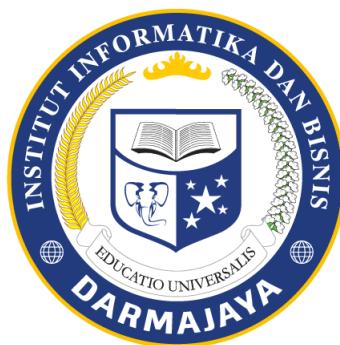


**SISTEM INFORMASI PELAYANAN SDM UNTUK *CUSTOMER*
BERBASIS *MOBILE* PADA PT. TELKOM INDONESIA BANDAR
LAMPUNG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA KOMPUTER
Pada Jurusan Sistem Informasi
Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung**



Oleh:

**DITA DESWARD ROSA MASTIKA
NPM. 1411050131**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG
2019**



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa akripsi yang saya buat ini adalah hasil karya saya, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk mendapat gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi atau karya yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada di pundak saya.

Bandar Lampung, 13 Maret 2019



Dita Desward Rosa Mastika

NPM.1411050131

HALAMAN PERSETUJUAN

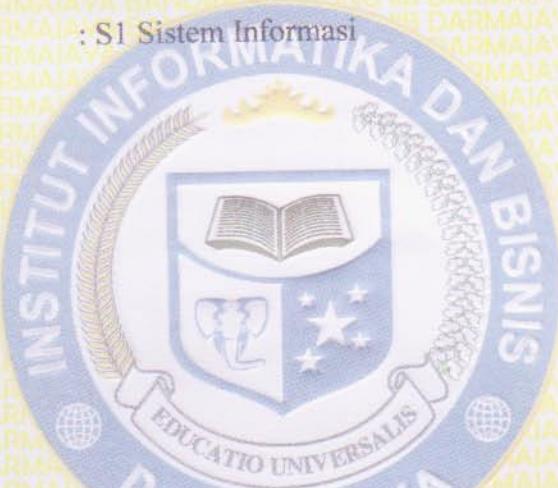
Judul Skripsi

: SISTEM INFORMASI PELAYANAN SDM UNTUK
CUSTOMER BERBASIS MOBILE PADA PT. TELKOM
INDONESIA BANDAR LAMPUNG

Nama : Dita Desward Rosa Mastika

NPM : 1411050131

Jurusan : S1 Sistem Informasi

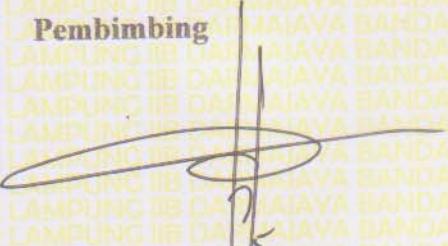


Menyetujui :

Ketua Jurusan
Sistem Informasi


Nurjoko, S.Kom., M.T.I.
NIK. 00440702

Pembimbing


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

HALAMAN PENGESAHAN

Telah di uji dan dipertahankan didepan tim penguji Skripsi Program Studi Sistem Informasi (SI) IIB Darmajaya Bandar Lampung dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana komputer.

MENGESAHKAN

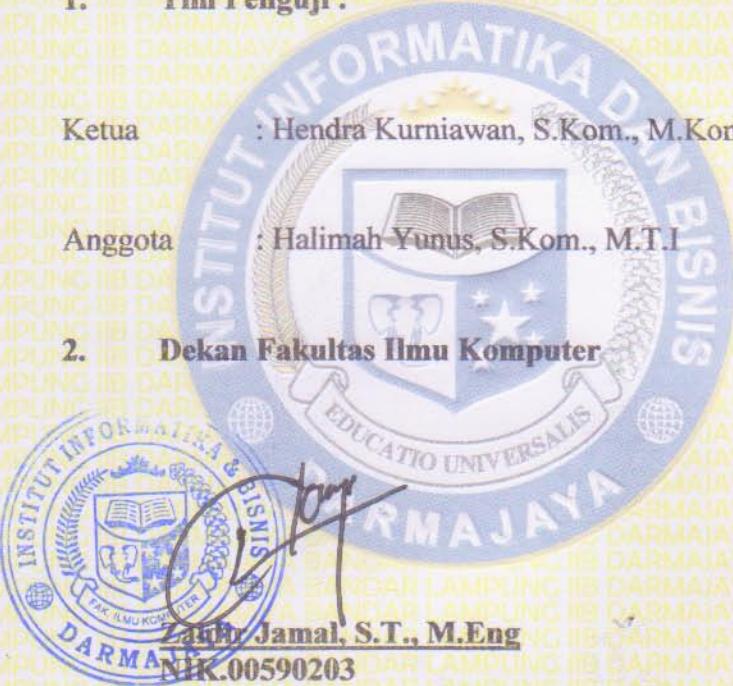
1. Tim Penguji :

