

SISTEM INFORMASI PENGADUAN KENDALA PENGGUNA INDIHOME BERBASIS WEB PADA TELKOM DATTEL PEMALANG

Bella Chaerunisa¹, Nugroho Dwi S²

^{1,2}Program Studi Informatika, Fakultas TEKNIK DAN INFORMATIKA, Universitas PGRI Semarang
Gedung Pusat Lantai 3, Kampus 1, Jl.Sidodadi Timur 24, Semarang

Email : Bellasapbella506@gmail.com Nugputra1@gmail.com

Abstrak

Pada Telkom Datel Pemalang memiliki kesulitan dalam pengaduan kendala pelanggan dan kinerja teknisi yang kurang tertata dengan pekerjaan setiap harinya dalam menangani kendala pelanggan indihome yang banyak. Oleh karena itu dibutuhkan suatu aplikasi untuk mempermudah dalam proses pengelolaan pengaduan kendala. Dengan adanya aplikasi Sistem Informasi Pengaduan Kendala ini sangat diharapkan mampu mempermudah pengelolaan pengaduan di Telkom Datel Pemalang. Sistem Informasi Pengaduan Kendala Pengguna Indihome berbasis web dibangun dengan beberapa tahap untuk perancangan menggunakan Context Diagram, DFD (Data Flow Diagram), ERD (Entity Relationship Diagram) dan untuk pembuatan menggunakan PHP (Hypertext Preprocessor) sebagai bahasa pemrograman, menggunakan software xampp dan MySql sebagai databasenya. Pada tahap pembuatannya menggunakan text editor sublime, untuk pengujiannya menggunakan web browser. Sehingga hasil dari penelitian ini dihasilkan sistem informasi pengaduan kendala yang dapat dijalankan pada PC maupun smartphone oleh customer Telkom Datel Pemalang yang hendak mengisi pengaduan kendala.

Kata kunci: Sistem Informasi, Pengaduan Kendala, Telkom Datel Pemalang

1. PENDAHULUAN

Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan agar suatu perusahaan dapat berkembang lebih baik lagi adalah adanya evaluasi dari *customer* saat terjadinya kendala jaringan atau kendala lainnya. Pengaduan sering dipandang sebagai hal buruk bagi kehidupan penyelenggara pelayanan publik, sehingga banyak pihak berusaha menutupi atau mengabaikannya. Menurut Gedeona, Padahal pengaduan menjadi peringatan bermanfaat untuk meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik terutama dalam hal kinerja [1].

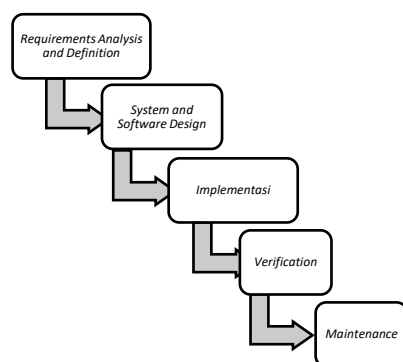
Saat ini Telkom Datel Pemalang dengan adanya sistem pengaduan kendala ini karyawan terutama karyawan teknisi lebih mudah untuk mengakses atau mengecek adanya kendala pada pelanggan yang belum diperbaiki setelah melihat dan merespon pada komentar atau tanggapan teknisi.

Dengan adanya permasalahan tersebut, semoga akan keberadaan sistem informasi sangatlah membantu bagi pengelolaan pengaduan kenda. Mencegah tidak ada laginya pelanggan yang menunggu teknisi untuk sehari – hari ataupun teknisi tidak melakukan pekerjaan dalam sehari lebih dari satu kali dan teknisi yang lain dapat

kebagian memperbaiki kendala pada pelanggan.. Agar para karyawan Telkom Datel Pemalang khususnya IT Staff, Teknisi memaksimalkan penggunaan dan sistem pengaduan kendala sebagai akses pengaduan kendala pada pelanggan. Berdasarkan uraian yang ada, maka penulis mencoba untuk menyusun Laporan Kerja Praktek dengan judul “Sistem Informasi Pengaduan Kendala Pengguna Indihome Berbasisweb Pada Telkom Datel Pemalang.”.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan metode waterfall yaitu suatu proses pengembangan perangkat lunak berurutan, di mana kemajuan dipandang sebagai terus mengalir ke bawah (seperti air terjun) melewati fase-fase perencanaan, pemodelan, implementasi(konstruksi), dan pengujian.



