

**LAPORAN HASIL KERJA PRAKTEK**

**“IMPLEMENTASI E-COMMERCE PADA DATA KELUHAN CUSTOMER TELKOM  
STUDI KASUS CABANG SULTAN HAJI WAYHALIM”**



**Disusun Oleh :**

**CINDY MUTIARA PUTRI**

**1811050007**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA**

**BANDAR LAMPUNG**

**2021**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN HASIL KERJA PRAKTEK (KP)

“IMPLEMENTASI E COMMERCE PADA DATA KELUHAN CUSTOMER TELKOM  
STUDI KASUS CABANG SULTAN HAJI WAYHALIM”

Oleh :

CINDY MUTIARA PUTRI

1811050007

Telah memenuhi syarat untuk diterima

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Ochi Marshella, S.Kom., M.T.I  
NIK. 11840510

Pembimbing Lapangan



Aulia Hasanah  
NIK.20930816

Menyetujui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Dr. Handoyo Widi Nugroho, S.Kom., M.T.I  
NIK.00400502

## RIWAYAT HIDUP

### 1. Identitas

- a. Nama : Cindy Mutiara Putri
- b. NPM : 1811050007
- c. Tempat, Tanggal Lahir : Bandar Lampung 16 Februari 1999
- d. Agama : Islam
- e. Alamat : Jl Untung Suropati Komplek Panca Bhakti Gg Dahlia 2 Labuhan Ratu
- f. Suku : Palembang
- g. Kewarganegaraan : Indonesia
- h. Email : cindymutiarap.1811050007@mail.darmajaya.ac.id
- i. No Hp : 081367066525

### 2. Riwayat Pendidikan

- a. Sekolah Dasar : SD Muhammadiyah Pringsewu
- b. Sekolah Menengah Pertama : SMPN 1 Pringsewu
- c. Sekolah Menengah Kejuruan : SMK Telkom Lampung

Dengan ini saya menyatakan bahwa semua informasi yang diberikan di atas adalah benar.

Yang menyatakan,

Bandar Lampung, 22 September 2021

CINDY MUTIARA PUTRI

NPM. 1811050007

## RINGKASAN

Selama satu bulan penulis melakukan kegiatan Kerja Praktek di PT Telkom untuk melayani masyarakat , yang beralamat di Jalan Sultan H. No.1, Sepang Jaya, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung, . penulis melakukan kegiatan merekap data data keluhan pelanggan yang sering terjadi dalam layanan indihome telkom, PT Telkom indihome ramai dengan orang-orang yang membutuhkan layanan indihome yang baik, masih banyak keluhan dari pelanggan tentang layanan internet Telkom , Sehingga hal tersebut menjadikan Telkom mengalami kesulitan untuk merespon keluhan dari para pelanggan dengan cepat dan tanggap. Mengenai banyak nya kerusakan jaringan Telkom untuk mengatasi masalah tersebut Telkom perlu melakukan tindakan yang cepat dan tanggap mengenai gangguan tersebut agar pelanggan tidak merasakan keluhan terhadap indihome ini.. Konsep yang diterapkan dalam tahap ini adalah menyediakan layanan website dengan menggunakan e-commerce untuk mengetahui sejauh mana tingkat performansi layanan Indihome dan mengetahui masalah-masalah apa yang sering terjadi dalam layanan Indihome, serta mencari solusi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan Indihome. Telkom perlu melakukan tindakan yang cepat mengenai gangguan tersebut agar pelanggan tidak merasakan keluhan terhadap indihome ini.

## **PRAKATA**

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan karunia kepada kami sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Latihan Kerja (KP) ini dengan tepat waktu tanpa ada kendala. Kegiatan Kerja Praktek (KP) merupakan kegiatan wajib bagi mahasiswa Informatika dan Bisnis Darmajaya sebagai salah satu syarat kelulusan program studi sarjana. Kegiatan ini rutin dilakukan setiap semester dan berlangsung selama satu bulan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengembangkan keterkaitan dan konsep yang sesuai berdasarkan visi dan misi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, serta mengintegrasikan teori bidang pendidikan dengan lingkungan organisasi saat ini.

Dengan bantuan dan bimbingan dari semua pihak, penulis dapat menyelesaikan sepenuhnya proses produksi laporan ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah dan rahmat-Nya yang senantiasa diberikan kepada penyusun yang telah memberi kelancaran dan kemudahan kepada kami dari awal pembuatan sampai selesai.
2. Orang tua yang selalu memberikan dukungan materil maupun non materil.
3. Bapak Ir. Firmansyah YA, MBA., M.Sc., selaku Rektor IIB Darmajaya.
4. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, ST., M.T. selaku Wakil Rektor I IIB Darmajaya
5. Bapak Ronny Nazar, S.E., M.M selaku Wakil Rektor II IIB Darmajaya
6. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos., M.M selaku Wakil Rektor III IIB Darmajaya
7. Bapak Zaidir Jamal, S.T., M.Eng selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer IIB Darmajaya
8. Bapak Dr. Handoyo Widi Nugroho, S.Kom., M.T.I selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi IIB Darmajaya

9. Ibu Dona Yuliawati S.Kom., M.T.I selaku Sekretaris Jurusan Sistem Informasi IIB Darmajaya
10. Ibu Ochi Marshella F,S.Kom.,M.T.I selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktek.
11. Ibu Aulia Hasanah selaku Team Leader PT Telkom yang telah memberikan ijin kepada penyusun untuk melaksanakan Kerja Praktek (KP) di PT Telkom .
12. Seluruh Karyawan PT Telkom yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan Kerja Praktek ( KP ).
13. Saudara dan teman-teman tercinta yang telah mendoakan dan memberi dukungan baik material maupun spiritual.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas perbuatan baik dan perbuatan Anda dengan mendukung kami. Penulis berharap laporan ini dapat membantu mahasiswa dalam mempersiapkan laporan magang berikutnya. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan pelatihan kerja ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan komentar, kritik dan saran yang membangun dari pembaca

Bandar Lampung, 22 September 2021

Penyusun

CINDY MUTIARA PUTRI

NPM. 1811050007

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>PRAKATA</b> .....	ii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Ruang Lingkup Kerja Program KP .....	2
1.3 Manfaat Dan Tujuan Program KP.....	2
1.3.1 Manfaat.....	2
1.3.2 Tujuan.....	4
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan .....	4
1.5 Sistematika Penulisan .....	5

### **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

2.1 Sejarah Perusahaan.....	7
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	8
2.2.1 Visi.....	9
2.2.2 Misi .....	9
2.3 Kegiatan Utama Perusahaan.....	9
2.4 Lokasi Perusahaan.....	12
2.5 Struktur Organisasi.....	13

## **BAB III PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan.....	15
3.1.1 Temuan Masalah.....	15
3.1.2 Perumusan Masalah.....	16
3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah .....	16
3.2 Landasan Teori .....	17
3.2.1 Pengertian PT Telkom.....	17
3.2.2. Proses Penanganan Keluhan PT Telkom.....	17
3.3 Metode Yang Digunakan.....	19
3.3.1 Metode E Commerce Six Sigma.....	19
3.4 Rancangan Program Yang Dibuat.....	19
3.4.1 Tahap Define Data Pelanggan.....	29
3.4.2 Tabel CTQ.....	20
3.4.3 Tahap Measure.....	23
3.4.4 Analisi Diagtam Pareto .....	23
3.4.5 Analisi Diagtam Batang .....	24
3.4.6 Analisi Diagram SIPOC .....	25
3.4.7 Rancangan From Judul .....	27
3.4.8 Rancangan From URL.....	28
3.4.9 Rancangan From Desain .....	29



## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil.....	31
4.1.1 Hasil Desain E Commerce .....	32
4.2 Pembahasan .....	34

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	36
5.2 Saran .....	37

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Lokasi Kerja Praktek .....	12
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Telkom .....	13
Gambar 3.1 Proses Penanganan Keluhan Pelanggan .....	17
Gambar 3.2 Proses Penanganan Keluhan Pelanggan .....	18
Gambar 3.2 Proses Penanganan Keluhan Pelanggan .....	18
Gambar 3.3 Rekap Data Keluhan Pelanggan Inet TBC .....	20
Gambar 3.4 Rekap Data Keluhan Pelanggan Kabel Putus .....	21
Gambar 3.5 Rekap Data Keluhan Pelanggan Konektor Rusak .....	21
Gambar 3.6 Rekap Data Keluhan Pelanggan Kabel Putus Layangan .....	22
Gambar 3.7 Rekap Data Keluhan Pelanggan Telpon Mati .....	22
Gambar 3.8 CTQ .....	22
Gambar 3.9 Diagram Pareto Chart .....	23
Gambar 3.10 Diagram Batang .....	24
Gambar 3.11 Diagram SIPOC.....	25
Gambar 3.12 Aplikasi Nossa-A .....	26
Gambar 3.13 From Judul Data Keluhan .....	27
Gambar 3.14 From Judul URL .....	28
Gambar 3.15 From Desain .....	28
Gambar 4.1 Hasil Desain Data Keluhan .....	32

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Persero) biasa disebut Telkom Indonesia atau Telkom adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Telkom Group melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi yang mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel tidak bergerak, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data. Kemajuan yang telah dicapai manusia dalam bidang teknologi merupakan sesuatu yang patut disyukuri, karena dengan kemajuan tersebut akan memudahkan manusia dalam mengerjakan pekerjaan dan tugas yang harus dikerjakannya. Peran teknologi tersebut membuat pekerjaan menjadi lebih cepat, tepat, praktis dan efisien. Kemajuan di bidang teknologi akan meningkatkan kebutuhan perusahaan akan tenaga kerja yang terampil dan berkualitas, Salah satu produk telkom yang gencar dipasarkan salah satunya adalah indihome yang termasuk ke dalam layanan Data dan Internet .

Namun masih banyak keluhan dari pelanggan tentang layanan internet Telkom , Sehingga hal tersebut menjadikan Telkom mengalami kesulitan untuk merespon keluhan dari para pelanggan dengan cepat dan tanggap. Mengenai banyak nya kerusakan jaringan Telkom untuk mengatasi masalah tersebut Telkom perlu melakukan tindakan yang cepat dan tanggap mengenai gangguan tersebut agar pelanggan tidak merasakan keluhan terhadap indihome ini.

Salah satu langkah yang di ambil di antaranya dengan menyediakan layanan website dengan menggunakan *e-commerce* untuk mengetahui sejauh mana tingkat performansi layanan Indihome dan mengetahui masalah-masalah apa yang sering terjadi dalam layanan Indihome, serta mencari

solusi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan Indihome. Telkom perlu melakukan tindakan yang cepat mengenai gangguan tersebut agar pelanggan tidak merasakan keluhan terhadap indihome ini.

## **1.2 Ruang Lingkup kerja Program KP**

Cakupan yang dibahas dalam laporan ini adalah bagaimana cara mempermudah karyawan untuk melihat data data pelanggan untuk mengatasi gangguan dan mengurangi jumlah gangguan disetiap hari agar tidak ada keluhan dari pelanggan untuk kedepannya dengan menyediakan layanan website dengan menggunakan *e-commerc* pelanggan dapat melaporkan keluhan pelanggan melalui website telkom.

