

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Implementasi Program

Hasil implementasi merupakan pembahasan mengenai hasil sistem yang telah dibangun seperti berikut :

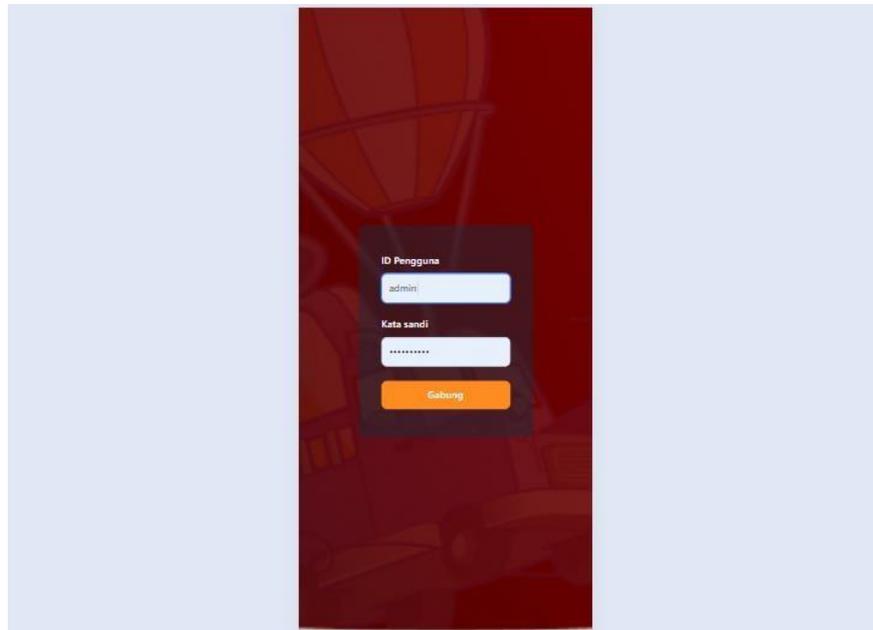
4.1.1 Definisi Umum Rancangan Sistem Informasi Administrasi Customer Support Service Provaide

Rancangan sistem administrasi customer adalah perangkat lunak berbasis website mobile yang dirancang untuk membantu perusahaan. Sistem ini terdapat fitur-fitur profile pelanggan, jenis paket yang digunakan, laporan tagihan, laporan komplain serta grafik monitoring real time atau MRTG. Tujuan utama sistem ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas yang lebih baik terhadap perusahaan, dengan demikian sistem ini berperan penting dalam membantu proses administrasi dengan lebih baik, menghemat waktu, dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

4.1.2 Admin

a. Implementasi Halaman Admin

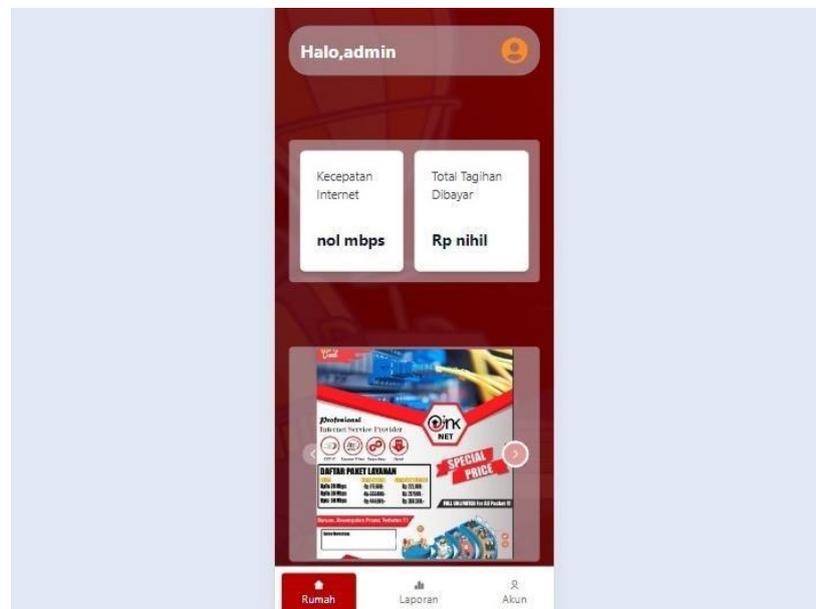
Pada halaman menu utama website ini merupakan tampilan login admin yang memiliki *text field* seperti *username* dan *password* yang dapat diisi oleh admin, jika *user login* tersedia maka *user* dapat masuk dan jika tidak tersedia maka gagal untuk login