Gambar 1. Metode waterfall

A. Tahapan Analisis

Tahap awal sebelum dibuatnya sistem informasi ini adalah menganalisis dan mendefinisikan kebutuhan. Di mana kebutuhan fungsional Sistem Informasi Pengolahan Pengaduan Kendala berikut yaitu;

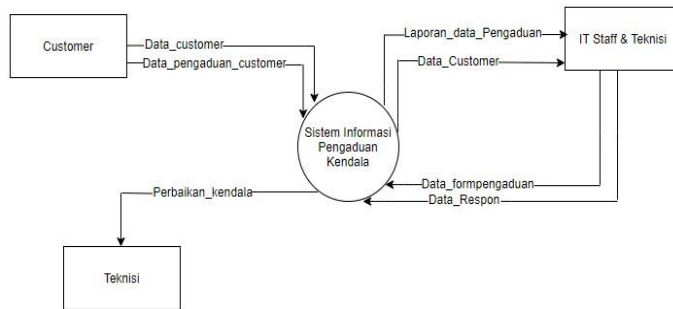
1. Pelanggan tidak perlu login, langsung masuk pada form pengaduan dalam system.
2. IT Staff dan Teknisi, IT Staff hanya memantau dan merawat *software*, Teknisi dapat menginput respon dengan melalui login terlebih dahulu.
3. IT Staff dan Teknisi dapat melihat input pengaduan dari customer selaku responden.
4. IT Staff dapat menghapus customer yang kendalanya sudah di perbaiki dari database melalui konfirmasi dari teknisi.
5. Hasil pengaduan dapat tersimpan ke dalam database untuk dijadikan bahan laporam
6. IT Staff dan Teknisi dapat logout ke dalam sistem.

B. Gambaran System & Software desain

Gambaran System & desain pada sistem dapat dilihat pada *Contex diagram* , *ERD (Entity Relationship Diagram)* yang terdiri dari beberapa diagram antaranya:

-*Contex Diagram*

Menjelaskan *Customer* memiliki data dan dapat melakukan pengaduan, yang dapat di input pada system pengaduan kendala, pada saat *Customer* menginput maka akan terlihat oleh IT Staff dan Teknisi, seteah itu akan direspon oleh teknisi, dan teknisi akan memperbaiki gangguan yang terjadi pada pelanggan.

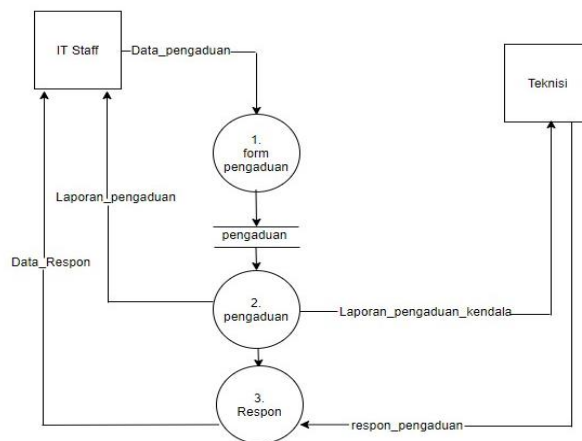


Gambar 2. *Contex Diagram*

a. Data Flow Diagram

adalah bagan yang menggambarkan keseluruhan kerja sistem secara garis besar.

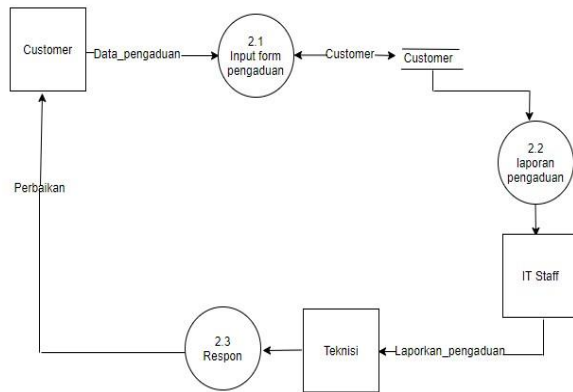
1. DFD Level 1 pada sistem informasi pengolahan pengaduan



Gambar 3. *DFD 1*

2. DFD Level 2

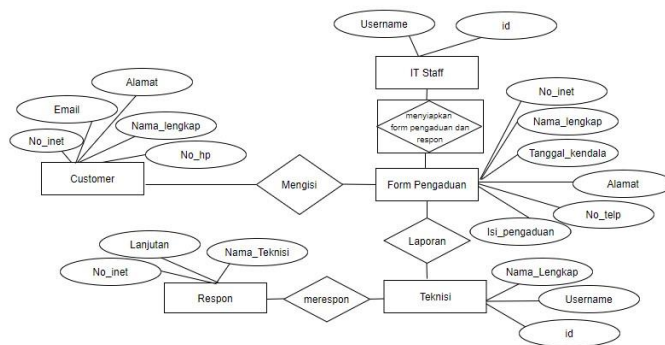
DFD Level 2 proses 2 (Proses pengaduan) pada Sistem informasi pengolahan pengaduan *customer* telekomunikasi Telkom Datel Pemalang



