

**ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM APLIKASI IBCS (INTEGRATED
BILLING AND CUSTOMER SERVICE)
PADA PDAM TIRTA PATRIOT**

Alvien Christiawan 1200966194
Erick Perdana 1200966484
Stephen Ade Christian 1200966572
Kelas / Kelompok : 07PCT / 7

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis terhadap proses dan kebutuhan untuk mendukung proses pelayanan pelanggan yang sudah ada sebelumnya, merancang aplikasi *billing online* untuk mendukung kegiatan pengolahan data pembayaran, merancang aplikasi untuk mengelola data yang akan digunakan *user* yang telah diberikan otoritas dan merancang laporan-laporan yang dibutuhkan. Metodologi yang digunakan adalah metode analisis dan metode perancangan. Metode analisis dilakukan dengan wawancara, studi pustaka, yaitu dengan mencari referensi dari buku-buku literatur, dan internet, dan analisis permasalahan. Metode perancangan meliputi perancangan basisdata dan perancangan aplikasi. Hasil yang dicapai dari penelitian ini adalah aplikasi yang telah terintegrasi yang menunjang kegiatan pelayanan pelanggan, *billing*, keamanan data yang lebih baik, serta aplikasi yang menunjang kinerja karyawan dalam mengelola data pembayaran dan membuat laporan yang dibutuhkan. Simpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah implementasi sistem IBCS yang membantu perusahaan dalam menangani pelayanan dan transaksi pembayaran dengan kebutuhan *user*. Sistem IBCS memberikan kemudahan bagi *user* karena pendataan menjadi lebih mudah dengan memasukkan data melalui komputer. Data telah terorganisasi dan disimpan dengan baik dalam database sehingga dapat mengurangi resiko kehilangan maupun kerusakan data. Sistem IBCS meningkatkan keamanan data pelanggan karena informasi hanya dapat diakses oleh *user* yang berotoritas.

Kata Kunci

Analisis, perancangan IBCS, *billing*, *customer service*, PDAM TIRTA PATRIOT