Gambar 4.1 Halaman Login Admin

b. Implementasi Halaman Home

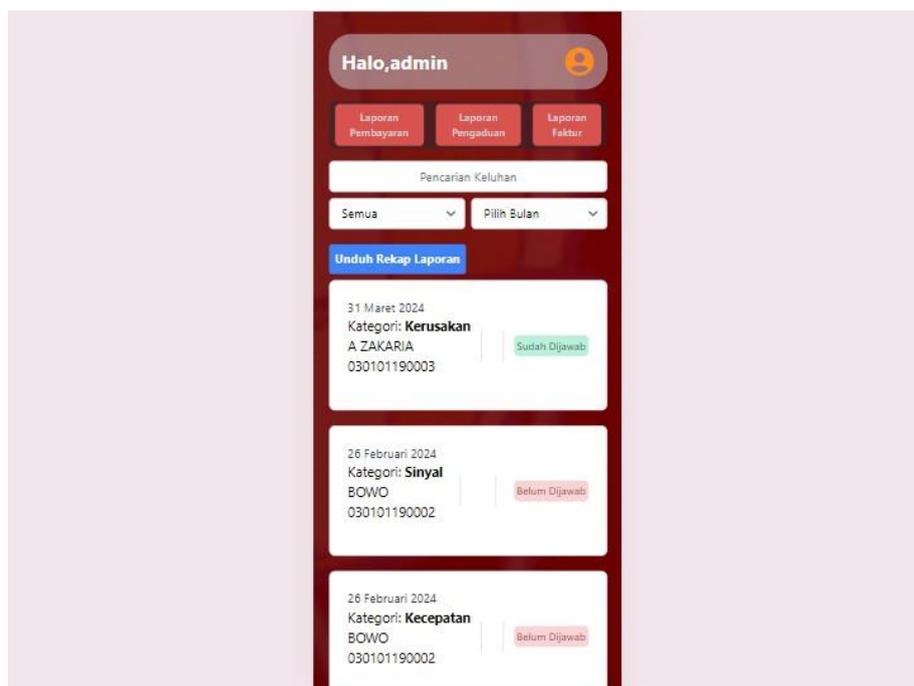
Implementasi halaman home dimana menampilkan tampilan beranda yang memberi informasi terkait paket internet dan terdapat pula sale/paket promo layanan paket internet yang dapat diakses oleh pelanggan.



Gambar 4.2 Halaman Tampilan Home

c. Implementasi Halaman History Laporan Customer

Implementasi halaman history laporan customer fitur ini admin memperoleh komplain apa saja yang dilaporkan pelanggan serta memvalidasi gangguan yang sudah dikerjakan.



Gambar 4.3 Halaman History Laporan Customer

d. Implementasi Halaman Recap Komplain Customer

Implementasi halaman recap laporan customer dengan ini admin dapat memproses hasil recap komplain dari pelanggan dan memfollow up masalah serta dapat mengecek laporan yang sudah dan yang belum di perbaiki.