## **1.3 Manfaat dan tujuan**

### **1.3.1. Manfaat**

Adapun manfaat dari kegiatan kerja praktik di PT. TELKOM adalah:

#### 1. Manfaat bagi mahasiswa

A. Menerapkan teori-teori yang telah diterima selama masa perkuliahan

B. Menambah ilmu pengetahuan, khususnya praktek dan wawasan yang belum didapatkan di bangku kuliah.

C. Meningkatkan kualitas keterampilan, mental dan kreatifitas diri pribadi.

## 2. Manfaat bagi perguruan tinggi

- A. Sebagai media untuk menghasilkan tenaga profesional yang nantinya akan terjun langsung dalam dunia kerja.
- B. Menjalinkan kerjasama atau mitra kerja antara perguruan tinggi dengan dunia industri dimasa akan datang, khususnya dalam perekrutan tenaga kerja.
- C. Untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman lulusan yang terampil dan profesional di bidang IT.
- D. Mendapat bahan evaluasi mengenai system pengajaran yang lebih sesuai dengan lingkungan kerja.

## 3. Manfaat bagi perusahaan

- A. Merealisasikan partisipasi dunia usaha terhadap pengembangan dunia pendidikan.
- B. Sebagai upaya untuk membantu menyiapkan tenaga terampil bagi mahasiswa yang akan terjun ke dalam dunia kerja.

### **1.3.2. Tujuan**

- A. Menyesuaikan diri dengan etika kerja dan mengenal lebih jauh lingkungan kerja.
- B. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa yang dilakukan PT.Telkom
- C. Membuat layanan website dengan menggunakan e-commerce untuk mengetahui tingkat performansi layanan Indihome

### **1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

Adapun kerja praktik ini dilaksanakan pada tanggal 16 Agustus 2021 sampai dengan 16 September 2021 di PT Telkom Divisi Access Service Operation (A.S.O) Lampung yang beralamat di Jalan Sultan H. No.1, Sepang Jaya, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung, Lampung.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penyusunan laporan kerja praktek ini dibagi menjadi 5 bagian yang masing masing meliputi:

### **Bab I. Pendahuluan**

Pendahuluan menjelaskan latar belakang, ruang lingkup kerja, dan manfaat dari rencana KP. Tujuan, waktu dan tempat pelaksanaan, dan penulisan sistem

### **Bab II. Gambaran Umum Perusahaan**

Bab ini berisi tentang sejarah PT Telkom, meliputi visi dan misi perusahaan, usaha/kegiatan utama perusahaan, lokasi dan struktur organisasi PT Telkom

### **Bab III. Permasalahan Perusahaan**

Bab ini berisi tentang objek penelitian, landasan teori, metode untuk mewujudkan website dan kerangka pemecahan masalah PT Telkom untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi PT Telkom.

### **Bab IV. Hasil dan Pembahasan**

Dalam bab ini berisikan hasil dan pembahasan dapat memuat uraian hasil yang diperoleh berkaitan dengan dengan landasan teori yang relevan dan pembahasan berisikan uraian tentang tercapainya website yang sudah diusulkan dan dibuat.

### **Bab V. Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi kesimpulan yang menjelaskan masalah dan solusi, dan berisi rekomendasi berdasarkan kesimpulan dan harapan masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN :

Bukti kegiatan ( Foto )

Surat Permohonan Kerja Praktek



## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1. Sejarah PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk.**

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. atau sering disebut dengan PT Telkom merupakan perusahaan perseroan yang menyelenggarakan jasa informasi dan komunikasi terbesar di Indonesia. PT Telkom merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang jasa dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Telkom berkonsentrasi pada layanan komunikasi telepon tetap kabel, telepon tetap nirkabel, telepon seluler, data dan internet, juga network dan interkoneksi.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. (PT Telkom) berdiri pada 23 Oktober 1856 yang bermula ketika Belanda menjajah Indonesia, pemerintah Belanda menyelenggarakan layanan jasa telegraf elektromagnetik pertama yang menyambungkan wilayah Batavia (Jakarta) dan Buitenzorg (Bogor). Selanjutnya pada tahun 1884 pemerintah Belanda membentuk badan swasta dengan nama “post en telegraafdienst” yang berfungsi untuk melayani layanan telegraf dan pos. Kemudian pemerintah Belanda mendirikan lembaga pemerintah yang dinamakan Jawatan pos, Telegraf, dan Telepon (Post, Telegraf en Telephone Dienst) yang disingkat menjadi PTT pada tahun 1906 yang berguna untuk mengatur layanan pos dan telekomunikasi di Indonesia. Setelah Indonesia merdeka, maka pada tahun 1961 pemerintah Indonesia mengubah nama PTT menjadi PN Postel (Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi) yang melayani jasa pos dan telekomunikasi di Indonesia. Setelah 4 tahun kemudian pemerintah Indonesia memecah jasa pos dan telekomunikasi menjadi PN Pos dan Giro (Perusahaan Negara Pos Giro) dan PN Telekomunikasi (Perusahaan Negara Telekomunikasi) dan pada tahun 1974 PN Telekomunikasi

berkembang menjadi Perusahaan umum Telekomunikasi Indonesia (Perumtel) yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi nasional dan internasional. Perumtel berubah menjadi Persero (perseroan terbatas milik Negara) berdasarkan PP (peraturan pemerintah) No. 25 tahun 1991 dan disahkan oleh Notaris bernama Imas Fatimah S.H pada 24 september 1991 serta disetujui oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia. PT Telkom selanjutnya membagi usahanya ke dalam 7 divisi Regional (Divre) yaitu Sumatera, Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Yogyakarta, Jawa Timur, Kalimantan, dan Indonesia bagian Timur. Dengan demikian mulai tahun 1995 saham PT Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI), New York Stock Exchange (NYSE), London Stock Exchange (LSE) dan Public Offering Without Listing (POWL). PT Telkom juga melakukan perubahan dari perusahaan penyedia infokom (informasi dan komunikasi) menjadi perusahaan penyelenggara Telecommunications, Information, Media and Edutainment and Services (TIMES) pada tahun 2012, satu tahun kemudian PT Telkom sudah beroperasi di negara luar seperti Hongkong, Timor Leste, Australia, Myanmar, Malaysia, Taiwan dan Amerika Serikat guna meningkatkan business value creation.

## **2.2. Visi dan Misi Perusahaan**

Visi dan Misi ditetapkan berdasarkan keputusan Komisaris PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. No.09/KEP/DK/2012 pada tanggal 30 Mei 2012.

### **2.2.1 Visi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.**

Adapun Visi dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yaitu : “To become a leading TIMES player in the region” Maksud dari Visi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. yaitu bahwa PT Telkom memiliki visi untuk menjadi penyedia layanan TIMES (Telecommunications,

Information, Media and Edutainment and services) unggulan di kawasan Asia dan Menjadi digital telco pilihan utama untuk memajukan masyarakat

### **2.2.2 Misi PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.**

Demi mewujudkan Visi, maka PT Telkom mempunyai Misi yaitu “to provide more for less TIMES services and to be the role model as the best managed Indonesian Corporation” yang artinya bahwa PT Telkom akan menjadi penyedia layanan TIMES (Telecommunications, Information, Media and Edutainment and Services) dengan mengutamakan kualitas layanan yang tinggi dengan harga yang rendah serta menjadikan PT Telkom sebagai perusahaan terbaik Indonesia dan menjadi contoh untuk perusahaan lain dengan cara menyediakan layanan dan pelayanan berbasis standar Internasional dengan metode dan alat bantu terbaik yang sudah berhasil diterapkan di perusahaan dunia.

### **2.3. Bidang Usaha/ Kegiatan Utama Perusahaan**

Berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, ruang lingkup kegiatan Perusahaan adalah menyelenggarakan jaringan dan layanan telekomunikasi, informatika serta optimalisasi sumber daya Perseroan. Untuk mencapai tujuan tersebut di atas, Perusahaan menjalankan kegiatan usaha yang meliputi:

#### **Usaha Utama**

1. Merencanakan, membangun, menyediakan, mengembangkan, mengoperasikan, memasarkan atau menjual/menyewakan dan memelihara jaringan telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Merencanakan, mengembangkan, menyediakan, memasarkan atau menjual dan meningkatkan layanan jasa telekomunikasi dan informatika dalam arti yang seluas-luasnya dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Melakukan investasi termasuk penyertaan modal pada perusahaan lainnya sejalan dengan dan untuk mencapai maksud dan tujuan Perseroan.

#### Usaha Penunjang

1. Menyediakan jasa transaksi pembayaran dan pengiriman uang melalui jaringan telekomunikasi dan informatika.

2. Menjalankan kegiatan dan usaha lain dalam rangka mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki Perseroan, antara lain pemanfaatan aktiva tetap dan aktiva bergerak, fasilitas sistem informasi, fasilitas pendidikan dan pelatihan, fasilitas pemeliharaan dan perbaikan.

3. Bekerja sama dengan pihak lain dalam rangka mengoptimalkan sumber daya informatika, komunikasi atau teknologi yang dimiliki 11 oleh pihak lain pelaku industri informatika, komunikasi dan teknologi, sejalan dengan dan untuk mencapai maksud dan tujuan Perseroan.

Empat segmen usaha PT. Telkom menyediakan enam portofolio produk, yaitu:

1. Mobile Portofolio ini menawarkan produk mobile voice, SMS dan value added service, serta mobile broadband. Produk tersebut ditawarkan melalui entitas anak, Telkomsel, dengan merek Kartu Halo untuk pasca bayar dan simPATI, Kartu As dan Loop untuk pra bayar.

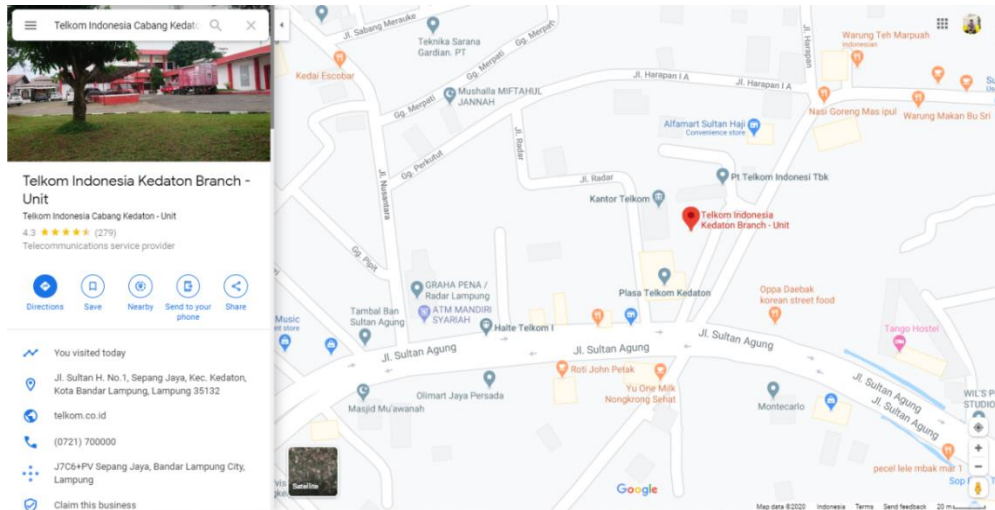
2. Fixed Portofolio ini memberikan layanan fixed service, meliputi fixed voice, fixed broadband, termasuk Wi-Fi dan emerging wireless technology lainnya, dengan brand IndiHome.

