



giving and caring the world

ABSTRAK

Perusahaan besar seperti PLN dapat menggunakan *E- Service* dalam melakukan proses layanan dengan pelanggan tanpa dibatasi ruang dan waktu. Disamping itu juga perlu diterapkan *Customer Relationship Management* (CRM) agar tercipta komunikasi dan interaksi yang baik dengan pelanggan.

Proses permintaan layanan dan keluhan yang dilakukan masih secara manual, dirasa sangat membuang waktu karena proses penyampaian permintaan harus melalui *front office*, baru disampaikan ke setiap bagian yang terkait. Sehingga menjadikan proses layanan berlangsung lama.

Proyek akhir ini bertujuan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut. Sistem yang dibuat berbasis PHP dan menggunakan MySQL sebagai databasenya. Metode pengembangannya menggunakan SDLC. Dalam aplikasi ini terdapat *feedback* yang diberikan langsung dari setiap bagian unit layanan. Aplikasi ini juga mampu memberikan data berupa grafik jumlah permintaan layanan yang masuk di setiap Kecamatan yang ada di Bojonegoro. Untuk meningkatkan proses layanan, maka disarankan untuk memberi fitur pembayaran secara langsung dan tentunya keamanan juga perlu ditingkatkan untuk kenyamanan kedua belah pihak pengguna.

Kata Kunci: *E- Services, CRM, PHP, Mysql*



giving and caring the world

ABSTRACT

The big firms such as PLN can use the E- Service in the process of customer service without being limited by space and time. It also need Customer Relationship Management (CRM) to create good communication and interaction with customers.

Process service and complaints are still done manually, considered a huge waste of time because the process of delivering the request must go through the front office, newly delivered to every part involved. So that makes the service process to be longer.

The final project aims to giving a solution to the problem. The system is made based on PHP and uses MySQL as its database. Method development using SDLC. In these applications are given immediate feedback from every part of the service unit. This application is also capable of providing data in the form of graphs from the number of service has coming in every district in Bojonegoro. To improve service processes, it is advisable to provide direct payment feature and of course also need enhanced security for both parties convenience of users.

Keywords: *E- Services, CRM, PHP, Mysql*