maatschaappij (BEM).

Pada tanggal 1 Januari 1920 BEM berubah menjadi Perusahaan Perseroan menjadi Gemeenschapplijk Electriciteit Bedrijf Voor Bandoeng (GEBEO) yang pendiriannya dikukuhkan melalui akte notaris Mr. Andriaan Hendrik Van Ophusien dengan Nomor : 213 pada tanggal 31 Desember 1949. Setelah kekuasaan penjajahan beralih ke tangan Jepang, di antara rentan tahun 1942-

1945, pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha dengan wilayah kerja seluruh pulau Jawa.

Pada tanggal 27 Desember 1957, GEBEO diambil alih oleh Pemerintah Indonesia yang kemudian dikukuhkan lewat Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 1958 j.o. Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1959. Selanjutnya pada tahun 1961 melalui Peraturan Pemerintah No. 67 dibentuklah Perusahaan Umum Listrik Negara (BPU-PLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN. Sejalan dengan itu, PLN Bandung berubah menjadi PLN Eksploitasi XI sebagia kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat.

Pada tahun 1970 dikeluarkan Pemerintah No. 18 Tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara yang menyebutkan status PLN menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara. Kemudian, berdasarkan pengumuman PLN Eksploitasi No. 05/DIII/Sek./1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Eksploitasi XI berubah nama menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat.

Pada tahun 1990, dengan adanya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.23 tahun 1994 pada tanggal 16 Juni 1994, Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat berubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994. Untuk memenuhi tuntutan perubahan dan perkembangan kelistrikan yang dari tahun ke tahun cenderung mengalami peningkatan, maka keluarlah Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 28.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001 yang menjadi landasan hukum perubahan nama PT. PLN

(Persero) Distribusi Jawa Barat menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat.

Pada akhirnya, mengacu pada Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 120.K/010/DIR/2002 tanggal 27 Agustus 2002, PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat berubah lagi namanya menjadi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, yang dimana wilayah kerjanya meliputi Propinsi Jawa Barat dan Provinsi Banten hingga saat ini.

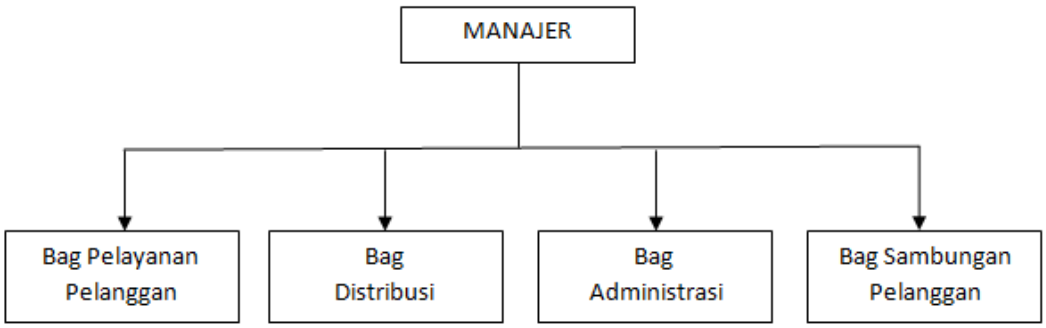
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi Perusahaan ialah diakui sebagai Perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

Misi Perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan usaha transmisi tenaga listrik yang efisien, andal, aman dan ramah lingkungan.
2. Melaksanakan pengelolaan operasi sistem tenaga listrik yang andal, aman, bermutu dan ekonomis.
3. Melaksanakan pengelolaan transaksi tenaga listrik yang transparan dan kredibel.
4. Melaksanakan pengembangan dan pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten dan professional.
5. Mengembangkan usaha di luar usaha pokok yang dapat memberikan kontribusi pada perolehan laba usaha.

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1. Struktur Organisasi

(Sumber : PT.PLN (Persero) Distribusi
Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan)

3.1.4 Deskripsi Tugas

1. Manajer

   Bertanggung jawab atas pelaksanaan pengelolaan usaha ketenagalistrikan secara efektif dan efisien untuk mencapai kinerja area yang telah ditetapkan, mengoptimalkan sumber daya dan aset perusahaan serta membina hubungan kerja kemitraan dan komunikasi yang efektif guna menjaga citra perusahaan dengan mewujudkan *Good Corporate Governance* serta melakukan pembinaan terhadap unit asuhnya.