3. Wholesale and International Produk yang ditawarkan antara lain layanan interkoneksi, network service, Wi-Fi, VAS, hubbing, data center dan content platform, data internet, dan solution
4. Network Infrastructure Produk yang ditawarkan meliputi network service, satelit, infrastruktur dan tower.
5. Enterprise Digital Terdiri dari layanan information and communication technology platform service dan smart enabler platform service.
6. Consumer Digital Terdiri dari media dan edutainment service, seperti e-commerce (blanja.com), video/TV dan mobile based digital service. Selain itu, kami juga menawarkan digital life service seperti digital life style (Langit Musik dan VideoMax), digital payment seperti TCASH, digital advertising and analytics seperti bisnis digital advertising dan 13 solusi mobile banking serta enterprise digital service yang menawarkan layanan Internet of Things (IoT).

#### **2.4. Lokasi Perusahaan Divisi Access Service Operation (ASO) Lampung**

Divisi Access Service Operation (ASO) Lampung merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam hal pemeliharaan perangkat-perangkat Telkom baik perangkat aktif maupun pasif serta penanganan gangguan atau trouble shooting yang dialami oleh pelanggan retail, business, dan corporate yang berada di kawasan Lampung.

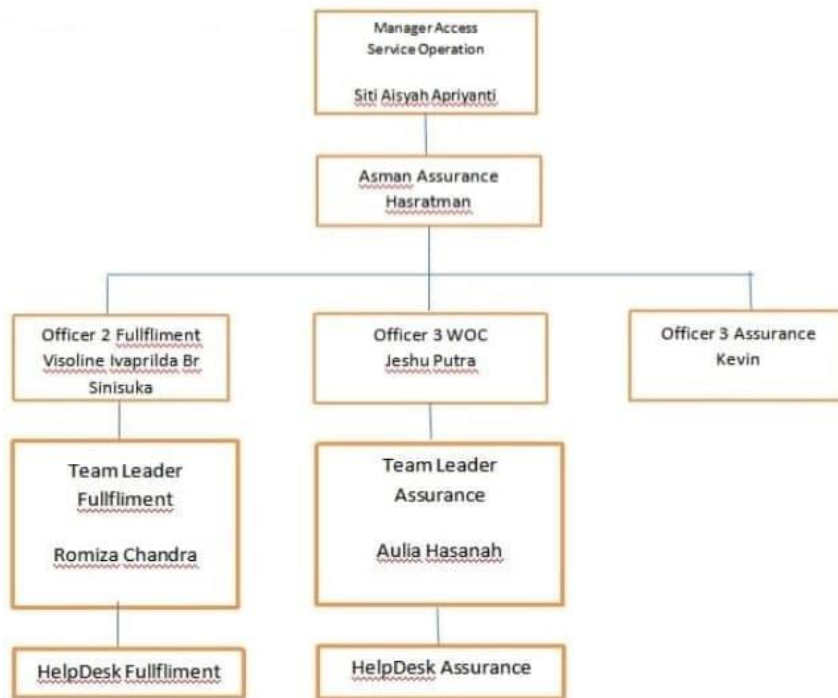
Divisi ASO Lampung beralamat di Jalan Sultan H. No.1, Sepang Jaya, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung, .



**Gambar 2.1** Lokasi Kerja Praktek

## 2.5. Struktur Organisasi PT.Telekomunikasi Divisi ASO Lampung

Adapun struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, Divisi ASO Lampung yaitu sebagai berikut :



**Gambar 2.2** Struktur Organisasi Divisi ASO Lampung

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, (PT Telkom) Divisi ASO Lampung merupakan suatu perusahaan yang dikepalai oleh Manager dan dibantu asisten manager dan beberapa orang officer. Access and Service Operation (ASO) ini terdiri dari 3 bagian yaitu Fullfilment, Assurance, dan WOC (Witel Operasional Center). Adapun tugas umum bidang-bidang tersebut yaitu sebagai berikut:

#### 1. Bidang Fullfilment

Bidang Fullfilment dipimpin oleh asisten manager dan memiliki beberapa orang officer. Fullfilment bertugas untuk mengawal pasang baru dengan dibantu site operation yang tersebar di beberapa lokasi, serta memiliki target dari segi total jumlah pelanggan. Masing-masing karyawan memiliki target untuk mencapai target secara keseluruhan.

#### 2. Bidang Assurance

Bidang Assurance dipimpin oleh seorang asisten manager disertai dengan beberapa officer. Bidang ini bertugas untuk mengawal penanganan gangguan bagi pelanggan retail atau perumahan.

#### 3. Bidang WOC (Witel Operational Center)

Bidang WOC (Witel Operational Center) dipimpin oleh asisten manager dan dibantu dengan beberapa officer. Tugas utama bidang WOC yaitu memberikan pelayanan terhadap pelanggan indihome, membantu teknisi jika ada kendala di lapangan melalui sistem, memberikan target yang sesuai dengan perintah.

## **BAB III**

### **PERMASALAHAN PERUSAHAAN**

#### **3.1 Analisis masalah kualitas layanan PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Lampung**

Pada penelitian ini analisis masalah kualitas layanan PT. Telekomunikasi Lampung pada produk Indihome dengan menyediakan layanan website dengan menggunakan e-commerce untuk mengetahui sejauh mana tingkat performansi layanan Indihome dan mengetahui masalah-masalah apa yang sering terjadi dalam layanan Indihome, serta mencari solusi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan Indihome.

##### **3.1.1. Temuan Masalah**

Pada tahap ini langkah awal yang dilakukan adalah mengumpulkan data yang diperoleh melalui keluhan pelanggan yang diterima perusahaan . Saat ini terdapat banyak sekali keluhan pelanggan Indihome seperti internet lambat, gangguan jaringan yang rusak dan Telkom mengalami kesulitan dalam merespon langsung keluhan para pelanggan Dalam hal ini PT. Telkom belum mampu menangani faktor-faktor yang menyebabkan banyaknya keluhan pelanggan. Masalah yg terjadi PT Telkom melakukan inovasi dalam merespon keluhan pelanggan secara cepat dengan Membuka layanan keluhan pelanggan melalui helpdesk 1x24 jam Maka dari itu PT. Telkom harus mampu menangani faktor-faktor yang menyebabkan banyaknya keluhan pelanggan sehingga dapat meningkatkan dan menghasilkan layanan Indihome yang baik.



### **3.1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka dapat diuraikan perumusan masalah terhadap kualitas layanan IndiHome dengan fokus utama yaitu keluhan apa saja yang berpengaruh pada kualitas layanan Indihome, Faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya cacat atau defect pada keluhan indihome yang telah ditetapkan, dan Bagaimana membangun media online berupa *e-commerce* untuk mengetahui sejauh mana tingkat performansi layanan Indihome sehingga pelanggan sangat mudah untuk melaporkan langsung jika ada keluhan di website tersebut.

### **3.1.3. Kerangka Pemecahan Masalah**

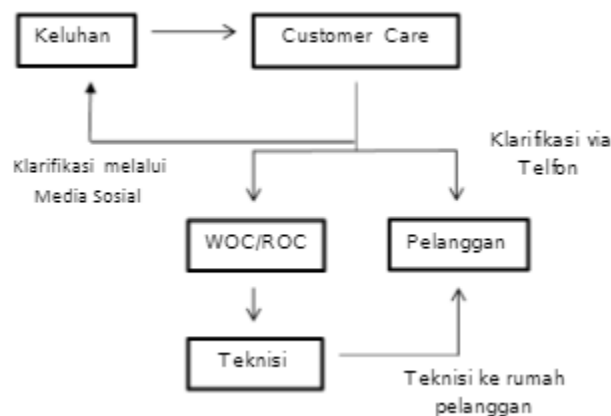
Dalam kerangka pemecahan masalah salah satu langkah yang di ambil di antaranya dengan menyediakan layanan website dengan menggunakan *e-commerce* untuk mengetahui sejauh mana tingkat performansi layanan Indihome dan mengetahui masalah-masalah apa yang sering terjadi dalam layanan Indihome, serta mencari solusi perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas layanan Indihome. Telkom perlu melakukan tindakan yang cepat tanggap mengenai gangguan tersebut agar pelanggan tidak merasakan keluhan terhadap indihome ini.

## 3.2. Landasan Teori

### 3.2.1. Pengertian

PT. Telkom bekerjasama dengan *customer care*, *witel operation centre*, *regional operation centre* dan mitra PT Telkom selaku penyedia teknisi. Penanganan keluhan secara langsung seperti di 147 dan plasa telkom di lakukan dalam waktu 10 menit. Menurut staf *customer care*, waktu penyelesaian adalah 3 jam setelah tiket keluhan diterima. Untuk melihat sejauh mana keluhan ditangani dengan baik dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan dalam menangani keluhan dari pelanggan diperlukan adanya manajemen yang baik mulai dari pencarian masalah, perencanaan, proses komunikasi hingga evaluasi

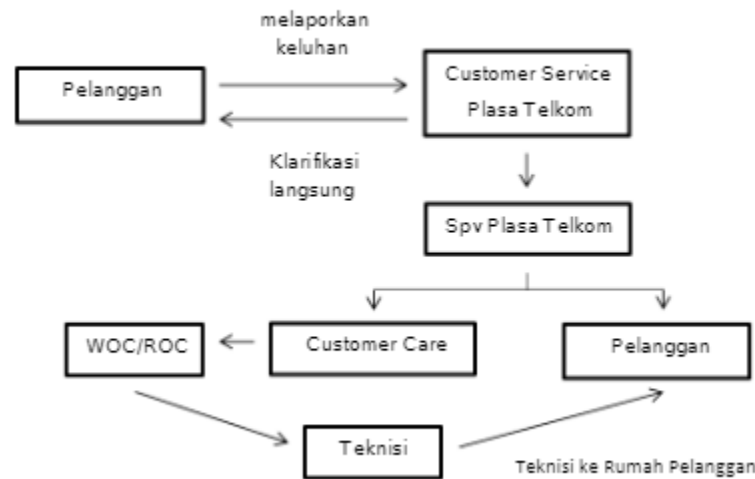
Berikut merupakan skema penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan PT. Telkom bagi pelanggan yang melaporkan keluhan melalui media sosial.



**Gambar 3.1** Proses Penanganan Keluhan Pelanggan melalui *Call Center 147*

Untuk keluhan yang disampaikan secara langsung melalui call centre 147 dan plasa telkom akan di klarifikasi langsung oleh *customer service*. Bila dibutuhkan penanganan berlanjut, keluhan

pelanggan akan dikirim ke *customer care* untuk di sampaikan kepada divisi terkait, bila keluhan gangguan teknik maka *customer care* akan menghubungi teknisi untuk datang langsung ke rumah pelanggan untuk menyelesaikan keluhan pelanggan.



