

SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN KUESIONER PELANGGAN INDIHOME BERBASIS WEBSITE PADA TELKOM DATEL PEMALANG

Muhammad Faizal Arif¹, Agung Handayanto²

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

E-mail : muhammadfaizalarif7@gmail.com¹, agunghan@upgris.ac.id²

Abstrak

Pada Telkom Datel Pemalang memiliki kesulitan dalam pengolahan data kuesioner yang kurang tertata setiap harinya dalam menangani kendala menganalisa kepuasan pelanggan indihome yang belum di ketahui dengan baik. Oleh karena itu dibutuhkan suatu aplikasi untuk mempermudah dalam proses pengelolaan data kuesioner pelanggan. Dengan adanya aplikasi Sistem pengolahan data kuesioner pelanggan indihome berbasis website ini sangat diharapkan mampu mempermudah pengelolaan data di Telkom Datel Pemalang. Sistem Informasi Pengolahan Kuesioner Pelanggan Indihome Berbasis Website Pada Telkom Datel Pemalang 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 pengolahan kuesioner pelanggan indihome berbasis website pada telkom datel pemalang yang dapat dijalankan pada PC maupun smartphone oleh customer Telkom Datel Pemalang yang hendak mengisi data kuesioner.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Kuesioner, Customer, Website.

I. PENDAHULUAN

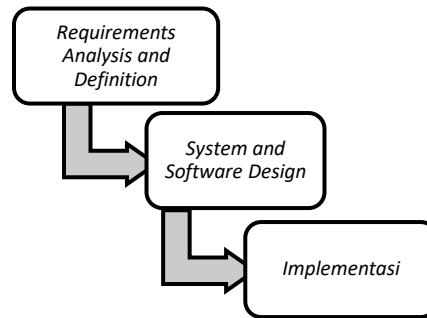
Kualitas layanan jasa (service quality) sudah dianggap sebagai salah satu elemen kunci dari kesuksesan penyedia layanan karena dapat menyebabkan pelanggan menjadi puas. Sebagai tambahan, kualitas layanan jasa yang prima akan berdampak pada pelanggan menjadi loyal, yang selanjutnya akan meningkatkan market share dan juga keuntungan bagi penyedia layanan jasa.

Penelitian ini dilakukan selain untuk mengukur kualitas layanan jasa produk IndiHome, juga untuk memberikan rekomendasi kepada Telkom Datel Pemalang agar dapat senantiasa memperoleh kepuasan pelanggan. Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan agar suatu perusahaan dapat berkembang lebih baik lagi adalah adanya evaluasi dari customer.

II. METODE PENELITIAN

1. Jenis penelitian

Rancang bangun perangkat lunak sistem informasi ini menggunakan metode waterfall yang memiliki tahapan seperti gambar berikut :



Gambar 1 Tahapan Metode Waterfall

- a. Definisi Sistem
Sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi dalam suatu kesatuan untuk menjalankan suatu proses pencapaian suatu tujuan utama. [1]
- b. Definisi Informasi
Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya, sedangkan data merupakan sumber informasi yang menggambarkan suatu kejadian yang nyata. [2]
- c. Sistem Informasi
Sistem informasi adalah alat untuk menyajikan informasi sedemikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi dalam perencanaan, memulai, pengorganisasian, operasional sebuah perusahaan yang melayani sinergi organisasi dalam proses mengendalikan pengambilan keputusan. [2]
- d. Kuesioner
Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis tentang data faktual atau opini yang berkaitan dengan diri responden, yang dianggap fakta atau kebenaran yang diketahui dan perlu dijawab oleh responden. [3]
- e. Definisi Web
Web merupakan suatu sistem yang berkaitan dengan dokumen digunakan sebagai media untuk menampilkan teks, gambar, multimedia dan lainnya pada jaringan internet. [4]

2. Tahapan Analisis

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

- a. IT Staff bisa melakukan login ke dalam sistem yang sudah di buat.
- b. IT Staff bisa mengolah data dan menginput pertanyaan serta opsi jawaban kuisoner.
- c. IT Staff dapat melihat input kuisoner dari customer selaku responden
- d. IT Staff dapat menghapus customer dari database
- e. IT Staff dapat menambahkan admin untuk pengolahan data kuisoner serta pengolahanya.
- f. IT Staff dapat logout ke dalam sistem.
- g. Hasil kuisoner dapat tersimpan ke dalam database untuk dijadikan bahan laporan.
- h. Kuisoner yang tersimpan ke dalam database mampu diolah menjadi laporan dalam bentuk grafik.
- i. Customer mampu mengisi kuisoner melalui sistem.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perancangan

Gambaran System & desain pada sistem dapat dilihat pada Data dan informasi, *Contex diagram* , *ERD* (*Entity Relationship Diagram*) yang terdiri dari beberapa diagram antaranya data & informasi.