2. Pelayanan Pelanggan

   Bertanggung jawab atas supervise proses TUL yaitu dalam melayani pasang baru listrik atau perubahan daya listrik yang dilakukan oleh pelanggan.

3. Administrasi

   Bertanggung jawab atas pengelolaan komunikasi internal-eksternal pengelolaan fungsi akuntansi, keuangan, kepegawaian, dan administrasi umum.

4. Sambungan Pelanggan

   Bertanggung jawab dalam melaksanakan perintah kerja dan mengisi berita acara baik dalam melakukan pasang baru atau perubahan daya listrik kepada pelanggan.

5. Distribusi

   Bertanggung jawab dalam melakukan survey kepada pelanggan yang mengajukan permohonan pasang baru atau perubahan daya listrik.

3.2. Metode Penelitian

Metode suatu kerja untuk melakukan suatu tindakan, atau suatu kerangka berfikir menyusun gagasan, yang beraturan, berarah dan berkonteks dengan maksud dan tujuan. Adapun pengertian metode penelitian diantaranya adalah sebagai berikut :

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode Penelitian yang digunakan ialah *action research* merupakan penelitian yang diarahkan pada mengadakan pemecahan masalah atau perbaikan.

3.2.1 Desain Penelitian

Untuk melakukan suatu penelitian perlu dilakukan perencanaan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian.

Dari definisi di atas maka dapat dikatakan bahwa desain penelitian untuk merancang sebuah aplikasi merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian mulai dari perencanaan sistem informasi pelayanan pelanggan pasang baru sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu.

3.2.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari pengamatan langsung (*observation*) dan wawancara, sedangkan data sekunder yakni dokumentasi-dokumentasi yang berkaitan dalam proses pembuatan sistem informasi penglolaan data yang berhubungan dengan penelitian. Dan juga referensi karangan-karangan yang berisi tentang teknik cara dalam menciptakan aplikasi sistem informasi pengelolaan data.

3.2.2.1 Sumber Data Primer

Data primer didapatkan dengan cara melakukan pengamatan langsung kelapangan (observasi) dan wawancara kepada salah satu karyawan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan.

a. Observasi

Merupakan suatu cara pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan oleh pengumpul data terhadap gejala atau peristiwa yang diselidiki pada obyek penelitian secara langsung tetapi tidak ada interaksi dengan objek yang diteliti dan tanpa sepengetahuan objek yang sedang diteliti tersebut dengan cara melakukan tinjauan langsung ke PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan.

b. Wawancara (*Interview*)

Merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara secara langsung dengan mengajukan berbagai pertanyaan kepada pihak yang ikut terlibat langsung yaitu diantaranya pada bagian sambungan pelanggan, bagian distribusi dan bagian pelayanan pelanggan.

3.2.2.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh melalui metode dokumentasi. Yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari dan menganalisis buku - buku, karangan - karangan, dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti, serta data-data yang bersangkutan dengan instansi terutama dalam hal yang menunjang pembuatan aplikasi sistem informasi pelayanan pelanggan pasang baru pada PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan.

3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

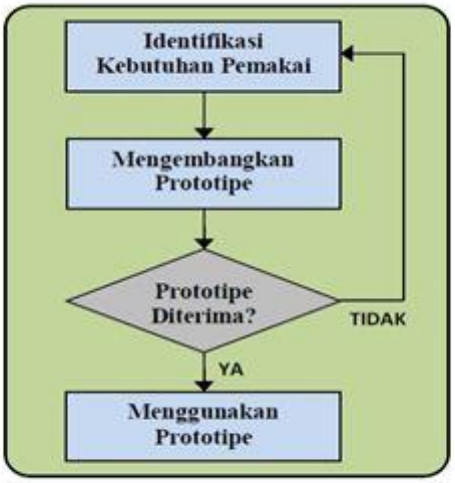
Metode pendekatan sistem merupakan salah satu cara penyelesaian persoalan yang dimulai dengan dilakukannya identifikasi terhadap sejumlah kebutuhan, sehingga dapat menghasilkan suatu operasi dari sistem yang dianggap efektif. Sedangkan metode pengembangan sistem terdiri dari sederetan kegiatan yang dapat dikelompokkan menjadi beberapa tahapan, yang membantu penulis dalam pengembangan sistem.