**Gambar 3.2** Proses Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Plasa Telkom

Menurut staf *customer care* witel Lampung terdapat 2 jenis keluhan yang terjadi yaitu:

Keluhan ini berupa laporan pelanggan yang mengalami lonjakan *billing* atau meminta info paket yang tersedia, pemindahan paket dan lainnya. Pelanggan Pada proses pelaksanaan penanganan keluhan tersebut ada beberapa tahap diantaranya :

1. Mendengarkan keluhan pelanggan.
2. Membiarkan pelanggan berbicara dan menjelaskan apa yang jadi keluhannya.
3. Meminta maaf kepada pelanggan yang tidak nyaman dengan kendala yang di rasakan.
4. Memastikan status data pelanggan.
5. Melakukan prosedur penyelesaian sesuai dengan kendala yang dialami pelanggan.

6. Jika kendala tidak teratasi, kendala akan di lanjutkan ke unit yang terkait.
7. Yakinkan pelanggan bahwa masalah dapat diperbaiki dan teratasi secepatnya.
8. Berterima kasih kepada pelanggan yang telah melaporkan keluhannya. Karena dengan adanya keluhan pelanggan perusahaan dapat terus meningkatkan pelayanan.

### **3.3 Metode Yang Di Gunakan**

Analisis masalah kualitas layanan PT. Telekomunikasi Indonesia Lampung pada produk Indihome Menggunakan Metode *Six Sigma*. Pada penelitian ini analisis masalah kualitas layanan PT. Telekomunikasi Indonesia Lampung pada produk Indihome menggunakan metode *Six Sigma* dilakukan dengan mengolah data primer yang didapat dengan melakukan wawancara kepada 3 narasumber yaitu pihak karyawan PT. Telkom dan data sekunder yang berupa data laporan keluhan pelanggan Indihome serta observasi langsung. Dalam menganalisis dan mengolah data menggunakan 2 tahapan *Define* dan *Measure*. Dari hasil pengolahan data tersebut akan diketahui masalah kecacatan dan *baseline* kinerja sehingga diketahui level sigma yang berpengaruh pada kualitas layanan Indihome.

#### **3.3.1 Define**

Pada tahap ini langkah awal yang dilakukan adalah mengumpulkan Data. Data yang dikumpulkan untuk membuat CTQ (*Critical to Quality*) diperoleh melalui keluhan pelanggan yang diterima perusahaan PT. Telkom Bandar Lampung. Berdasarkan hasil dari pihak karyawan PT. Telkom maka dapat diidentifikasi jenis keluhan pelanggan terbesar adalah internet tidak bisa browsing, kabel dropcore putus, konektor rusak.

No	Kriteria	Kode	Jumlah
1	Tidak Bisa Browsing	11180 dan 721	22
2	Kabel Dropcore Putus	11180	18
3	Konektor Rusak	11180	8
4	Kabel Dropcore Putus Layangan	11180	6
5	ODP Redaman Tinggi	11180	4
6	Telpon Mati	721	1
Total			59

**Gambar 3.3** Total Jumlah Keluhan Pelanggan Dengan Kriteria Kerusakan

Berikut rekapan data keluhan daerah sultan haji wayhalim yang di terima perusahaan PT Telkom

Tanggal 16 Agustus 2021 - 16 September 2021 :

No Tiket	SUMMARY	Teknisi	KERUSAKAN	No Intern	Alamat
IN109567656	GPKDT1 [111801027381/bp faisal/082185393567]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801027381	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN109835080	[SQM] 111801024935 ODP-KDT-FAW/008 FAW/D01/008.01 [0282278015043]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801024935	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN107930946	[SQM] 111801102477 ODP-KDT-FAW/048 FAW/D04/048.01 [081366439478]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801102477	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108203079	GPKDT1 [111801124537/REDHO ALGIV FARO/087776993151]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801124537	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN107915646	GPKDT1 [111801022644/ade irawan/082372064444]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801022644	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN107137877	GPKDT1 [111801123032/prapsan/082181155115]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801123032	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN109210847	GPKDT1 [111801202899/ARIP/081211371141]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801202899	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN107614514	[SQM] 111801025726 ODP-KDT-FAV/012 FAV/D01/012.01 [08158846652]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801025726	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108921773	[SQM] 111801063826 ODP-KDT-FAZ/10 FAZ/D01/10.01 [081279428068]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801063826	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108813383	[SQM] 111801128355 ODP-KDT-FAV/052 FAV/D01/052.01 [081379681961]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801128355	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108274212	[SQM] 111801131067 ODP-KDT-FAV/006 FAV/D01/006.01 [0811790164]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801131067	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN110072403	GPKDT1 [0721771171/ibu hayati/081347486835]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	721771171	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN110012406	GPKDT1 [111801024001/Nurdin B Caniogo/081369999066]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801024001	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN109204971	GPKDT1 [111801024161/DWI OKTA SATRIA/082289528625]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801024161	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN109994505	GPKDT1 [111801028644/Emi/081366416004]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801028644	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN107558089	GPKDT1 [111801130489/ANDI/085766640310]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801130489	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108902367	GPKDT1 [111801140083/PAK FEBRIANSYAH/082180527049]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801140083	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108371669	GPKDT1 [111801141038/Tomy hartoko. ST/081379585655]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801141038	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN110208627	GPKDT1 [111801200060/ANDI KURNIAWAN/082131316663]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801200060	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN10974121	No Internet / No Telp : 111801023014	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801023014	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108943232	GPKDT1 [111801202208/bu irin/081278952011]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801202208	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN110143110	GPKDT1 [111801123734/pri/082271146002]	ZULFAHMI - THOMAS	TIDAK BISA BROWSING	111801123734	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA

**Gambar 3.4** Rekapan Data Keluhan pelanggan (inet tidak bisa browsing)

No Tiket	SUMMARY	Teknisi	KERUSAKAN	No Intern	Alamat
IN109453280	[SQM] 111801130950 ODP-KDT-FAW/07 FAW-D01/07.01 [085368156799]	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801130950	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN109570250	[SQM] 111801137898 ODP-KDT-FG/059 FG/D08/059.01 [081367122488]	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801137898	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN107200161	GP KDT [111801026547/bp linga/085279484408	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801026547	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN110008588	GP KDT1 [111801120198/HESTI/085268737376]	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801120198	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108713395	GP KDT1 [111801122073/bu umi hani/085380002237]	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801122073	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN109991435	GP KDT1 [111801123734/bpak/081219153750	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801123734	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN110082863	GP KDT1 [111801123795/HILMAN/0853796181280]	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801123795	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108560644	GP KDT1 [111801125425/bu April/082172087700]	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801125425	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108719016	GP KDT1 [111801126008/DESTA ANDRYANI/085279204666]	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801126008	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN110212367	GP KDT1 [111801126406/bu dina/08993026162]	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801126406	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108612158	GP KDT1 [111801129771/ANDRIANSYAH/0878957802863	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801129771	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN107993224	GP KDT1 [111801130469/Wahyudi/081279126555]	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801130469	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN109424076	GP KDT1 [111801135755/bp.azwin/082179655968	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801135755	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108609638	GP KDT1 [111801141038/TOMY HARTOKO ST/081379585655	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801141038	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN109260531	GP KDT1 [111801202726/Ridhuan/081270931522	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801202726	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN107973341	GP KDT1 [111801202899/bp.arif/08117200072]	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801202899	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN109464681	GP KDT1 [111801210278/bu meita/085377251333]	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801210278	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN109938401	GP KDT2 [111801063826/bpk agung/081279428068]	ZULFAHMI - THOMAS	DC Putus di in	111801063826	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA

Gambar 3.5 Rekap Data Keluhan pelanggan (kabel dropcore putus)

No Tiket	SUMMARY	Teknisi	KERUSAKAN	No Intern	Alamat
IN108364375	[SQM] 111801024935 ODP-KDT-FAW/008 FAW/D01/008.01 [0282278015043]	ZULFAHMI - THOMAS	Konektor Rusak	111801024935	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108820827	[SQM] 111801026933 ODP-KDT-FD/28 FD/D06/28.01 [082269677878]	ZULFAHMI - THOMAS	Konektor Rusak	111801026933	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN107516779	[SQM] 111801120597 ODP-KDT-FG/27 FG/D05/27.01 [082280589132]	ZULFAHMI - THOMAS	Konektor Rusak	111801120597	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108050956	[SQM] 111801133732 ODP-KDT-FAW/06 FAW/D01/06.01 [082389197567]	ZULFAHMI - THOMAS	Konektor Rusak	111801133732	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN110058015	[SQM] 111801210278 ODP-KDT-FCLF/02 FCLF/D01/02 085377251333	ZULFAHMI - THOMAS	Konektor Rusak	111801210278	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN110043739	GP KDT1 [111801057310/Ditha/081316301240	ZULFAHMI - THOMAS	Konektor Rusak	111801057310	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN109897829	GP KDT1 [111801102717/bp hadi/081271147776]	ZULFAHMI - THOMAS	Konektor Rusak	111801102717	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN107630821	GP KDT1 [111801129677/Rina Widiastuti/085279936962]	ZULFAHMI - THOMAS	Konektor Rusak	111801129677	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA

Gambar 3.6 Rekap Data Keluhan pelanggan (konektor rusak)

No Tiket	SUMMARY	Teknisi	KERUSAKAN	No Intern	Alamat
IN108655416	[SQM] 111801008501 ODP-KDT-FAT/020 FAT/D03/020.01 [085266906791]	ZULFAHMI - THOMAS	DC LOS Layangan	111801008501	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN110056086	[SQM] 111801135771 ODP-KDT-FAD/082 FAD/D08/082.01 085379544460	ZULFAHMI - THOMAS	DC LOS Layangan	111801135771	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108368751	GP KDT1 [111801020786/SANDI HANDIKA/082179925612	ZULFAHMI - THOMAS	DC LOS Layangan	111801020786	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108732586	GP KDT1 [111801023771/RICKY REKINTAN SUMSAGO/081369331903]	ZULFAHMI - THOMAS	DC LOS Layangan	111801023771	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN110110646	GP KDT1 [111801135771/FITRIYAH/085379544460]	ZULFAHMI - THOMAS	DC LOS Layangan	111801135771	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108625260	GP KDT1 [111801130952/UCUP ADIANSYAH/081379047778	ZULFAHMI - THOMAS	DC LOS Layangan	111801130952	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA

Gambar 3.7 Rekap Data Keluhan pelanggan (Kabel dropcore putus karna layangan)