Tabel Data

Table 1 Tabel Data

Data	Sumber
Pertanyaan	<i>IT Staff</i>
Opsi Jawaban	<i>IT Staff</i>
Pengisian Kuesioner	<i>Customer</i>
<i>Customer</i>	<i>Customer</i>

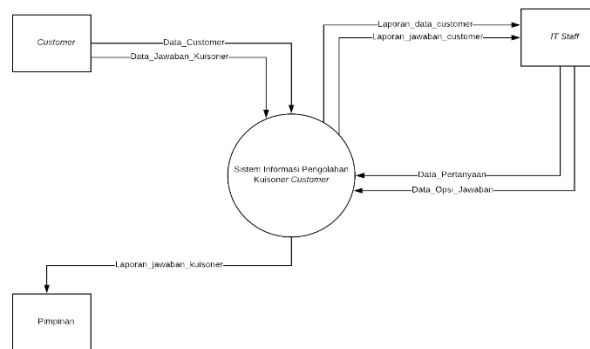
Tabel Informasi

Table 2 Tabel Informasi

Informasi	Tujuan
Pengisian Kuisoner	<i>IT Staff</i> dan Pimpinan
<i>Customer</i>	<i>IT Staff</i>

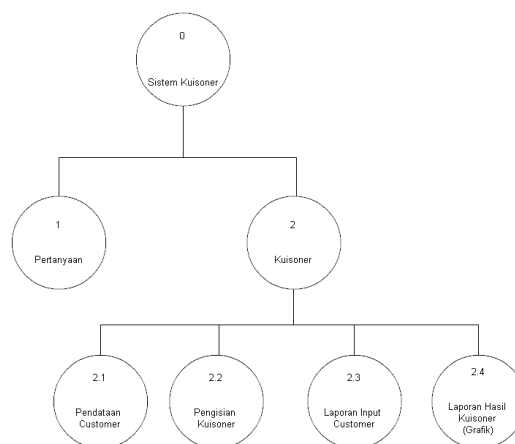
a. Contex Diagram

Context Diagram pada Sistem Pengolahan Data Kuesioner pada Telkom Datel Pemalang ditampilkan pada gambar berikut ini.



Gambar 2 *Contex Diagram*

b. Dekomposisi



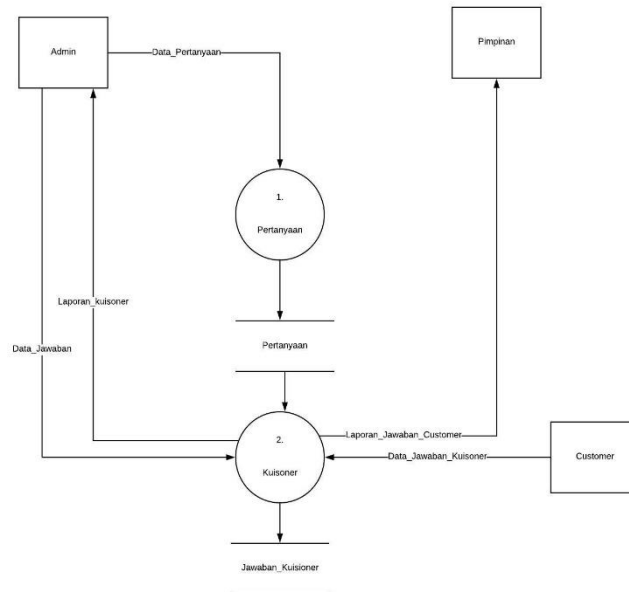
Gambar 3 Dekomposisi

c. Data Flow Diagram

Data Flow Diagram adalah bagan yang menggambarkan keseluruhan kerja sistem secara garis besar.

DFD Level 1

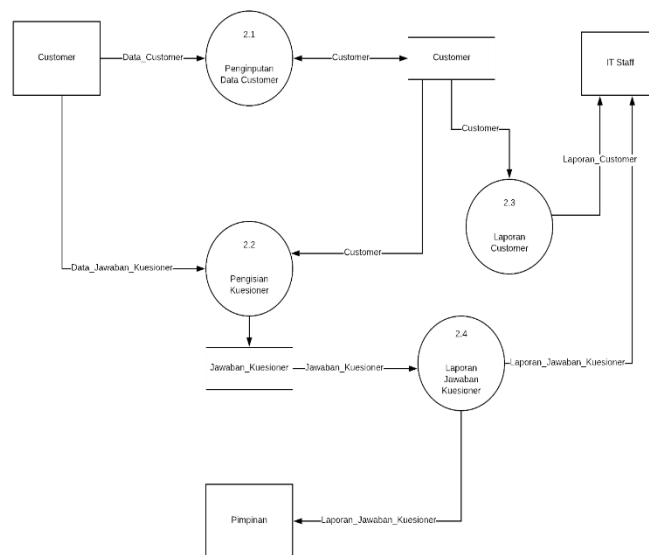
Pada sistem informasi pengolahan kuesioner di Telkom Datel Pemalang, ditampilkan pada gambar 4.5. berikut ini.



