

Sistem Informasi Pendaftaran Dan Pengaduan Pelanggan Indihome Berbasis Web Pada PT.Telekomunikasi Kota Medan

Indihome's Web-Based Customer Information System for Registration and Complaints at PT. Telekomunikasi Medan city

Muhammad Syahdan¹, Ananda Hadi Elyas², Buyung Solihin Hasugian³

* Program Studi D3 Sistem Informasi, Universitas Dharmawangsa

** Program Studi D3 Sistem Informasi, Universitas Dharmawangsa

*Corresponding Email : syahdan97@gmail.com

ABSTRAK

Sistem Informasi Pelayanan yang ada di PT. Telkom Indonesia Kota Medan masih secara terpusat dan masih banyaknya pelanggan di kota Medan yang ingin datang langsung menuju kantor PT. Telkom Indonesia Kota Medan untuk menyampaikan keinginannya seperti mendaftar berlangganan paket Indihome dan menyampaikan beberapa masalah dan keluhan Pelanggan. Masalah tersebut mengakibatkan keterlambatan dan ketidakpuasan pada pelanggan dengan pelayanan yang ada. PT. Telkom Indonesia Kota Medan memerlukan sebuah sistem berbasis web yang dapat memudahkan Pelanggan dalam bertransaksi. Pada penelitian ini, website ini dibuat untuk melakukan pendaftaran berlangganan paket Indihome dan menyampaikan keluhan/komplain pelanggan yang dialami. Metode yang digunakan adalah metode Waterfall, adapun tools yang digunakan meliputi Visual Studio Code, XAMPP, dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, JavaScript dan MySQL sebagai database. Hasil dari penelitian ini dapat melakukan pendaftaran dan berlangganan paket Indihome dan media customer ervice sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan prima pada PT. Telkom Indonesia.

Kata Kunci- Sistem Informasi, Pendaftaran, Pengaduan Pelanggan, *HTML, PHP, MySQL*

ABSTRACT

Service Information Systems in PT. Telkom Indonesia Medan City is still centralized and there are still many customers in the city of Medan who want to come directly to the PT. Telkom Indonesia Medan City to convey his wishes, such as registering to subscribe to the Indihome package and conveying some problems and complaints from Customers. These problems result in delays and dissatisfaction with customers with existing services. PT. Telkom Indonesia Medan City requires a web-based system that can facilitate customers in making transactions. In this research, this website was created to register to subscribe to the Indihome package and submit customer complaints / complaints. The method used is the Waterfall method, while the tools used include Visual Studio Code, XAMPP, using the programming language PHP, JavaScript and MySQL as a database. The results of this study can register and subscribe to the Indihome package and customer service media as a means to improve excellent service at PT. Telkom Indonesia.

Keywords: Information Systems, Registration, Customer Complaints, HTML, PHP, MySQL

PENDAHULUAN

Teknologi *internet* saat ini sudah sangat berkembang dan dimanfaatkan oleh semua orang baik individu, organisasi maupun perusahaan. Pada saat ini internet sudah memasuki *era 4G* yang akan sangat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kebutuhan sehari-hari, terutama bagi suatu organisasi maupun perusahaan. Dengan teknologi *internet* ini, banyaknya keuntungan yang akan diperoleh oleh penggunanya. Mulai dari bertransaksi, mencari informasi, ataupun melakukan transfer data secara cepat dan aman dimanapun pengguna berada. Semakin tingginya kebutuhan teknologi *internet* yang dibutuhkan masyarakat semakin banyak pula perusahaan yang menawarkan jasa layanan *internet*, salah satunya adalah PT. Telkom Indonesia.

PT. Telkom Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (*BUMN*) pada bidang jasa layanan *IT*, *TIK* dan jaringan telekomunikasi di Indonesia PT. Telkom Indonesia memiliki layanan yang dapat

digunakan untuk individu ataupun perusahaan yaitu *Indihome*. *Indihome* adalah sebuah paket jaringan, paket *Indihome Fiber* yang memberikan layanan *internet*, *TV Interaktif* dan telepon rumah. Bagi perusahaan besar seperti PT. Telkom Indonesia tentunya sudah memiliki sistem yang baik untuk memenuhi kebutuhan *customer*. Dengan adanya masalah tersebut, dibuatlah sebuah sistem yang dapat memberikan kemudahan untuk *customer* dalam melakukan pendaftaran berlangganan paket *Indihome*. dan sistem pelayanan *customer service* pada PT. Telkom Medan. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul: "***Sistem Informasi Pendaftaran***

Dan Pengaduan Pelanggan Indihome Berbasis web Pada PT. Telekomunikasi Kota Medan

METODE PENELITIAN

Analisis merupakan tahapan awal dalam penelitian yang di miliki arti dari melihat-lihat kebutuhan sisitem pada tempat riset ataupun penelitian. Terdapat dua metode analisis yang digunakan yaitu teknik pengumpulan data, analisis sistem berjalan. Analisis Sistem merupakan penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh kedalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan dan hambatan-hambatan yang terjadi serta kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikan.pada **PT. Telkom Akses** untuk melakukan pendataan pendaftaran secara otodidak dengan menggunakan *Microsoft excel* atau *Microsoft word* kemudian di *print* dan akan di sesuaikan dengan kategori buku dan disimpan dalam sebuah *file* yang akan di gunakan lagi di bulan selanjutnya. Pekerjaan yang di lakukan dengan sistem menggunakan tulisan tangan ini tentu akan