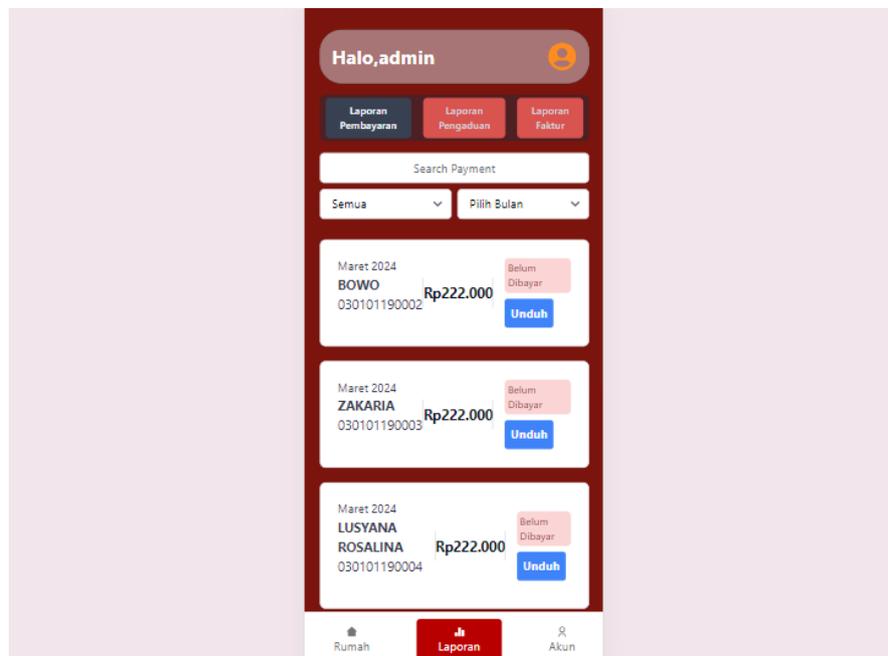
KOMPLAIN ID	ID PELANGGAN	NAMA PELANGGAN	ISI KOMPLAIN	TIPE KOMPLAIN	JAWABAN KOMPLAIN	TANGGAL	STATUS
28	030101190003	ZAKARIA	router saya rusak	Kerusakan	baik, segera kami kirim petugas untuk memperbaiki tanggal 4 maret pak	31 Maret 2024	Sudah Dijawab
27	030101190002	BOWO	gangguan sinyal	Sinyal		26 Februari 2024	Belum Dijawab
26	030101190002	BOWO	sinyal lemot	Kecapatan		26 Februari 2024	Belum Dijawab
24	030101190002	BOWO	gangguan sinyal internet	Kecapatan	perbaikan dilakukan pada tanggal 2 Maret 2024	26 Februari 2024	Sudah Dijawab
25	030101190002	BOWO	kerusakan pada modem	Kerusakan		26 Februari 2024	Belum Dijawab
23	030101190002	BOWO	gangguan pada sinyal	Sinyal	teknisi menuju kealamat	26 Februari 2024	Sudah Dijawab
22	030101190002	BOWO	sinyal hilang	Sinyal	okee teknisi lain	25 Februari 2024	Sudah Dijawab

Rekap Data	
Total Komplain Yang Diujikan	7
Komplain Terjawab	4
Komplain Belum Terjawab	3

Gambar 4.4 Halaman Recap Komplain Customer

e. Implementasi Halaman History Tagihan Customer

Implementasi halaman history tagihan customer dengan ini admin dapat mengecek serta memvalidasi pelanggan yang sudah dah yang belum melakukan pembayaran.



Gambar 4.5 Halaman Tagihan Customer

f. Implementasi Halaman Invoice Pembayaran

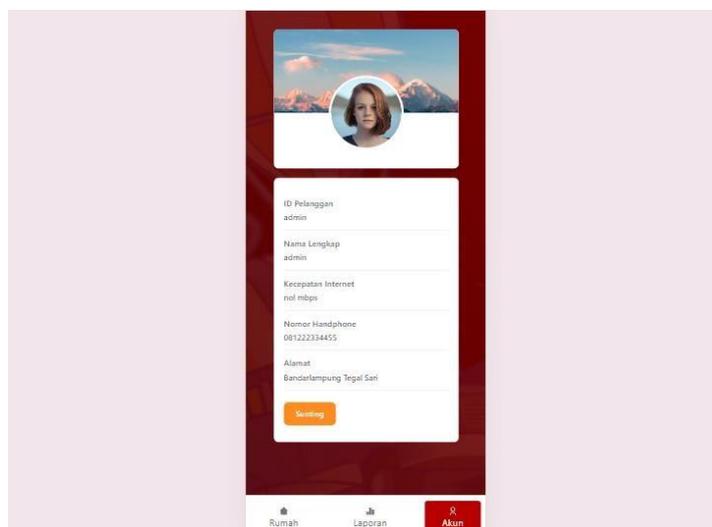
implementasi halaman invoice memberikan informasi kepada customer mengenai info tagihan dan sebagai bukti pembayaran berupa file pdf yang dapat diunduh oleh customer.