No Tiket	SUMMARY	Teknisi	KERUSAKAN	No Intern	Alamat
IN109290803	[SQM] 111801021985 ODP-KDT-FBO/021 FBO/DO2/021.01 [081247042707]	ZULFAHMI - THOMAS	ODP R.Tinggi	111801021985	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN107088444	[SQM] 111801024935 ODP-KDT-FAW/008 FAW/DO1/008.01 [0282278015043]	ZULFAHMI - THOMAS	ODP R.Tinggi	111801024935	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN107236311	[SQM] 111801135708 ODP-KDT-FBO/011 FBO/DO1/011.01 [08994140011]	ZULFAHMI - THOMAS	ODP R.Tinggi	111801135708	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA
IN108593999	GPKDT1 [111801028644/bu emi/081366416004]	ZULFAHMI - THOMAS	ODP R.Tinggi	111801028644	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA

**Gambar 3.8** Rekanan Data Keluhan pelanggan (ODP Redaman Tinggi)

No Tiket	SUMMARY	Teknisi	KERUSAKAN	No Intern	Alamat
IN109516782	KDT1 [0721702543/bp ardi/081808264227]	ZULFAHMI - THOMAS	Telpon mati	721702543	SULTAN HAJI 1 KEL SEPANG JAYA

**Gambar 3.9** Rekanan Data Keluhan pelanggan (Telpon Mati)

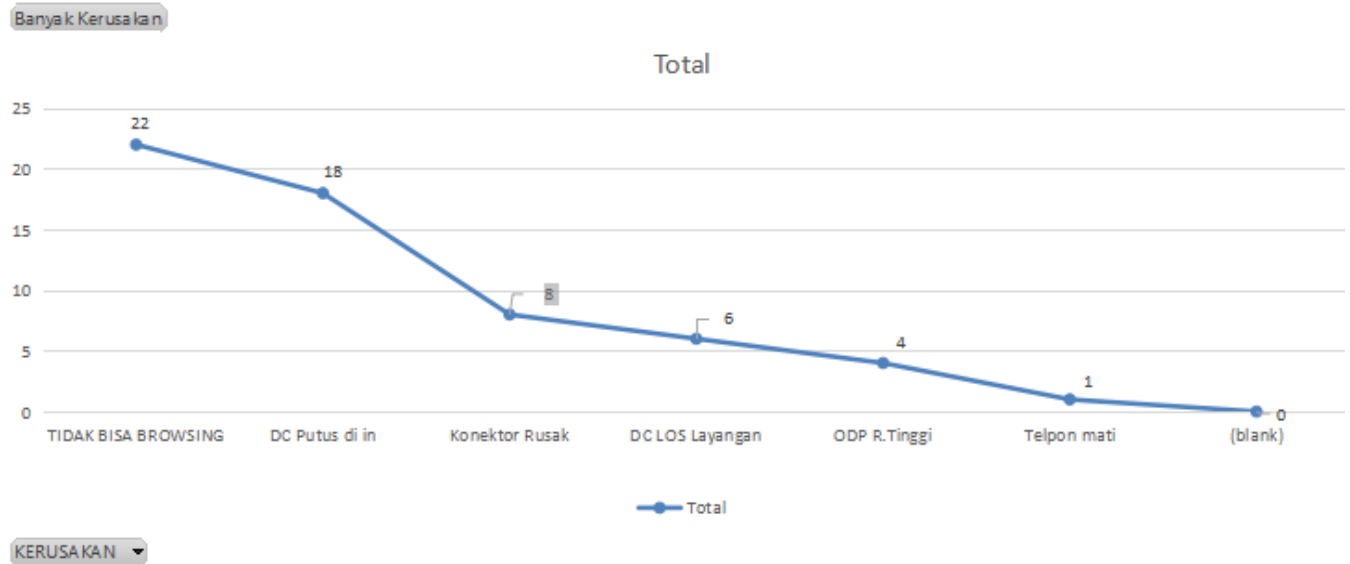
KERUSAKAN	Banyak Kerusakan
TIDAK BISA BROWSING	22
DC Putus di in	18
Konektor Rusak	8
DC LOS Layangan	6
ODP R.Tinggi	4
Telpon mati	1
(blank)	
<b>Grand Total</b>	<b>59</b>

**Gambar 3.10** Tabel CTQ (*Critical to Quality*)

### 3.3.2 Measure

#### A. Analisi dengan diagram *pareto*

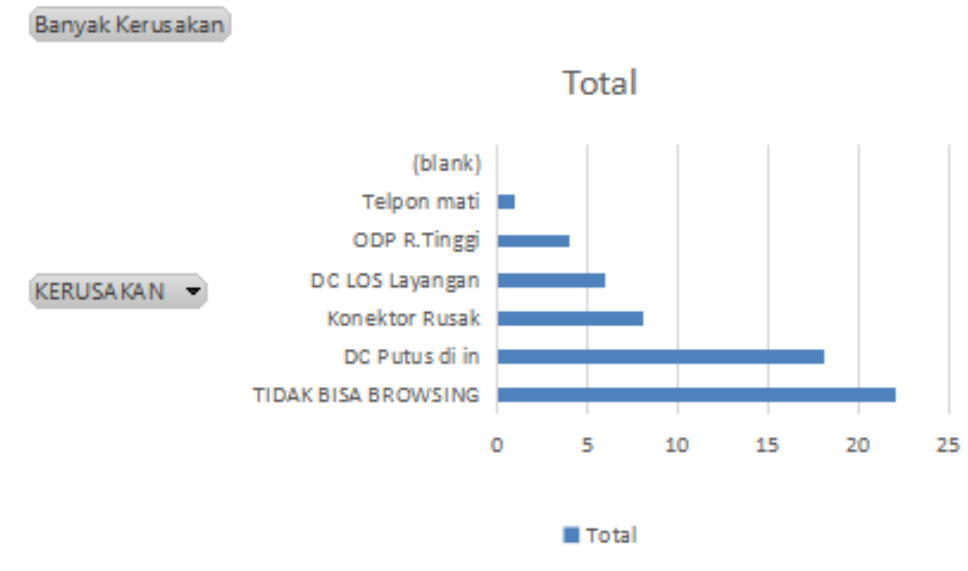
Menampilkan masalah kecacatan yang terjadi dalam bentuk diagram pareto untuk mengetahui jenis kecacatan manakah yang menjadi prioritas dan memiliki pengaruh yang sangat penting pada performa perusahaan.



**Gambar 3.11** *Pareto Chart* Jenis dan Jumlah Keluhan Pelanggan Indihome Wilayah Sultan Haji

Langkah pertama *Pareto Chart* jenis dan jumlah keluhan pelanggan Indihome. Pada internet tidak bisa browsing terlihat 22 jenis kecacatan, artinya masalah paling banyak terjadi pada internet tidak bisa browsing. Penetapan CTQ potensial dapat dilakukan berdasarkan pada tingkat keluhan pelanggan dan juga pandangan dari pihak internal PT. Telkom yang berpotensi untuk dilakukan perbaikan terlebih dahulu. Penentuan CTQ kunci dan CTQ potensial ini dilihat berdasarkan *Pareto Chart* maka dapat diidentifikasi keluhan terbesar untuk mendapatkan CTQ kunci yaitu internet tidak bisa browsing. Faktor – faktor internet tidak bisa browsing tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu jaringan tidak bisa diukur, jaringan tidak layak.





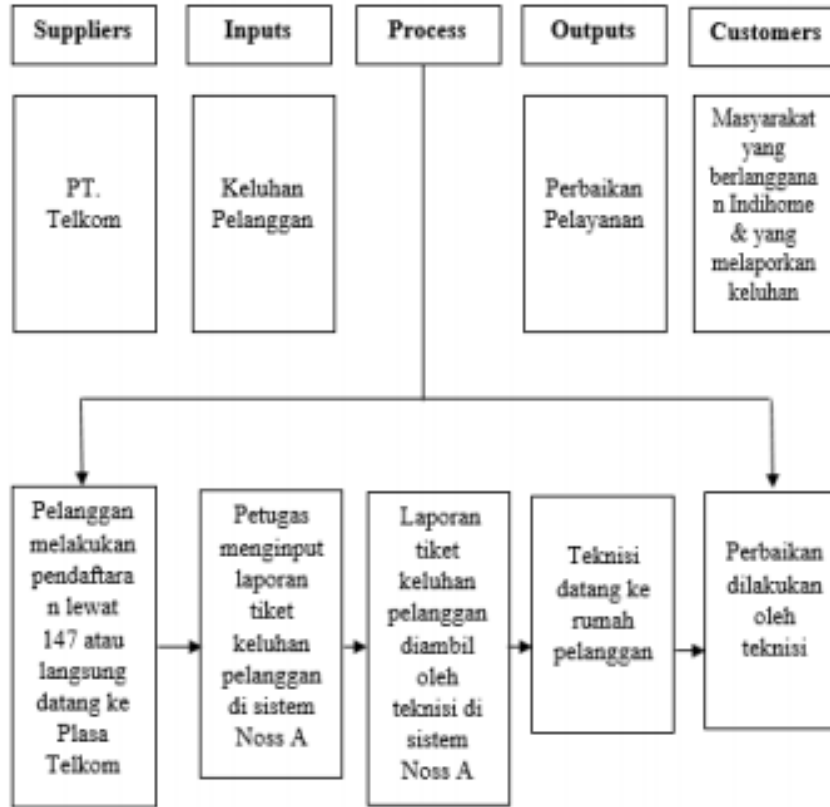
**Gambar 3.12** Diagram Data Keluhan Pelanggan

#### B. Analisi dengan Diagram Batang

Langkah kedua untuk lebih memudahkan dalam melihat jenis dan jumlah keluhan pelanggan Indihome dapat dibuat Diagram Batang. Terlihat diagram batang jenis dan jumlah keluhan pelanggan Indihome. Pada internet tidak bisa browsing terlihat jumlahnya adalah 22 jenis kecacatan, artinya masalah paling banyak terjadi pada internet tidak bisa browsing.

#### C. Analisi dengan Diagram SIPOC

Langkah ketiga yang dilakukan adalah pembuatan proses Diagram SIPOC (*Supplier, Inputs, Process, Outputs, Customers*). Diagram SIPOC dilakukan untuk menunjukkan segala aktivitas yang berhubungan dengan proses operasional pelaporan keluhan gangguan Indihome. Diagram SIPOC proses pelaporan keluhan gangguan Indihome dapat dilihat pada Gambar



**Gambar 3.13** Diagram SIPOC Proses Pelaporan Keluhan Gangguan Indihome

Penjelasan mengenai diagram SIPOC adalah sebagai berikut :

### 1. *Suppliers*

PT. Telkom Indonesia sebagai penyedia layanan Indihome, vendor perangkat dan layanan jaringan yang meliputi layanan komunikasi, data, entertainment seperti telepon rumah, internet, dan layanan televisi interaktif.

## 2. Inputs

Keluhan Indihome diterima PT. Telkom. Keluhan tersebut terjadi bila ada masalah yang berhubungan dengan kualitas layanan Indihome.

## 3. Process

Proses pelaporan keluhan pelanggan dilakukan pelanggan dengan cara :

mendaftar/menyampaikan keluhannya di 147, plasa telkom, dan aplikasi my Indihome, lalu petugas customer service menginput laporan tiket keluhan pelanggan di sistem PT.Telkom yang dinamakan Noss-A, kemudian laporan tiket keluhan disampaikan oleh petugas customer service ke teknisi lewat Noss-A, setelah itu teknisi mengambil laporan tiket tersebut dan teknisi datang ke rumah pelanggan yang menyampaikan keluhan layanan Indihome untuk melakukan perbaikan layanan Indihome. Hasil dari proses pelaporan keluhan pelanggan tersebut menghasilkan perbaikan layanan Indihome sehingga layanan dapat berjalan normal kembali.