Gambar 4. DFD 1

Level 2 (Bagian Kuisoner)

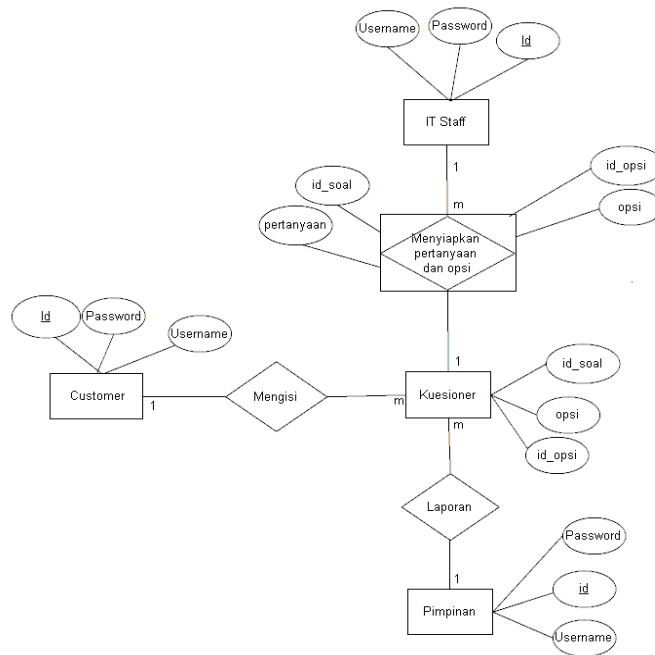
Pada Sistem informasi pengolahan kuesioner *customer* Indihome di Telkom Datel Pemalang, ditampilkan pada gambar 4.6. berikut ini.



Gambar 5 DFD Level 2 (Kuisoner)

d. **ERD (Entity Relationship Diagram)**

Entity Relationship Diagram (ERD) adalah model konseptual yang mendeskripsikan hubungan antara penyimpanan dalam DFD. ERD digunakan untuk memodelkan struktur data dan hubungan antar data. ERD pada Sistem Informasi Pengolahan Kuesioner *Customer* Indihome Telkom Datel Pemalang ditampilkan pada Gambar 4.7. Entity Relationship Diagram (ERD) berikut ini.

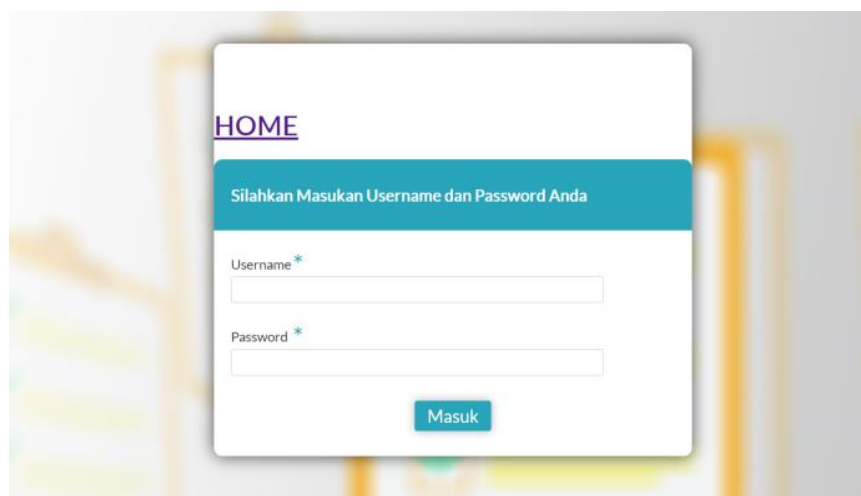


Gambar 6 ERD

2. **Implementasi**

a. **Form Login**

Form ini merupakan tampilan pada menu khusus yang hanya bisa masuk ketika ada akses dari admin. Form login di sediakan khusus untuk admin yang akan masuk ke menu dashboard management admin sistem web kuesioner.