3.2.3.1 Metode Pendekatan Sistem

Melalui pendekatan terstruktur, permasalahan yang komplek di organisasi dapat dipecahkan dan hasil dari sistem akan mudah untuk dipelihara, fleksibel, lebih memuaskan pemakainya, mempunyai dokumentasi yang baik, tepat waktu, dapat meningkatkan produktivitas dan kualitasnya akan lebih baik.

3.2.3.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah dengan menggunakan metode prototipe. Prototipe paradigma dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan pemakai. Berfungsi sebagai mekanisme pendefinisian kebutuhan Pertama, developer menggali semua kebutuhan user secara cepat kemudian mengembangkan prototipe sesuai dengan yang diinginkan dengan cepat pula dan ditunjukkan ke user, jika user menerima prototipe baru dibuat PL yang sesungguhnya berdasarkan keinginan user terhadap prototipe. Jika tidak developer kembali menggali kebutuhan pemakai / user dari awal dan kemudian mengembangkan kembali prototipe yang diinginkan oleh user.



Gambar 3.2 Metode Prototipe Paradigma

(Sumber : Raymond McLeod. Jr and George P.Schell.2007. Management Information System .New Jersey)

Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem untuk membangun sistem informasi ini yaitu metode prototype merupakan suatu metode dalam pengembangan sistem yang menggunakan pendekatan untuk membuat suatu program dengan cepat dan bertahap dan prototype juga membuat proses pengembangan sistem informasi menjadi lebih cepat dan mudah.

Dimana tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi kebutuhan sistem

   Pada tahap ini merupakan tahap awal dalam membangun sebuah sistem informasi, dimana antara pemakai sistem (users) dan pengembang sistem bertemu. User menjelaskan tentang kebutuhan sistem yang akan dibangun oleh pengembang sistem.

2. Membuat protptype

Setelah menganalisa sistem yang akan di kembangkan serta kebutuhan-kebutuhan sistem sistem yang akan dibangun, pengembang sistem mulai membuat prototype.

3. Menguji prototype

   User melakukan pengujian program agar program dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan, dan users memberikan saran atau masukan bila terdapat kekurangan pada program.

4. Memperbaiki prototype

   Di sini pembangun sistem melakukan perbaikan/penambahan pada program yang di bangun, jika ada kesalahan yang terjadi pada sistem.

5. Mengembangankan

   Pada tahap ini pembangun sistem menyelesaikan sistem yang telah dibuatnya sesuai dengan masukan atau saran terakhir dari pemakai sistem.

3.2.3.3 Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Mengembangkan sebuah sistem informasi ini, penulis memakai beberapa alat bantu pembuatan model analisis dan perancangan sistem informasi yaitu :

1) Flowmap

   Flow map adalah diagram yang menunjukan aliran data yang berupa formulir, ataupun keterangan berupa dokumentasi yang mengalir atau yang beredar dalam suatu sistem.

Notasi yang diogunakan di dalanm flowmap merupakan penghubung notasi flowmap chart sistem dengan notasi flow chart program.

2) Diagram Konteks

Diagram kontek merupakan gambaran umum dari sebuah sistem informasi yang menggambarkan aliran-aliran data ke dalam dan ke luar sistem yang digunakan dalam analisis dan pengembangan sistem. Posisi diagram konteks dari sistem ada dalam konteks yang berhubungan dengan lingkungan. Diagram terdiri dari sebuah proses tunggal yang digambarkan seluruh sistem, dan menunjukan *data flow* utama dari terminator.

3) Data Flow Diagram (DFD)

Data Flow diagram merupakan gambaran system logika, gambaran ini tidak tergantung pada perangkat keras, perangkat lunak, struktur dari data dan organisasi file. DFD digunakan untuk mengevaluasi sistem yang sudah ada maupun perencanaan pembuatan sistem yang baru.