The screenshot displays the Noss-A application interface. At the top, there are navigation tabs: 'Helpdesk Fulfillment', 'NOSSA - ALL PRODUCT', 'NOSSA - HARD COMPLAINT', 'NOSSA - SUPER EMERGENCY', and 'PROACTIVE TICKET'. On the left, a sidebar contains 'Service Desk Applications' with sub-items: 'Incidents', 'Customer Information', 'Services', 'Work Order Tracking', and 'Tickets and Work Orders'. The main area is divided into three sections: 'My Group's Draft Incident' (showing 'No Data Found'), 'My Group's Incidents' (a table of incidents), and 'My Work' (another table of incidents).

Incident	Summary	Reported Date	Owner Group	Segment	Channel	STC	RK / CDC	Witel	Status	External System	Priority	Hasil Ukur
IN11082080	[1182121440/BAGUS SUYONOCS1170185011 Tidak bisa browsing [A_INTERNET]DCS	21-09-2021 13:22:00	TA-HD	WITEL	DCS	8	BDA	LAMPUNG	BACKEND	RIGHTNOW	1	
IN110857483	[1185014855/Amara02327300000 Tidak bisa browsing [A_INTERNET]DCS	21-09-2021 12:38:34	TA-HD	WITEL	DCS	8	MET	LAMPUNG	BACKEND	RIGHTNOW	1	

Incident	Summary	Reported Date	Owner Group	Segment	Channel	STC	RK / CDC	Witel	Status	External System	Priority	Hasil Ukur
IN109613453	[MIGRASI BDA] [118211101/MUHTADIN08132889834] T2 / 470921 / IDEAS / MUHTADIN / [118211101 / fsc-3 km mitra pengapakan / Comcast / sok / PABK. 08132889834 [A_INTERNET]DCS	09-09-2021 10:09:19	TA-HD	WITEL	DCS	2	BDA	LAMPUNG	BACKEND	RIGHTNOW	0	COPPER
IN110577682	GRKDT1 [0721701008/bu dewi/02127001043] TA470985/REG/ bu dewi/ 0721701008 / progress migrasi/jaringan FO 800 telah siap/ 07215901356 [A_VOICE] [SWASTA]DCS	20-09-2021 10:28:27	TA-HD	WITEL	DCS	2	KDT	LAMPUNG	BACKEND	RIGHTNOW	1	
IN110820273	GRUPK [11810014135/INDAH081510081800] T1 / 470921 / COM / INDAH / 11181014135 / 2P. SP metro los merah / Ekawati / BOK / 081510081800 [A_INTERNET]DCS	20-09-2021 23:53:43	TA-HD	WITEL	DCS	2	LKP	LAMPUNG	BACKEND	RIGHTNOW	0	
IN110832092	GPTA2 [11801200347/bu purngi/08900791993] T1 / 471180 / COM / purngi / 11801200347 / los merah berkeasp / ekawati / - / 08009939370 [A_INTERNET] [DCS]	21-09-2021 08:44:48	TA-HD	WITEL	DCS	2	TJK	LAMPUNG	BACKEND	RIGHTNOW	3	
IN110840051	GPTAN [11800105859/Bambang083182148148] Total bisa browsing [A_INTERNET]DCS	21-09-2021 09:57:12	TA-HD	WITEL	DCS	8	PJN	LAMPUNG	BACKEND	RIGHTNOW	1	
IN110845318	GRKDT2 [118101104548/Rafiqutra aslam08953899142581 Tidak bisa browsing	21-09-2021 10:40:10	TA-HD	WITEL	DCS	8	KDT	LAMPUNG	BACKEND	RIGHTNOW	1	

Gambar 3.14 Aplikasi Noss-A Telkom

## 5. Customers

Proses layanan Indihome yang diterima pelanggan haruslah baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.

### 3.4. Rancangan Data Keluhan Pelanggan

#### 3.4.1 Rancangan From Judul

Form Judul digunakan untuk menampilkan Judul yang akan di buat untuk menampilkan data keluhan pelanggan. Rancangan form Judul dapat dilihat pada gambar dibawah ini

#### Pilih nama untuk blog Anda

Ini adalah judul yang akan ditampilkan di bagian atas Blog Anda.

Judul

DATA KELUHAN PELANGGAN INDIHOME KHUSUS DAEI

66 / 100

BATALKAN BERIKUTNYA

**Gambar 3.15** From Judul data keluhan pelanggan

### 3.4.1 Rancangan From URL untuk alamat web

From URL untuk alamat web digunakan untuk menampilkan URL untuk membuka data keluhan pelanggan. Rancangan From URL dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

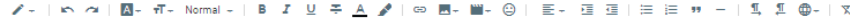


The image shows a web form titled "Pilih URL untuk blog Anda". Below the title is a descriptive text: "Alamat web ini adalah cara orang akan menemukan blog Anda secara online". There is a label "Alamat" in blue text. The input field contains the text "keluhanindihomelampungsultanhaji .blogspot.com", which is underlined in red. Below the input field is the text "Alamat blog ini tersedia.". At the bottom of the form, there are three buttons: "SEBELUMNYA" (highlighted in red), "BATALKAN", and "SIMPAN" (highlighted in red).

**Gambar 3.16** From URL untuk alamat web

### 3.4.2 Rancangan From Desain Keluhan Pelanggan

From Desain Keluhan Pelanggan indihome digunakan membuat desain keluhan data pelanggan indihome . Rancangan From Desain Keluhan Pelanggan indihome dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



**Telkom Indonesia**  
*the world in your hand*

Pada tahap ini langkah awal yang dilakukan adalah mengumpulkan VOC (*Voice of Customer*). Data yang dikumpulkan untuk membuat CTQ (*Critical to Quality*) diperoleh melalui keluhan pelanggan yang diterima perusahaan PT. Telkom Bandar Lampung. Berdasarkan hasil dari pihak karyawan PT. Telkom maka dapat diidentifikasi jenis keluhan pelanggan terbesar adalah internet tidak bisa browsing, kabel putus terkena layangan, Odp redaman tinggi. Berikut rekapitan data keluhan yang di terima perusahaan PT Telkom :

Kategori	Jumlah
1. Tidak Bisa Browsing	1280 dan 720 = 22
2. Kabel Disegore Putus	1100
3. Konektor Rusak	1100
4. Kabel Disegore Putus Layangan	1100
5. ODP Redaman Tinggi	1100
6. Telpon Mati	720
<b>Total</b>	<b>59</b>

Total Jumlah Keluhan Pelanggan Dengan Kriteria Kerusakan

Gambar 3.17 From Desain Keluhan Pelanggan



**KERUSAKAN** Banyak Kerusakan

TIDAK BISA BROWSING	22
DC Putus di in	18
Konektor Rusak	8
DCLOS Layangan	6
ODP R. Tinggi	4
Telpon mati (blank)	1
<b>Grand Total</b>	<b>59</b>

Tabel CTQ (Critical to Quality)

No	Detail	Detail	Detail	Detail	Detail
1	...	...	...	...	...
2	...	...	...	...	...
3	...	...	...	...	...
4	...	...	...	...	...
5	...	...	...	...	...
6	...	...	...	...	...
7	...	...	...	...	...
8	...	...	...	...	...
9	...	...	...	...	...
10	...	...	...	...	...
11	...	...	...	...	...
12	...	...	...	...	...
13	...	...	...	...	...
14	...	...	...	...	...
15	...	...	...	...	...
16	...	...	...	...	...
17	...	...	...	...	...
18	...	...	...	...	...
19	...	...	...	...	...
20	...	...	...	...	...
21	...	...	...	...	...
22	...	...	...	...	...
23	...	...	...	...	...
24	...	...	...	...	...
25	...	...	...	...	...
26	...	...	...	...	...
27	...	...	...	...	...
28	...	...	...	...	...
29	...	...	...	...	...
30	...	...	...	...	...
31	...	...	...	...	...
32	...	...	...	...	...
33	...	...	...	...	...
34	...	...	...	...	...
35	...	...	...	...	...
36	...	...	...	...	...
37	...	...	...	...	...
38	...	...	...	...	...
39	...	...	...	...	...
40	...	...	...	...	...
41	...	...	...	...	...
42	...	...	...	...	...
43	...	...	...	...	...
44	...	...	...	...	...
45	...	...	...	...	...
46	...	...	...	...	...
47	...	...	...	...	...
48	...	...	...	...	...
49	...	...	...	...	...
50	...	...	...	...	...

Gambar 3.18 From Desain Keluhan Pelanggan



**Gambar 3.19** From Desain Keluhan Pelanggan

Jika ada pelanggan yang ingin laporan gangguan indihome melalui website ini khususnya wilayah sultan haji wayhalim bandar lampung, silahkan isi komentar. saya akan data dan akan saya kirimkan ke teknisi untuk gangguan indihome nya terima kasih

di September 23, 2021

1 komentar:

BloggerAdsWeird 29 September 2021 00.14  
Terbaikkkkkk  
[Balas](#) [Hapus](#)

Enter your comment...

Comment as: CINDY MUTIAF [Sign out](#)

[Publikasikan](#) [Pratinjau](#)  [Notify me](#)

Isi Komentar

• • • • • Beranda • • • • •

Langganan: Posting Komentar (Atom)

**Gambar 3.20** From Desain Keluhan Pelanggan jika ingin berkomentar terkait gangguan

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Hasil

Hasil penelitian berdasarkan hasil pendataan keluhan pelanggan indihome lampung. Hal tersebut berarti pengguna layanan IndiHome merasa cukup puas dengan sistem *service recovery* yang diberikan oleh perusahaan. Namun nilai tersebut belum mencapai tingkat puas sehingga IndiHome *Triple Play* kota Lampung perlu melakukan beberapa perbaikan ataupun perubahan agar pelanggan yang mengadakan keluhan mereka akibat adanya *service failure* yang mereka terima dapat merasa puas dengan pelayanan *service recovery* yang diberikan. Dilihat dari hasil rata-rata nilai *performance*, nilai yang terbesar dibandingkan dengan pernyataan lainnya, hal tersebut berarti perusahaan telah merespon dengan cepat masalah yang diadukan oleh pelanggan dan dirasa dari semua item, rata *performance* paling kecil. Hal tersebut dapat mengidentifikasikan perusahaan kurang memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk menjelaskan masalah yang mereka dapatkan. Data Keluhan Menggunakan metode *six sigma Define* dan *Measure* yang dapat membantu perusahaan memperbaiki nilai yang belum dalam kategori puas dengan cara memperbaiki item yang memiliki nilai rendah ataupun mengurangi tingkat prioritas agar lebih efektif dalam proses *service recovery* yang akan diberikan kepada pelanggan.