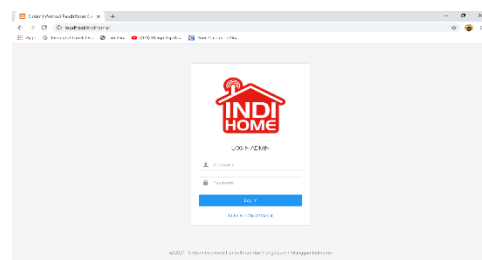
memakan waktu yang lama dan tidak efektif, dikarenakan data pendaftaran terkadang hilang dan tidak tersimpan dengan rapi. Apabila sistem ini diterapkan akan sangat membantu karyawan dan data pendaftaran akan terlaksana secara efektif dan terorganisir. Karena itu, sangat diperlukan sebuah sistem yang dapat mengatasi permasalahan yang terjadi pada **PT. Telkom Akses**

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini akan dijelaskan tentang hasil dari Sistem Informasi Pendaftaran dan Pengaduan Pelanggan Pada PT. Telekomunikasi Kota Medan Berbasis *Wpweb* dapat dilihat sebagai berikut:

1. Tampilan *Form Login Admin*

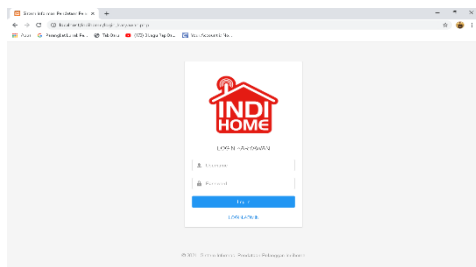
Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *form login* dapat dilihat pada gambar



Gambar *Form Login Admin*

2. Tampilan *Form Login Karyawan*

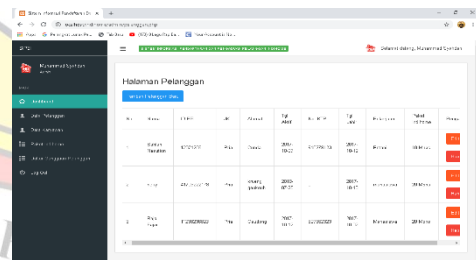
Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *Form Login Karyawan* dapat dilihat pada gambar



Gambar *Form Login Karyawan*

4. Tampilan *Form Data Pelanggan*

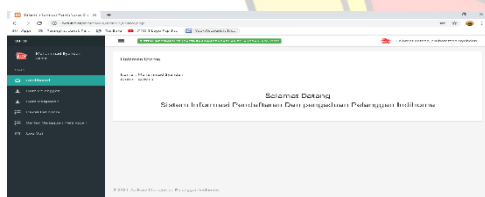
Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *form data pelanggan* dapat dilihat pada gambar



Gambar *Form Data Pelanggan*

3. Tampilan *Form Dashboard*

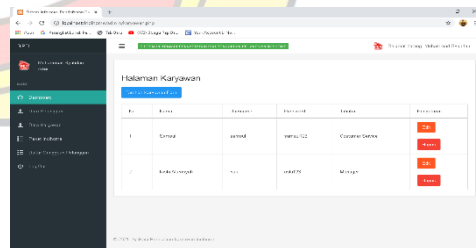
Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *form dashboard* dapat dilihat pada gambar



Gambar *Form Dashboard*

5. Tampilan *Form Data Karyawan*

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *form data Karyawan* dapat dilihat pada gambar

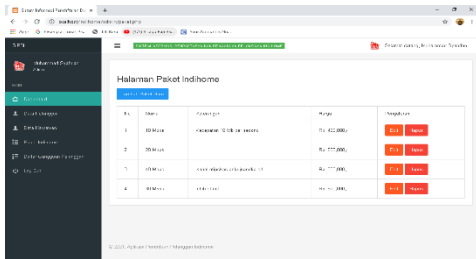


Gambar *Form Data Karyawan*

Spesifikasi Kebutuhan Sistem

6. Tampilan *Form* Paket Indihome
 Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *form* paket indihome dapat dilihat pada gambar

Berikut ini adalah spesifikasi kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak untuk membuat Aplikasi Sistem Informasi Pendataan Prestasi Pelajar Di Dinas Pendidikan Kabupaten Gayo Lues :

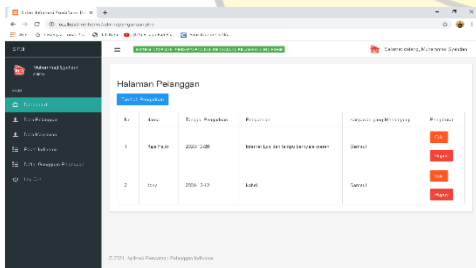


Gambar *Form* Paket Indihome

1. Satu unit laptop atau PC dengan spesifikasi sebagai berikut :
 - a. *Processor* minimal *Core 2 duo*
 - b. RAM minimal 1 Gb
 - c. *Hardisk* minimal 80 Gb