 Invoice Number: 5275	
PT. Tunas Link Indonesia Jl. Turi Raya No.45, Pematang wangi Kota Bandar Lampung, Lampung 35141 , Kec. Tj. Senang,	
BOWO 030101190002	
Item	Price
Harga Paket	Rp222000
Tanggal	1 Mar 2024
Total: Rp222000	
<small>Activate Windows Go to Settings to activate W</small>	

Gambar 4.6 Halaman Invoice Pembayaran

g. Implementasi Halaman Informasi Account

Implementasi informasi account dimana user/admin dapat mengedit perubahan pada nomor hp, nama pengguna, serta password.

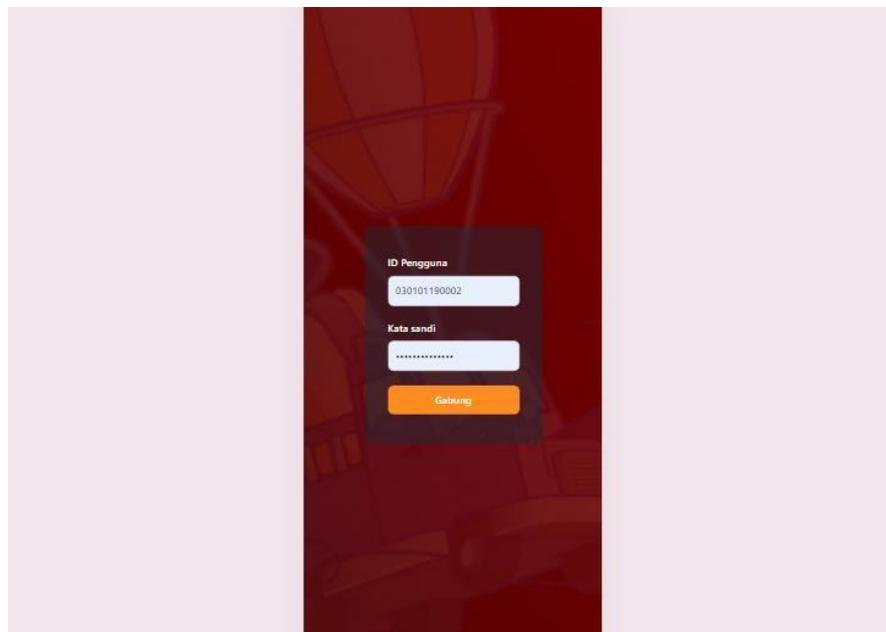


Gambar 4.7 Halaman Informasi Account

4.1.3 Customer

a. Implementasi Halaman Login Customer

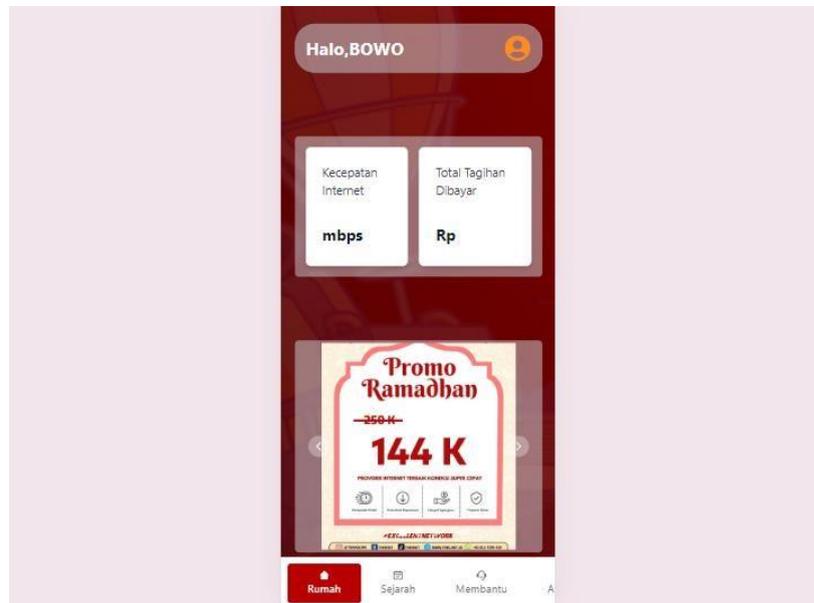
Pada halaman menu utama website ini merupakan tampilan login customer yang memiliki *text field* seperti *username* dan *password* yang dapat diisi oleh customer, jika *user login* tersedia maka *user* dapat masuk dan jika tidak tersedia maka gagal untuk login.