# DATA KELUHAN PELANGGAN INDIHOME KHUSUS DAERAH SULTAN HAJI WAYHALIM

Kamis, 23 September 2021

Data Keluhan Pelanggan Indihome Khusus Daerah Sultan Haji Wayhalim



Cindy Mutiara Putri  
1811050007

Pada tahap ini langkah awal yang dilakukan adalah mengumpulkan VOC (*Voice of Customer*). Data yang dikumpulkan untuk membuat CTQ (*Critical to Quality*) diperoleh melalui keluhan pelanggan yang diterima perusahaan PT. Telkom Bandar Lampung. Berdasarkan hasil dari pihak karyawan PT. Telkom maka dapat diidentifikasi jenis keluhan pelanggan terbesar adalah internet tidak bisa browsing, kabel putus terkena layangan, Odp redaman tinggi. Berikut rekapan data keluhan yang di terima perusahaan PT Telkom :

<https://indihomeshlpg.blogspot.com>

**Gambar 4.1** Hasil design data keluhan indihome khusus wilayah sultan haji lampung

No	Kerusakan	Jumlah	jumlah
1	Tidak Bisa Browsing	11380 dan 721	22
2	Kabel Grogosok Putus	11380	18
3	Konektor Rusak	11380	8
4	Kabel Grogosok Putus Layangan	11380	6
5	ODP Rendaman Tinggi	11380	4
6	Telpon Mati	721	1
total			59

Total Jumlah Keluhan Pelanggan Dengan Kriteria Kerusakan

KERUSAKAN	Banyak Kerusakan
TIDAK BISA BROWSING	22
DC Putus di in	18
Konektor Rusak	8
DC LOS Layangan	6
ODP R. Tinggi	4
Telpon mati (blank)	1
<b>Grand Total</b>	<b>59</b>

Tabel CTQ (Critical to Quality)

No	Item	Spesifikasi	Salah	Defisiensi	Import
1	11380	11380	11380	11380	11380
2	721	721	721	721	721
...	...	...	...	...	...
58	11380	11380	11380	11380	11380
59	721	721	721	721	721

Gambar 4.2 Hasil design data keluhan indihome khusus wilayah sultan haji lampung



Pareto Chart Jenis dan Jumlah Keluhan Pelanggan Indihome Wilayah Sultan Haji

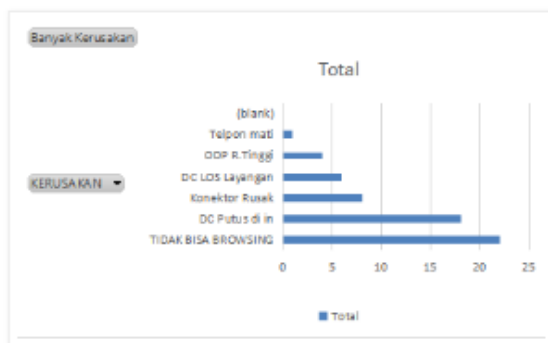
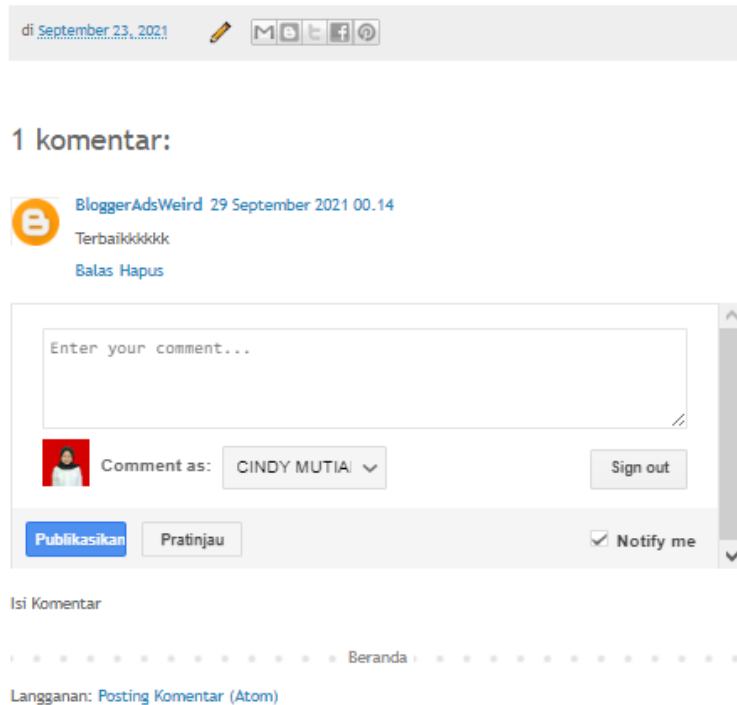


Diagram Data Keluhan Pelanggan

**Gambar 4.3** Hasil design data keluhan indihome khusus wilayah sultan haji lampung

Jika ada pelanggan yang ingin laporan gangguan indihome melalui website ini khususnya wilayah sultan haji wayhalim bandar lampung, silahkan isi komentar. saya akan data dan akan saya kirimkan ke teknisi untuk gangguan indihome nya terima kasih



**Gambar 4.4** Hasil design data keluhan indihome khusus wilayah sultan haji lampung

Memudahkan pelanggan untuk melaporkan gangguan indihome khusus wilayah sultan haji dengan membuka website dan mengisi kolom komentar di website.

“Jika ada pelanggan yang ingin laporan gangguan indihome melalui website ini khususnya wilayah sultan haji wayhalim bandar lampung, silahkan isi komentar. saya akan data dan akan saya kirimkan ke teknisi untuk gangguan indihome nya terima kasih”

## 4.2 Pembahasan

Data Keluhan Menggunakan metode *Six Sigma* dapat membantu perusahaan memperbaiki nilai customer satisfaction yang belum dalam kategori puas dengan cara memperbaiki item yang memiliki nilai rendah ataupun mengurangi tingkat prioritas agar lebih efektif dalam proses *service recovery* yang akan diberikan kepada pelanggan. Data Keluhan Menggunakan Metode *Six Sigma Define Pareto Chart* terdapat beberapa atribut yang harus diperbaiki karena dinilai memiliki kinerja yang buruk dan agar dapat sesuai dengan harapan pelanggan layanan IndiHome *Triple Play* kota Lampung yaitu mendapatkan apa yang butuhkan untuk menyelesaikan masalah yang dialami, karyawan menghubungi kembali setelah masalah selesai, perusahaan memberikan penjelasan mengenai masalah yang pelanggan alami, karyawan tidak memberi tahu penyebab masalah yang pelanggan alami, karyawan berusaha keras untuk menyelesaikan masalah yang pelanggan alami. Berdasarkan hasil ini, IndiHome *Triple Play* Kota Lampung perlu untuk memperbaiki layanannya dengan cara menghubungi kembali pelanggan setelah masalah diselesaikan di unit, perwakilan perusahaan perlu untuk dapat memberikan penjelasan mengenai masalah yang dialami pelanggan jika terjadi keluhan atas layanan yang diberikan, perwakilan IndiHome *Triple Play* perlu untuk memberitahukan penyebab masalah yang dialami pelanggan agar kejadian serupa dapat diantisipasi oleh pelanggan sehingga tidak terjadi kembali masalah yang dikeluhkan, dan perlu adanya usaha dan itikad sungguh-sungguh dari seluruh karyawan IndiHome *Triple Play* untuk dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan sesuai dengan kemampuan dan prosedur masing-masing unit terkait yaitu *Customer Service* dan teknis lapangan. Sedangkan atribut yang harus dipertahankan oleh layanan IndiHome *Triple Play* Kota Lampung karena sudah memenuhi harapan pelanggan dan memiliki kinerja yang baik yaitu hasil penanganan masalah yang pelanggan peroleh dinilai sudah adil, perusahaan memiliki kebijakan

yang adil dalam menyelesaikan masalah, karyawan bersedia mendengarkan semua masalah yang pelanggan alami, masalah dapat teratasi dengan baik setelah pelanggan mengadukan permasalahan yang saya alami, proses melakukan keluhan dapat diakses dengan mudah, pelanggan merasa perusahaan merespon secara cepat masalah yang diadukan, perusahaan telah berkata jujur dalam memberikan informasi tentang masalah yang dialami. Dengan mempertahankan atribut-atribut yang sudah dinilai baik oleh pelanggan, diharapkan dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan untuk tetap menggunakan layanan IndiHome *Triple Play*.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan VoC (*Voice of Customer*) berupa keluhan pelanggan Indihome wilayah Lampung maka diperoleh CTQ (*Critical to Quality*) yang berpengaruh kualitas layanan Indihome adalah sebagai berikut :

- 1) Internet tidak bisa browsing
- 2) Kabel putus terkena layangan
- 3) Kabel putus tertimpa pohon

Dari ketiga CTQ (*Critical to Quality*) tersebut ditetapkan CTQ (*Critical to Quality*) potensial. CTQ potensial ditentukan berdasarkan pada tingkat keluhan yang harus mendapat prioritas perbaikan/penyelesaian terlebih dahulu. Dalam hal ini maka ditetapkan CTQ kunci yaitu Internet tidak bisa browsing. CTQ potensial yang berpengaruh pada kualitas layanan Indihome adalah sebagai berikut :

- 1) Jaringan tidak bisa diukur
- 2) Jaringan tidak layak

2. Dilihat dari data keluhan pelanggan Indihome Lampung diketahui bahwa keluhan yang paling banyak pada layanan Indihome adalah Internet tidak bisa browsing

## **B. Saran**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini sangat sedikit yaitu *define* dan *measure*. Penelitian tentang penerapan metode *six sigma* ini sebaiknya dilakukan dengan melaksanakan tahapan *six sigma* secara lebih lengkap. Sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih kompleks dalam menerapkan metode *six sigma*. Dapat dilakukan pemantauan langsung kepada pelanggan untuk mendapatkan *Voc (Voice of Customer)* terhadap layanan Indihome untuk mengidentifikasi *CTQ (Critical to Quality)* sehingga mendapatkan hasil yang lebih valid. Penerapan *six sigma* sebaiknya diterapkan terhadap seluruh pelayanan yang dimiliki PT. Telkom Indonesia.



## DAFTAR PUSTAKA

- Morgometry, D. C. (1985). Introduction to Statistical Quality Control. Jakarta: John Wiley and Sons Inc.
- Muchtari, Noviyarsi, Riswendi. (2010). Implementasi Six Sigma untuk Peningkatan Kualitas Jasa Layanan
- Telkom Speedy (Studi Kasus PT. Telkom Padang). Jurnal Nasional Fakultas Teknik Industri Universitas
- Muchtari, Noviyarsi, Riswendi. (2010). Implementasi Six Sigma untuk Peningkatan Kualitas Jasa Layanan
- Hutami, Rr, R, F dan Yunitasari, C. (2016). Analisis Pengendalian Kualitas Produk Dengan Metode Six Sigma
- Fathansyah.2009. Buku Teks Ilmu Komputer BASIS DATA. Bandung: CV. Informatika
- Peranginangin, Agung., 2013, Optimalisasi Sistem Pelayanan Gangguan Speedy pada UPT. Telkom Rantauprappat, Tugas Akhir, Jurusan Manajemen Informatika, Amik Stikom Sumatera Utara, Medan.
- Solehuddin., 2010, sistem Informasi Pengaduan Gangguan Speedy Pada Telkom Rantauprappat, Tugas akhir, Jurusan Teknik Informatika, Amik Intel Com Global Indo, Kisaran.
- Hardiyanto., 2010, Sistem Informasi Pengolahan Gangguan Speedy Pada Telkom Rantauprappat, Tugas Akhir, Jurusan Sistem Informasi, Stimik Akakom Yogyakarta, Yogyakarta.