7. Tampilan *Form* Daftar Gangguan Pelanggan
 Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *form* daftar gangguan pelanggan dapat dilihat pada gambar

2. Perangkat Lunak dengan spesifikasi sebagai berikut :
 - a. Sistem Operasi *Windows*
 - b. XAMPP/APPSEV
 - c. *Web Browser*



Gambar *Form* Daftar Gangguan Pelanggan

Kelemahan Dan Kelebihan Sistem

Setiap sistem memiliki kelemahan dan kelebihan, berikut ini adalah kelemahan dan kelebihan sistem yang telah dibuat.

Kelemahan Sistem

1. Sistem tidak memiliki petunjuk penggunaan.
2. Sistem belum diterapkan secara *online*.
3. Sistem belum diterapkan berbasis *mobile*.

kekurangannya. Oleh karena itu masih diperlukan lagi pengembangan lebih lanjut untuk perbaikan kedepannya.

2. Sebaiknya sistem yang dibuat memiliki petunjuk penggunaan.
3. Aplikasi yang digunakan masih

sederhana dan masih

membutuhkan pengembangan dan

Kelebihan Sistem

1. Sistem dapat mengelola data *Delivery Order* dan pengeluaran *stock* barang.
2. Sistem dapat menyajikan laporan dengan cepat dan akurat.
3. Sistem dapat mencari data dengan cepat dan praktis.

pembelajaran yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Jogiyanto H.M dalam (Alkariba,2016,3),

Analisa dan Desain Sistem Informasi:

Pendekatan Teori dan Praktik Aplikasi

Bisnis, ANDI Yogyakarta.

Jogiyanto H.M dalam (Alkariba, 2016,65,

Klasifikasi Sistem Analisa dan Desain

Sistem Informasi, ANDI Offset:Yogyakarta.

Jogiyanto H.M dalam (Alkariba,2015),

Konsep Dasar Informasi dan Desain

Sistem Informasi, ANDI, Yogyakarta.I

putu Agus Eka Pratama (2015:8),

Pengertian Informasi, Sistem Informasi

SARAN

Berdasarkan kekurangan sistem dan hasil penelitian maka peneliti memberikan beberapa saran untuk peembangan selanjutnya yaitu:

1. Penulis menyadari bahwa apa yang telah dibuat penulis masih banyak

- dan Implementasi**, Bandung: Informatika.kadir 2015.
- Andri Kristanto (2015:8), **Siklus Informasi, Perancangan Sistem dan Aplikasi**, Yogyakarta, Gava Media.
- Jhon Burch dan Gary Grundnitski (Alkariba,2016.75), **Kualitas Informasi, Sistem Informasi Teori dan Praktek**, New York: Jhon wiley and Sons.
- Jogiyanto H.M dalam (Alkariba 2016,78) **"Nilai Informasi, Sistem Infomasi dan Desain**. ANDI, Yogyakarta.
- Ibnu Rasyid Munthe, S.M.(2015), **Sistem Invertaris Berbasis Web Pada. Gudang Perusahaan j-Informatika**. Amik-ib vol No.1.
- Bahrer-Kohler, S. (2016,43) **Aplika Konsep dasar persediaan barang Inventory**, New York.
- Freddy Rangkuti (2016,15), **Fungsi Fungsi Persediaan Barang Inventory, Riset pemasaran**, Gramedia, Jakarta.
- Freddy Rangkuti (2016, 45) **Pengertian Pengendalian Persediaan Inventory, Riset Pemasaran**, Gramedia , Jakarta.,
- Ginting,R. (2017,125) **Tujuan Pengendalian Persediaan Inventory,Perancangan Produk**, Yogyakarta.
- Anhar (2016,76) **Perangkat Lunak ,PHP,MySQL Secara Otodidak**,Agromedia Pustaka, Jakarta Jubilee, (2015,1) **Enterprise, Mengenal Pemograman Database**. Jakarta Elex
- Media.komputindo.Jogiyanto.2009 Hj. Yernelis Sukma Yakup (2015,4) **Pemrograman Database**, Gulma Teknik Pengendalian. Fakultas Pertanian Universitas Sriwijaya, Palembang.
- Ardhana Wayan (2015,19) **HTML (Hyper Text Markup Language)**,Penelitian Pendidikan, Malang : Departemen Pendidikan Nasional UMN.

Slamet Sugiri (2016,12) **CSS (Cascading Style Sheet)**, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.,

Lardinois (2015,3) **Visual Studio Code, JavaScript**, University of Chicago press,

Madcoms (2016,24) Informatics, **XAMPP**,Yogyakarta

Fathansyah (2017) **ERD, Basis Data** , Informatika Bandung.

Ir. Yuniar Supardi (2017,448) **Programmer Java**. PT. Elex Media, Jakarta.

R.A.S dan S.M, (2017) **Rekayasa Perangkat Lunak, Terstruktur dan Spurlock, Bootstrap**, Jakarta.