4) Kamus Data

Kamus data (*data dictionary*) adalah catalog fakta tentang data dan kebutuhan informasi yang mengalir pada sistem dengan lengkap dari suatu sistem informasi. Kamus data dibuat berdasarkan arus data yang mengalir pada *data flow diagram*(DFD).

5) Perancangan Basis Data

Perancangan basis data adalah menciptakan atau merancang kumpulan data yang terhubung dan tersimpan secara bersama-sama. Dalam perancangan basis data ini akan dibahas mengenai Normalisasi, ERD, Struktur file, Tabel relasi.

a. Normalisasi

   Adalah proses untuk mengubah suatu table yang memiliki masalah tertentu kedalam dua buah table atu lebih yang tak lagi memiliki masalah tersebut.

b. Tabel Relasi

   Kumpulan file/tabel/arsip yang saling berhubungan yang disimpan dalam media penyimpanan elektronis.

3.2.4 Pengujian Software

Pengujian software adalah proses untuk memastikan apakah semua fungsi sistem bekerja dengan baik, dan mencari kesalahan yang mungkin terjadi pada sistem. Pengujian atau testing software sangat penting untuk dilakukan, pengujian ini bertujuan untuk menjamin kualitas software sebelum software di implementasikan.

Pendekatan yang dilakukan dalam pengujian software ini yaitu menggunakan pendekatan black-box testing. Pendekatan ini melakukan pengujian terhadap fungsi operasional software.

3.3. Analisis Sistem Yang Berjalan

Analisis bertujuan untuk mendapatkan pemahaman secara keseluruhan tentang system yang akan dibuat. Tahap analisis dilakukan setelah tahap

perancangan system dan sebelum tahap desain system. Tahap analisis system merupakan tahap kritis dan sangat penting , karena pada tahap inilah semua proses bergantung .jika pada tahap ini salah maka akan terjadi kesalahan pada tahap berikutnya.

3.3.1 Analisis Dokumen

Dokumen adalah data, rekaman, atau informasi yang dapat dilihat, dibaca, atau didengar, yang dapat dikeluarkan dengan atau tanpa bantuan suatu sarana, baik yang tertuang di atas kertas, benda fisik apapun selain kertas, atau yang terekam secara elektronik.

Dokumen yang digunakan pada Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung UPJ Bandung Selatan dalam Tata Usaha Langganan (TUL) diantaranya yaitu sebagai berikut :

1. Nama Dokumen : TUL I-01

   Sumber : Bagian Pelayanan Pelanggan

   Rangkap : 1

   Deskripsi : Formulir Permohonan Penyambungan Baru (FPPB) yang berisi data calon pelanggan untuk pasang baru yang disertai dengan fotocopy KTP dan fotocopy rekening listrik pelanggan terdekat.

2. Nama Dokumen : TUL I-02

   Sumber : Bagian Pelayanan Pelanggan

   Rangkap : 1

Deskripsi : Formulir Survey Permohonan Listrik (FSPL) nantinya akan di isi oleh bagian distribusi mengenai gambar situasi lapangan.

3. Nama Dokumen : TUL I-03

   Sumber : Bagian Pelayanan Pelanggan

   Rangkap : 1

   Deskripsi : SIP (Surat Izin Pemasangan) atau Surat Jawaban Persetujuan berdasarkan atas permohonan yang diajukan.

4. Nama Dokumen : TUL I-06

   Sumber : Bagian Administrasi

   Rangkap : 2

   Deskripsi : Kwitansi pembayaran atas segala biaya yang dikenakan baik dalam proses pemasangan baru, perubahan daya ataupun pemutusan sementara untuk segala urusan dengan PLN.

5. Nama Dokumen : TUL I-09

   Sumber : Bagian Pelayanan Pelanggan

   Rangkap : 1

   Deskripsi : Surat Perintah Kerja untuk melakukan pemasangan , penyambungan, pembongkaran sambungan tenaga listrik atau penyambungan sementara.

6. Nama Dokumen : TUL I-10

   Sumber : Bagian Pelayanan Pelanggan

   Rangkap : 1

Deskripsi : Form Berita Acara pemasangan, penyambungan, pembongkaran sambungan tenaga listrik.