-Jogiyanto., 2005, Analisis Dan Sistem Informasi, Yogyakarta, Andi Offset.

## LAMPIRAN







**SURAT PERMOHONAN KERJA PRAKTEK**





Bandar Lampung, 28 Juli 2021

Nomor : Penelitian.004/DMJ/DEKAN/BAAK/VII-21  
Lampiran :  
Perihal : Permohonan KP (Kerja Praktek)

Kepada  
Kepala PT. TELKOM AKSES BANDAR LAMPUNG  
Cq. Bapak MAULANA DODY D TAMBUNAN  
Di -  
JL. SULTAN HAJI NO 1 KEDATON BANDAR LAMPUNG

Dengan hormat,

Sehubungan dengan peraturan Akademik Institut Informatika dan Bisnis (IIB) bahwa mahasiswa/i Strata Satu (S1) yang akan menyelesaikan studinya diwajibkan untuk memiliki pengalaman kerja dengan melaksanakan Kerja Praktek dan membuat laporan yang waktunya disesuaikan dengan kalender Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya.

Untuk itu kami mohon kerja sama Bapak/Ibu agar kiranya dapat menerima mahasiswa/i untuk melakukan Kerja Praktek, yang pelaksanaannya dimulai dari tanggal 16 Agustus 2021 s.d 16 September 2021 (selama satu bulan).

Adapun mahasiswa/i tersebut adalah :

Nama : CINDY MUTIARA PUTRI  
NPM : 1811050007  
Jurusan : S1 Sistem Informasi  
Jenjang : Strata Satu (S1)

Demikian permohonan ini dibuat, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Dekan  
Fakultas Ilmu Komputer,  
  
Zaidir Jamal, S.T., M.Eng  
NIK. 00590203

Tembusan:  
1. Jurusan S1 Sistem Informasi  
2. Arsip.

Jalan Z.A. Pagar Alam, No.93, Labuhan  
Ratu, Bandar Lampung, Lampung

✉ [www.darmajaya.ac.id](http://www.darmajaya.ac.id)  
[info@darmajaya.ac.id](mailto:info@darmajaya.ac.id)

☎ 0721-787214  
☎ 0721-700261



**FORMULIR**

**DAFTAR NILAI PESERTA KERJA PRAKTEK**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Aulia Hasanah  
Jabatan : Team Leader Assurance  
Perusahaan : PT. Telkom.

Memberikan penilaian atas prestasi kerja selama melakukan kegiatan kerja praktek kepada mahasiswa :

Nama : Cindy Mutlana Putri  
NPM : 1811050007

Dengan hasil yang dicapai :

NO.	Komponen	Nilai	BobotNilai	Nilai Total
1.	Kemampuan (kualitas) kerja	100	20%	20
2.	Kecepatankerja	88	10%	8,8
3.	Disiplin/ketepatan kerja	95	15%	14,2
4.	Daya Tangkap	88	10%	8,8
5.	Kejujuran	88	10%	8,8
6.	Motivasi Diri	88	5%	4,4
7.	Tanggung Jawab kerja	100	10%	10
8.	Koordinasi/hubungan dengan atasan	100	10%	10
9.	Kemampuan Berkomunikasi	100	10%	10
<b>Total Nilai</b>				95
<b>HurufMutu</b>				A

Bandar Lampung, 28 September 2021

Pembimbing Instansi

Telkom  
by Telkom Indonesia  
NIK. 20930816

Tabel Nilai :

Range	Nilai	Sebutan	Keterangan
80 - 100	A	Sangat Memuaskan	Lulus
68 - 79.99	B	Memuaskan	Lulus
55 - 67.99	C	Cukup	Lulus
45 - 54.99	D(tidak lulus)	Kurang	Mengulang
0 - 44.99	E(tidak lulus)	Sangat Kurang	Tidak Lulus





**FORMULIR BIMBINGAN PENULISAN  
 LAPORAN KERJA PRAKTEK**

Nama : Cindy Mutiara putri  
 NPM : 1811050007  
 Instansi : PT Telkom  
 Nama Pembimbing : Ochi Marshella F.s.kom.. M.T.I  
 Judul Laporan : Implementasi E-Commerce pada Data Keluhan Customer telkom studi Kasus Cabang Sultan Haji Wayhalim.

NO	TANGGAL	MATERI	PARAF PEMBIMBING
1.	17 September 2021	Revisi judul	
2.	20 September 2021	Bimbingan Bab 1 dan 2.	
3.	22 September 2021	Bimbingan Bab 3 dan 4	
4.	29 September 2021	Bimbingan Bab 5 dan website.	
5.	24 Agustus 2021	Zoom meeting 1	
6.	10 September 2021	Zoom Meeting 2.	
7.	16 September 2021	Pengajuan judul.	
8.	29/09/2021	Ace Cebik	

Bandar Lampung, 28 September 2021  
 Ketua Jurusan

Dr. Handoyo Widi Nugroho. S.kom M.T.I  
 NIK.

No. Dokumen :  
 4.FM-S1.08.16

Revisi :  
 00

Tanggal Berlaku :  
 03 Agustus 2017





Institut Informatika & Bisnis  
**DARMAJAYA**

Yayasan Alfian Husin  
Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 93 Bandar Lampung 35142 Telp 787214 Fax. 700261 http://darmajaya.ac.id

**FORMULIR**

**BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK KEMAHASISWAAN (BAAK)**

**FORMULIR PENGAJUAN JUDUL LAPORAN KERJA PRAKTEK**

Nama Mahasiswa : Cindy Mutiara Putri  
NPM : 1811050007  
Jurusan : Sistem Informasi  
Pembimbing KP : Ochi Marshella F.S.Kom., M.T.I

**JUDUL YANG DIAJUKAN**

1. Implementasi E-Commerce pada data keluhan Customer Telkom  
Studi Kasus Cabang Sultan Haji Wayhalim.
2. Analisa data rekapan keluhan Customer Telkom dengan  
Metode Six Sigma Berbasis Blogger.
3. Menganalisis Rekapan data keluhan pelanggan Telkom dengan  
Metode excel.

Bandar Lampung, 28 September 2021

Mahasiswa yang bersangkutan,

Menyetujui  
Ketua Jurusan

Dr. Handoyo Widi Nugroho S.Kom., M.T.I  
NIK. 00400502

Cindy Mutiara Putri  
NPM. 1811050007

**Syarat:**

Judul yang disetujui dilingkari dan diberi paraf pada nomor tersebut

No : 4.FM-S1.08.12

Revisi : 00

Tgl Berlaku : 01 November 2016

**LOGBOOK**  
**CATATAN KONSULTASI KEGIATAN DENGAN DPL**

Nama : Cindy Mutiara Putri  
NPM : 1811050009

Tanggal	Catatan Konsultasi	Paraf DPL
1.	Mengenal aplikasi telkom	
2.	Merekap data keluhan telkom	
3.	Call pelanggan yang Melapor Gangguan	
4.	Zoom meeting bersama DPL	
5.	Mempelajari Aplikasi telkom.	
6.	Membuat judul Laporan	
7.	Membuat Laporan kp	
8.	Revisi Laporan kp	
9.	Merekap data keluhan Pelanggan	
10.	Membuat Grafik keluhan telkom	
11.	Membuat Desain data keluhan	
12.	Carting pelanggan	
13.	Membuat bloger website	
14.	Bimbingan Laporan kp	
15.	Ace Laporan kp.	

\*) DPL: Dosen Pembimbing Lapangan

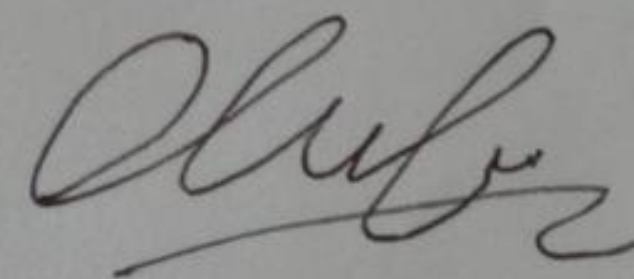
**LOGBOOK**  
**CATATAN KEGIATAN KERJA PRAKTIK MAHASISWA**

Nama : Cindy Mutiara putri  
NPM : 1811050007

Hari	Tanggal	Jam Datang	Jam Pulang	Jumlah Jam	Kegiatan
1.	16 Agustus	08.00	17.00	9 jam	Mengenal Aplikasi Telkom.
2.	18-21	08.00	17.00	9 jam	Merekap data keluhan
3.	23-25	08.00	17.00	9 jam	Caring pelanggan
4.	26-28.	08.00	17.00	9 jam	Merekap data keluhan.
5.	30-31	08.00	17.00	9 jam	Caring pelanggan.
6.	31 Agustus	08.00	17.00	9 jam	Merekap data keluhan
7.	1 September	08.00	17.00	9 jam	Merekap data keluhan.
8.	2-4 Septem	08.00	17.00	9 jam	Caring pelanggan.
9.	6-9 Sep	08.00	17.00	9 jam	Merekap data keluhan.
10	10-11 sep	08.00	17.00	9 jam	Merekap data keluhan
11	13-15 sep	08.00	17.00	9 jam	Caring pelanggan.
12.	16 sep	08.00	17.00	9 jam	Mempelajari Aplikasi Telkom.

Rabu, 29 September 2021

Pembimbing Lapangan,



NIP . 20930816.

UNTUNG SUROPATI BDL / 0037.1669012

PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA, Tbk

FA TOWER Lt. 12, ALAM SUTERA, TANGFRANG

NPWP : 01.336.238.9.054.000

UNTUNG SUROPATI, RT. 012, LABUHAN KA

UNTUNG SUROPATI BDL (1561)

27 JUL 2021 08:27:59

: PEMBAYARAN SHOPEE :

GL TRANS : 27 JUL 2021 08:27:59

DMOR REFERENSI : 13114937481376092306

ODE BAYAR : V INCKV4V41P6FPZ

NAMA KONSUMEN : Cindy W. Suropati

PRODUK : 2627349137181957231 d  
untuk Cindy Mutiara Pu

TAGIHAN : Rp. 606.000,-

BIAYA ADMIN : Rp. 0,-

TOTAL BAYAR : Rp. 606.000,-

DETAIL BAYAR

TOTAL TAGIHAN : Rp. 606.000,-

TOTAL DISKON : Rp. 0,-

SETELAH DISKON : Rp. 606.000,-

TUNAI : Rp. 606.000,-

NON TUNAI/KARTU : Rp. 0,-

VOUCHER : Rp. 0,-

:. TERIMA KASIH :.