Gambar 4. DFD 2

- ERD (Entity Relationship Diagram)

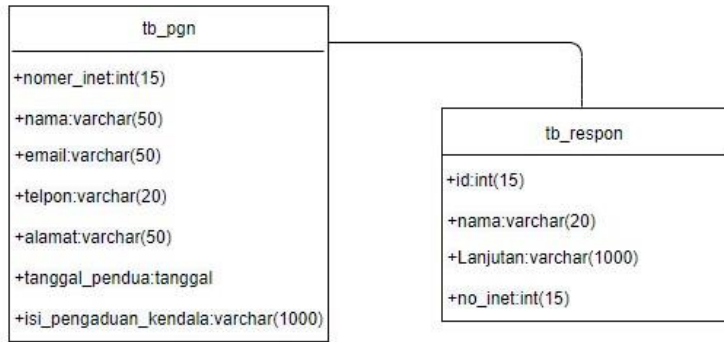
digunakan untuk memodelkan struktur data dan hubungan antar data. ERD pada Sistem Informasi Pengaduan Customer telekomunikasi Telkom Datel Pemalang ditampilkan



Gambar 5. ERD

- Tabel Relationship

Tabel Relationship adalah yang menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. kelas memiliki 2 bagian utama yaitu table pengaduan dan table respon. kelas-kelas yang ada pada struktur sistem harus dapat melakukan fungsi-fungsi sesuai dengan kebutuhan sistem.



Gambar 6. Tabel Relationship

III. IMPLEMENTASI

a. Desain antarmuka

1. Form Pengaduan

The screenshot shows a web interface for a complaint form. At the top, there is a navigation bar with the logo 'INDI HOME' and three menu items: 'HOME', 'PENGADUAN KENDALA', and 'LIHAT PENGADUAN'. The main form area contains several input fields with labels and icons: 'Nomor Inet' (with a phone icon), 'Nama' (with a person icon), 'Email' (with an envelope icon), 'Telpon' (with a mobile phone icon), 'Alamat' (with a house icon), 'Tanggal Pengaduan' (with a location pin icon and a calendar icon), and 'Isi Pengaduan Kendala' (with a pencil icon). A blue 'Kirim' button is located at the bottom of the form.

2. Form Input Login Teknisi

Login

No Id

Username

3. Form Input Jawaban



4. Tampilan Data Pengaduan



B. Penulisan Program

Pembuatan program sesuai dengan perancangan dan desain yang telah dibuat sebelumnya, rancangan hasil penelitian adalah membuat sistem informasi pengaduan kendala , maka penulisan program menggunakan bahasa pemrograman *phpmyadmin* dan untuk database nya menggunakan MySQL.

IV. KESIMPULAN

Untuk permasalahan pada Telkom Datel Pemalang dalam hal pembuatan Sistem Informasi Pengolahan Pengaduan Kendala Pengguna Indihome Berbasis Website adalah solusinya karena *Customer* yang terkena kendala dapat mengadukan lewat system ini dengan mudah, pengelolaan data pengaduan kendala lebih mudah untuk IT Staff karena hanya diperlukan sedikit data *customer* , dan untuk *customer* juga mudah dalam menginputan data *customer* dan mengisi kendala pada form pengaduan karena form data dan pengaduna *customer* jadi satu form, dan untuk pekerjaan teknisi lebih tertata pada penanganan memperbaiki kendala pada setiap harinya.

V. REFERENSI

- [1] W. A. Yohanitas , "Witra Apdhi Yohanitas, "Strategi Penanganan Pengaduan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik," *Jurnal Ilmu Administrasi (JIA)*, vol. XV, no. 1, pp. 103-115, 2018.
- [2] Anaforizen, "Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Program Keluarga Harapan Kota Pekanbaru (Studi Kasus : Dinas Sosial Dan Pemakaman Kota Pekanbaru)," *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 3, no. 01, pp. 9 - 101, 2017.
- [3] R. Oktafiani and F. Yunita, "Sistem Informasi Pengaduan Kekerasan Anak dan Perempuan Berbasis Web," *Jurnal SISTEMATIS*, vol. 7, no. 1, pp. 1 - 14, 2018.
- [4] A. A. Novitasari and W. Yuliyanti, "Alivia Agiesta Novitasari dan Wn Yuliyanti, " Sistem Informasi Pengaduan Gangguan PDAM Tanah Laut Berbasis Web," *Jurnal Sains dan Informatika*, Vol. 5. no. 1, juni 2019.," *Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, vol. 6, no. 3, pp. 36-43, 2014.