7. Nama Dokumen : Laporan Pemasangan Baru (LPB)
   Sumber : Bagian Pelayanan Pelanggan
   Rangkap : 1
   Deskripsi : Merupakan laporan pemasangan baru
8. Nama Dokumen : SPJBTL
   Sumber : Bagian Pelayanan Pelanggan
   Rangkap : 1
   Deskripsi : Surat ini sebagai bukti keterikatan antara PLN dengan Calon pelanggan terhadap konsumsi tenaga listrik.

3.3.2 Analisis Prosedur Yang Sedang Berjalan

Dalam melakukan analisis proses atau prosedur yang sedang berjalan mengenai Pemasangan Baru atau Perubahan Daya Listrik yaitu digambarkan secara terstruktur dengan menggunakan *flowmap*, diagram konteks, dan *data flow diagram* (DFD).

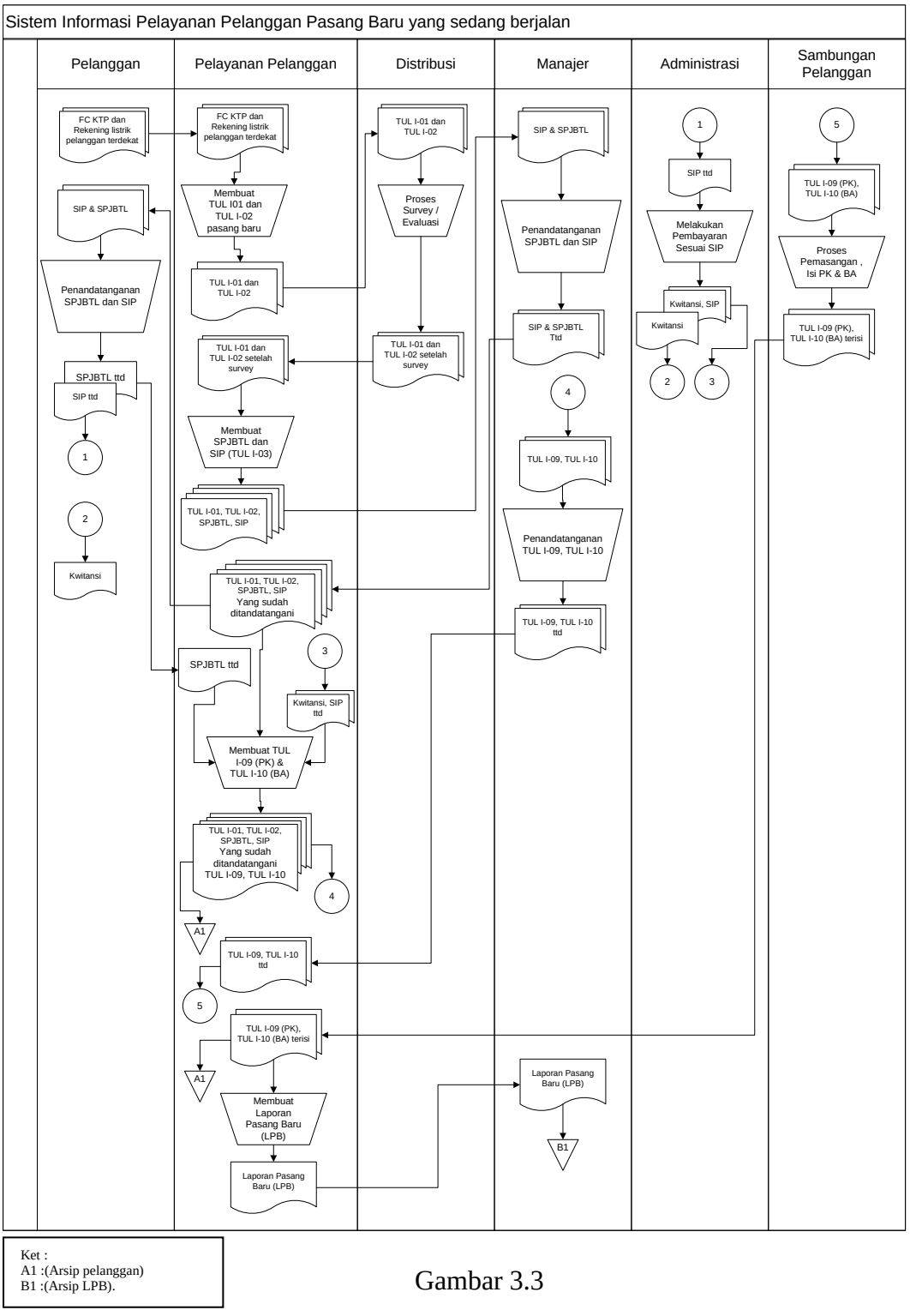
Prosedur untuk permintaan Pasang Baru Listrik Prabayar yaitu sebagai berikut :