Gambar 4.8 Halaman Login Customer

b. Implementasi Halaman Home

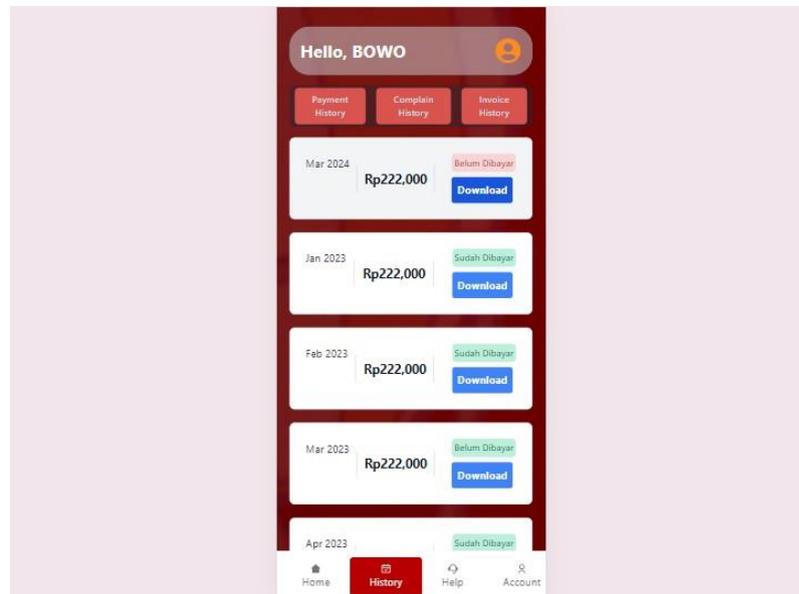
Implementasi halaman home menampilkan tampilan beranda yang memberi informasi terkait paket internet dan terdapat pula sale/paket promo layanan paket internet yang dapat diakses oleh pelanggan.



Gambar 4.9 Halaman Home

c. Implementasi Halaman History Tagihan

Pada tampilan halaman history pembayaran terdapat fitur tagihan pengguna setiap bulannya dan bukti pembayaran dapat diunduh dan tersimpan pada halaman history pembayaran.



Gambar 4.10 Halaman History Tagihan

d. Implementasi Invoice Pembayaran

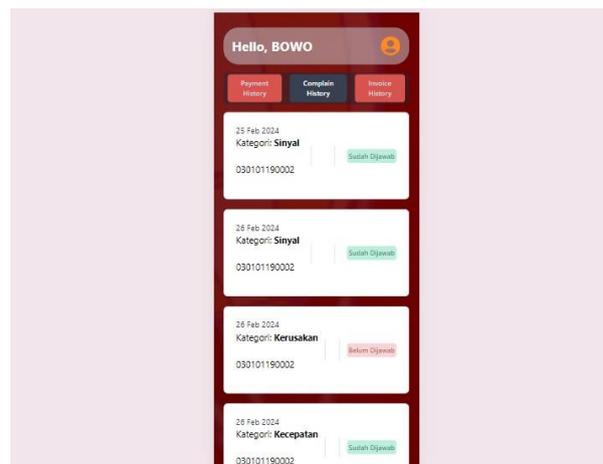
implementasi halaman invoice memberikan informasi kepada customer mengenai info tagihan dan sebagai bukti pembayaran berupa file pdf yang dapat diunduh oleh customer.

 Invoice Number: 5275	
PT. Tunas Link Indonesia Jl. Turi Raya No.45, Pematang wangi Kota Bandar Lampung, Lampung 35141 , Kec. Tj. Senang,	
BOWO 030101190002	
Item	Price
Harga Paket	Rp222000
Tanggal	1 Mar 2024
Total: Rp222000	
<small>Activate Windows Go to Settings to activate W</small>	

Gambar 4.11 Halaman Invoice Pembayaran Customer

e. Implementasi History Komplain

Pada halaman history customer dapat melakukan komplain dengan menulis pengaduan pada form laporan serta dapat melihat apakah laporan telah diterima untuk diproses, apabila telah diperbaiki maka status pengaduan akan diubah oleh user menjadi selesai.



