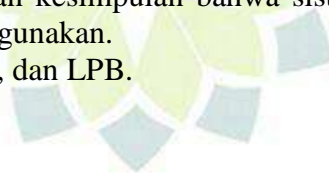


ABSTRAK

Pemilihan tindak lanjut keluhan user kepada PLN dilakukan dengan cara memilih alternatif keluhan yang memenuhi syarat berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan. Dalam pemilihan tingkat keluhan selama ini masih dilakukan secara manual, sehingga terkadang dalam pengambilan keputusan tidak tepat sasaran karena banyaknya kriteria yang harus dihitung serta tidak jelasnya pembobotan nilai sehingga penilaian menjadi tidak objektif. Kriteria yang digunakan pada penelitian ini adalah data keluhan seperti jumlah wilayah yang padam, gangguan yang terjadi, kondisi MCB (*Moulded Circuit Breaker*), dan LPB (Listrik Pra Bayar) muncul tanda periksa. Penelitian ini menggunakan metode SMART (*Simple Multi Attribute Rating Technique*), karena metode ini mampu menyelesaikan masalah dengan multikriteria. Pada system ini menggunakan JAVA dan MySQL. Penelitian ini menggunakan metode SMART dengan tahapan yakni setiap kriteria diranking berdasarkan tingkat keluhan. Selanjutnya diberikan bobot sehingga dapat dihitung nilai normalisasi. Untuk melakukan penilaian terhadap alternatif dihitung single attribute utilities sehingga output yang dihasilkan adalah suatu sistem pendukung keputusan berupa nilai tingkat. Sistem telah dilakukan dengan 1 pengujian, yakni menggunakan black box dengan kesimpulan bahwa sistem mampu memberikan hasil yang optimal dan layak digunakan.

Key : Keluhan, SMART, MCB, dan LPB.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

ABSTRACT

The selection of follow-up of user complaints to PLN is done by selecting eligible complaint alternatives based on predetermined criteria. In the selection of complaints level is still done manually, so sometimes in the decision is not right target because of the many criteria that must be calculated and the unclear weighting of the value so that the assessment becomes not objective. The criteria used in this study are complaint data such as the number of areas that are extinguished, disturbances, MCB (Moulded Circuit Breaker) conditions, and LPB check marks appear. This research uses SMART (Simple Multi Attribute Rating Technique) method, because this method can solve the problem with multicriteria. In this system using JAVA and MySQL. This study uses SMART method with stages ie each criterion is ranked based on complaint level. Further weight is given so that it can be calculated the value of normalization. To perform an assessment of alternative calculated single attribute utilities so that the resulting output is a decision support system in the form of level values. The system has been done with 1 test, namely using black box with the conclusion that the system is able to provide optimal results and feasible to use.

Key: Complaints, SMART, MCB, and LPB.