1. Calon pelanggan datang ke kantor PLN ke Bagian Pelayanan Pelanggan untuk mengajukan permohonan pemasangan baru, dengan membawa persyaratan yang telah ditentukan.
2. Bagian Pelayanan Pelanggan membuat data calon pelanggan dan memberi nomor Agenda.

3. Bagian Pelayanan Pelanggan mencetak Formulir Permohonan Penyambungan Baru (FPPB) yaitu TUL I-01 dan Formulir Survey Permohonan Listrik (FSPL) yaitu TUL I-02.
4. FPBB dan FSPL beserta persyaratan diserahkan oleh Bagian Pelayanan Pelanggan kepada Bagian Distribusi untuk dilakukan survey lapangan (lokasi atau tempat calon pelanggan).
5. Setelah di survey kemudian digambarkan data lapangan (keadaan lokasi) pada berkas FSPL, selanjutnya berkas tersebut dikembalikan ke Bagian Pelayanan Pelanggan.
6. Bagian Pelayanan Pelanggan membuat dan mencetak perincian harga atau SIP (TUL I-03) dan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) diserahkan kepada manajer untuk ditandatangani.
7. Setelah SIP dan SPJBTL ditandatangani manajer maka SIP dan SPJBTL tersebut diserahkan kepada calon pelanggan.
8. Calon Pelanggan menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dan menyetujui SIP (TUL I-03).
9. Calon Pelanggan menyerahkan kembali SPJBTL yang sudah ditandangani kepada bagian pelayanan pelanggan.
10. Calon pelanggan melakukan pembayaran pasang baru ke Bagian Administrasi berdasarkan SIP (TUL I-03).
11. Bagian Administrasi membuat bukti transaksi (kwitansi) 2 rangkap, satu berkas untuk calon pelanggan dan satu berkas untuk Bagian Pelayanan Pelanggan.

12. Bagian Pelayanan Pelanggan membuat surat perintah kerja pemasangan baru, dan membuat surat Perintah Kerja (TUL I-09) pemasangan sambungan tenaga listrik untuk pasang baru dan Berita Acara (TUL I-10) diserahkan kepada manajer untuk ditandatangani.
13. Setelah TUL I-09 (PK) dan TUL I-10(BA) sudah tertandatangani maka selanjutnya diserahkan ke bagian sambungan pelanggan.
14. Bagian sambungan pelanggan menerima surat perintah kerja (TUL I-09) dan berita acara (TUL-I-10).
15. Langkah selanjutnya, Bagian sambungan pelanggan melakukan pemasangan listrik berdasarkan Perintah Kerja (TUL I-09) dan mengisi Berita Acara pemasangan. Perintah Kerja dan Berita Acara yang telah terisi di kembalikan ke Bagian Pelayanan Pelanggan.
16. Bagian Pelayanan Pelanggan mengarsip dokumen pelanggan dan kemudian setiap bulannya bagian pelayanan pelanggan membuat laporan keuangan pelanggan yang melakukan pemasangan baru yaitu LPB (Laporan Pasang Baru) yang diserahkan kepada manajer.
17. Manajer menerima laporan bulanan pasang baru (LPB) dari bagian pelayanan pelanggan dan kemudian mengarsipkannya.