Gambar 4.12 Halaman History Komplain

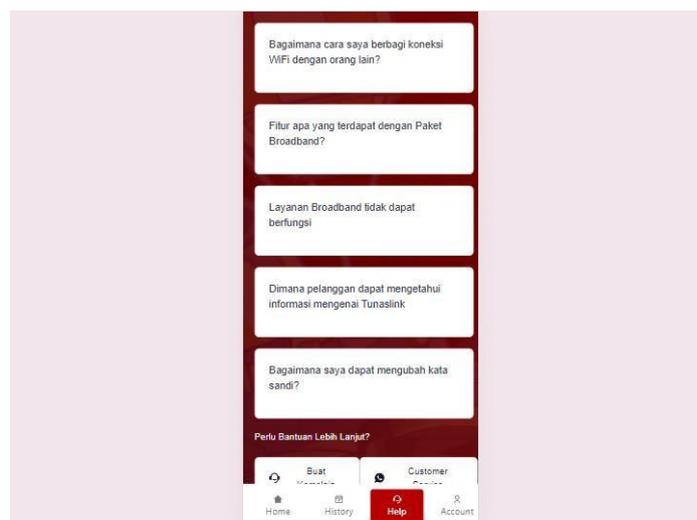
f. Implementasi Halaman Form Komplain

Implementasi halaman form komplain pelanggan dapat melakukan pengaduan komplain dengan mengisi form dengan mengisi nama pelanggan, nomor id customer, jenis keluhan, untuk dilakukannya follow up.

Gambar 4.13 Halaman Form Komplain

g. Implementasi Halaman Bantuan

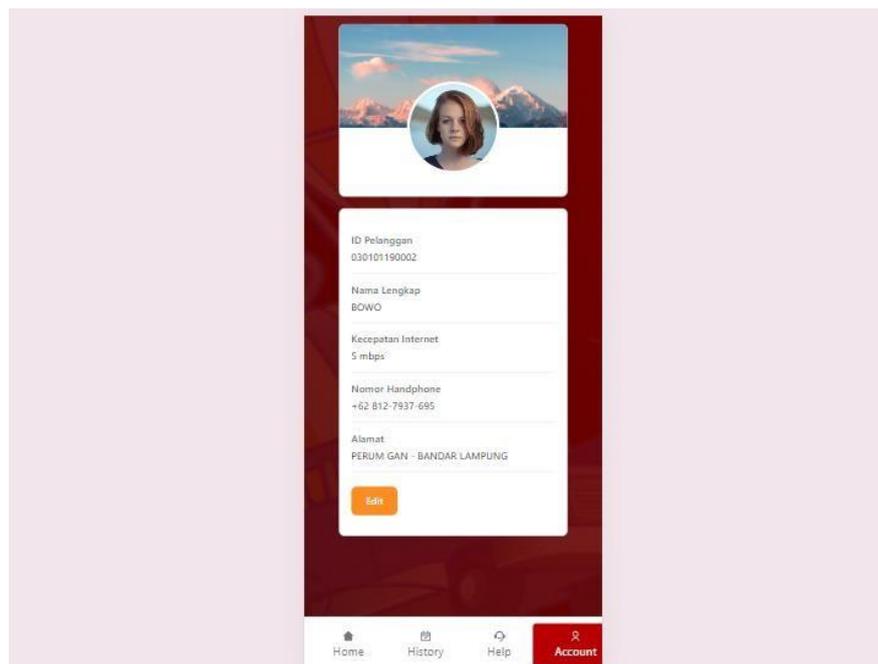
Pada fitur halaman pusat bantuan pelanggan dapat melakukan pengaduan serta melihat kegunaan fitur apa saja yang tersedia



Gambar 4.14 Halaman Bantuan

h. Implementasi Informasi Customer

Implementasi informasi customer menampilkan profil pengguna serta informasi account. Selain itu pengguna juga dapat mengedit profil seperti nama pengguna, nomor handphone dan password.



Gambar 4.15 Halaman Informasi Customer