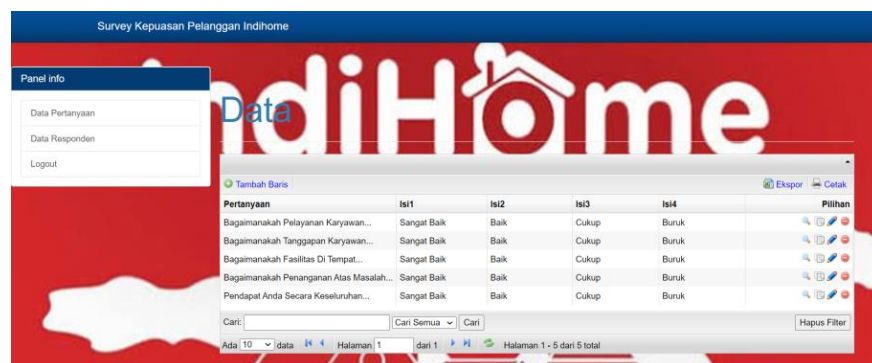
b. Form Input Pertanyaan dan Jawaban.

Form ini merupakan tampilan yang dipakai saat ingin menginput data list pertanyaan serta opsi jawaban yang nantinya akan dipublish ke dalam sistem.



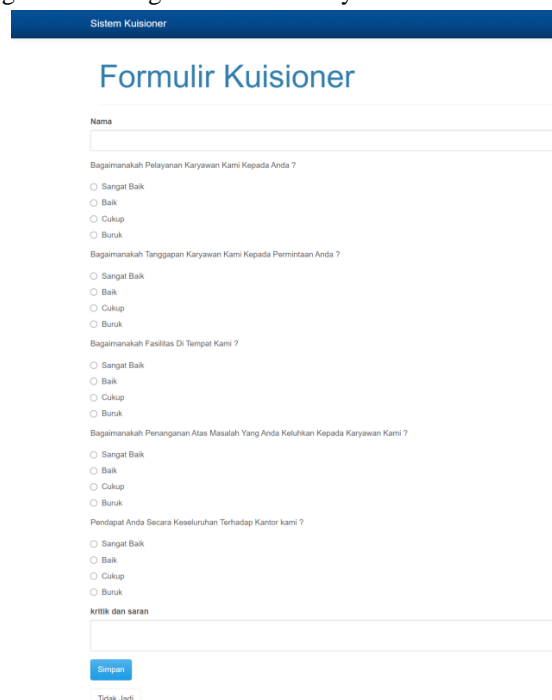
c. Tabel Data Pertanyaan dan Opsi Jawaban.

Setelah menginput pertanyaan, data akan disimpan ke dalam database dan ditampilkan dalam tabel berikut.



d. Form Input Kuesioner.

Form ini merupakan form yang digunakan customer untuk menginput kuesioner. sebelum customer menginput kuesioner mereka memasukan nama terlebih dahulu untuk data agar mudah dalam menganalisa di bagian admin nantinya.



e. **Laporan Grafik Opsi Kuestioner.**

Setelah proses pengisian kuestioner dilakukan, maka sistem akan melakukan perhitungan guna menampilkan grafik pembandingan opsi tiap pertanyaan. pada sajian grafik yang di tampilkan memuat beberapa perhitungan grafik sesuai jenis pertanyaan yang berbeda-beda.



IV. KESIMPULAN

permasalahan pada Telkom Datel Pemalang dalam hal pembuatan sistem informasi pengolahan kuesioner pelanggan indihome berbasis website adalah solusinya karena dengan adanya sistem ini IT staff mampu mengolah data kuesioner pelanggan yang banyak dan di jadikan patokan untuk evaluasi kepuasan pelanggan.

V. REFERENSI

[1] E. R. Karno Nur Cahyo, Martini, “Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner Pelatihan Pada PT Brainmatics Cipta Informatika,” *J. Inf. ...*, vol. 1, no. 1, pp. 45–53, 45, 2019, [Online]. Available: <http://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/article/view/44>.

[2] A. Fahrudin and B. E. Purnama, “Pembangunan Sistem Informasi Layanan Haji Berbasis Web Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji,” *J. Speed – Sentra Penelit. Eng. dan Edukasi*, vol. 9330, no. 1, pp. 63–71, 2011.

[3] W. Talitha Fendya and S. CHENDRA WIBAWA, “Pengembangan Sistem Kuesioner Daring Dengan Metode Weight Product Untuk Mengetahui Kepuasan Pendidikan Komputer Pada Lpk Cyber Computer,” *It-Edu*, vol. 3, no. 01, pp. 45–53, 2018.

[4] S. S. Suyatno Budiharjo, “Rancang Bangun Kuisisioner Online Mahasiswa Akademi Telkom Jakarta,” *ICT*, vol. 6, p. 20, 2015, [Online]. Available: <https://scholar.google.com/scholar?oi=bibs&cluster=3676987091213548947&btnI=1&hl=en>.

[5] Aris Tri Jaka Harjanta, Bambang Agus Herlambang. Rancang Bangun Game Edukasi Pemilihan Gubernur Jateng Berbasis Android Dengan Model ADDIE. *Jurnal Transformatika*.pp:91-97.2018