3.3.2.1 Flowmap

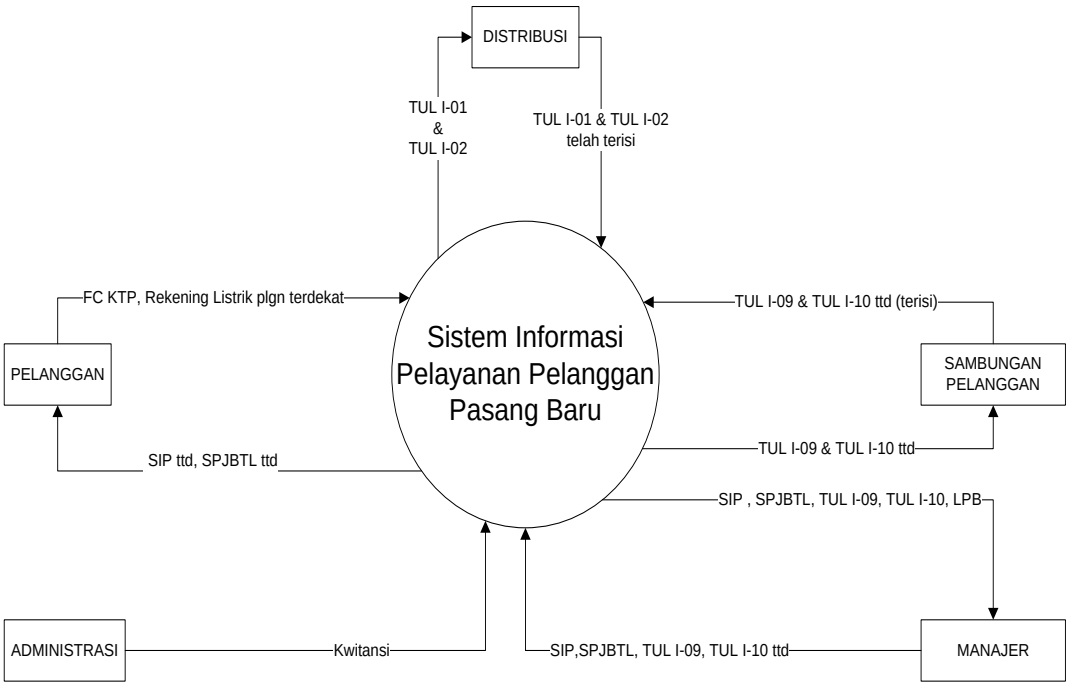


Gambar 3.3

Flowmap SI Pelayanan Pelanggan Pasang Baru yang berjalan

3.3.2.2 Diagram Konteks

Gambar 3.4 merupakan diagram konteks dari SI Pelayanan Pelanggan yang sedang berjalan dimana entitas luar system yaitu pelanggan, distribusi, sambungan pelanggan, administrasi, dan manajer. Sedangkan entitas internal system yaitu pelayanan pelanggan. Data yang menjadi masukan dalam SI tersebut yaitu FC KTP, rekening pelanggan terdekat, TUL I-01 terisi, TUL I-02 terisi, SPJBTL, SIP, TUL I-09(PK) terisi, TUL I-10(BA) terisi. Sedangkan informasi yang di hasilkan dari system yaitu kwitansi sebagai bukti telah melakukan pasang daya baru, TUL I-09 & TUL I-10 ttd, TUL I-01 & TUL I-02, SIP & SPJBTL ttd.

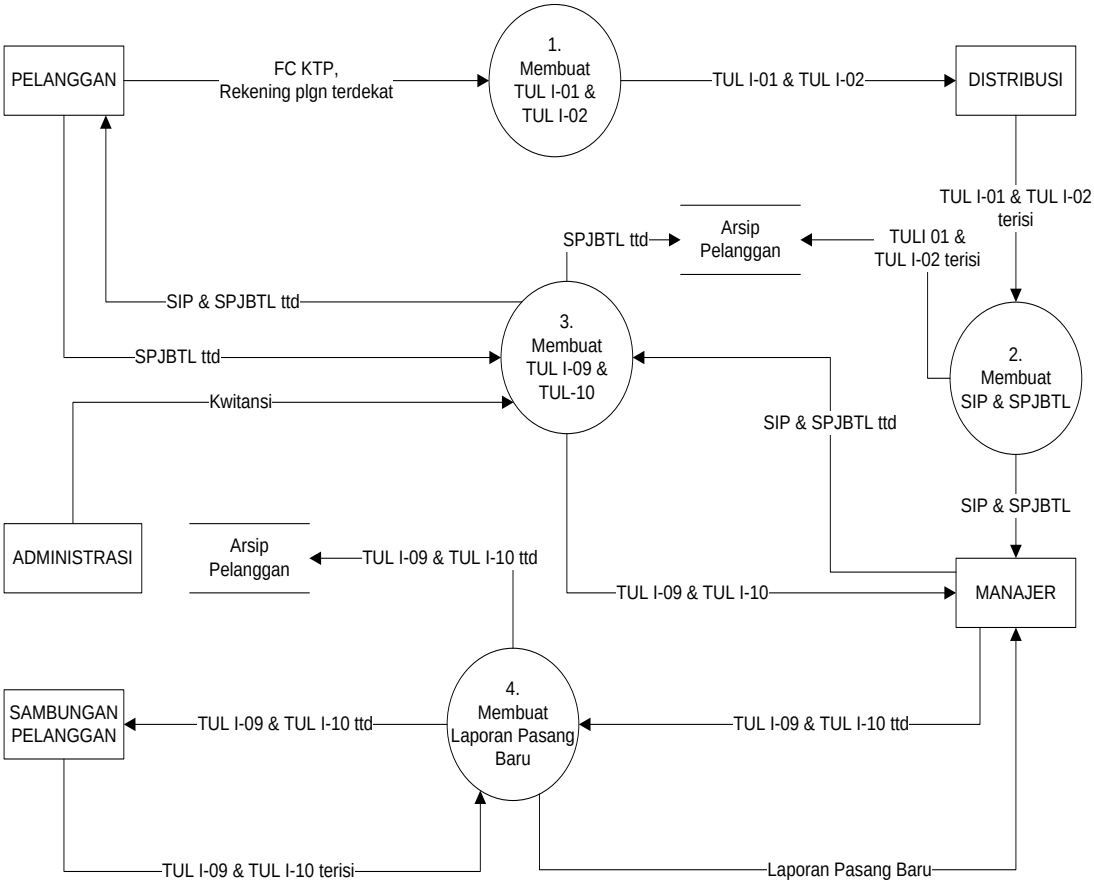


Gambar 3.4

Diagram Konteks Yang Sedang Berjalan

3.3.2.3 Data Flow Diagram (DFD level 1)

Fungsi DFD level 1 sistem informasi pelayanan pelanggan pasang baru untuk lebih menjelaskan aktifitas apa saja yang dilakukan oleh sistem informasi pelayanan pelanggan pasang baru pada DFD level 1 pada gambar berikut :



Gambar 3.5

DFD (Data Flow Diagram) Level 1 Yang Sedang Berjalan

3.3.3 Evaluasi Sistem Yang Sedang Berjalan

Dari sistem informasi yang berjalan saat ini, dapat diketahui bahwa permasalahan-permasalahan dan kekurangan yang terjadi adalah, sebagai berikut:

Tabel 3.1 Evaluasi Sistem

Permasalahan	Bagian	Rencana Penyelesaian
Belum efektifnya sistem penyimpanan data pada bagian pelayanan pelanggan dan sambungan pelanggan disebabkan belum menggunakan sistem database	pelayanan pelanggan	Membuat sistem dengan penyimpanan yang menggunakan database
Setiap membuat laporan pasang baru harus mengecek ulang arsip pelanggan yang melakukan pasang baru dan mengakibatkan proses menjadi lama	pelayanan pelanggan	Memudahkan dalam proses percetakan laporan dikarenakan data sudah tersusun didalam database

Tabel 3.2 Evaluasi Sistem (lanjutan)

Permasalahan	Bagian	Rencana Penyelesaian
Masih terdapat kesalahan perhitungan total biaya data pelanggan yang melakukan pemasangan baru dalam proses pembuatan laporan bulanan pasang baru	pelayanan pelanggan	proses perhitungan total biaya pendapatan sudah terkomputerisasi dan otomatis jadi informasi yang dihasilkan tepat dan akurat