Tanda Tangan

Ketua : Hendra Kurniawan, S.Kom., M.Kom

Anggota : Halimah Yunus, S.Kom., M.T.I

2. Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Tanggal Lulus Ujian Sidang Skripsi : 13 Maret 2019

RIWAYAT HIDUP

1. Identitas

- a. Nama : DITA DESWARD ROSA MASTIKA
- b. NPM : 1411050131
- c. Tempat / Tanggal Lahir : Serang, 22 Desember 1995
- d. Agama : Islam
- e. Alamat : Jl. Rosela Blok S No. 2 Beringin Raya, Kemiling, Bandar Lampung
- f. Suku : Lampung
- g. Kewarganegaraan : Indonesia
- h. E-Mail : ditadesward.ddrm@gmail.com
- i. No. Hp : 0856-9598-8670

2. Riwayat Pendidikan yang pernah ditempuh oleh penulis antara lain :

- a) Pendidikan Sekolah Dasar SDN 1 Langkapura, Bandar Lampung tamat pada tahun 2006.
- b) Pendidikan Sekolah Menengah Pertama MTsN 1 Bandar Lampung tamat pada tahun 2009.
- c) Pendidikan Sekolah Menengah Atas SMAN 7 Bandar Lampung tamat pada tahun 2012.
- d) Pada tahun 2014 diterima di IIB Darmajaya Jurusan Sistem Informasi S-1.

Bandar Lampung, 13 Maret 2019
Penulis,

Dita Desward Rosa Mastika
NPM. 1411050131

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada:

1. Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan serta pengetahuan yang diturunkan kepada saya skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya dan me-ridhoi dan mengabulkan segala do'a saya.
2. Teruntuk Papah Basroni dan Mamah Rani, terima kasih atas selama ini yang segalanya telah di berikan sampai saat ini saya berada di titik ini. Terima kasih atas segala dukungan, do'a, restu, dan berbagai kebaikan yang telah kalian berikan untuk saya dan juga selalu menantikan keberhasilan saya, rasa terima kasih pun saja tidak cukup untuk membalas segala yang telah kalian berikan. Semoga Allah memberikan rahmat dan kesehatan jasmani rohani serta umur yang panjang kepada kalian. Aamiin...
3. Untuk adikku tercinta Agung Putra Fathullah dan seluruh keluarga besar yang saya banggakan, yang selalu mendukung, mendo'akan, dan menasehati saya.
4. Dosen pembimbingku Ibu Ochi Marshella FA, S.Kom., M.T.I yang selalu sabar membimbingku dan mengarahkanku sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan selesai pada waktunya.
5. Untuk yang terkasih Trio Gerby Apriansyah, S.E yang selalu memberikan semangat, dukungan, do'a dan waktu yang diberikan sampai terselesaikannya skripsi ini pada waktunya.
6. Untuk sahabatku Hesty Dianti Kertagena, S.Kom yang selalu mendukung dan memberikan semangat.

7. Kepada sahabatku yang banyak berperan dalam proses skripsi ini Maria Dina Frianti Sihotang.
8. Kepada teman seangkatan 2014 yang selalu setia menemani dan mendukung satu sama lain, yaitu: M. Dedy, Zai, Ateng, Mak Eva, Komeng, Kuplek, Rendy Eryanta dan teman yang lainnya.
9. Seluruh dosen-dosen Sistem Informasi atas ilmu yang telah diberikan.
10. Kepada Sahabat-sahabat yang seperti keluarga sendiri dan Teman-teman seperjuanganku angkatan 2014 dari semua jurusan di IIB Darmajaya Bandar Lampung.
11. Almamaterku tercinta Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya yang telah mendewasakan dan memberikanku banyak ilmu.

MOTTO

“Tidak penting seberapa lambat kamu melaju, selagi kamu tidak berhenti.”

“Hal yang paling menjijikkan dalam diri adalah sifat iri dengki dan rasa sombong agar dapat menindas orang lain.”

~Dita Desward Rosa Mastika~

ABSTRAK

SISTEM INFORMASI PELAYANAN SDM UNTUK *CUSTOMER* BERBASIS MOBILE PADA PT. TELKOM INDONESIA BANDAR LAMPUNG

Oleh:

DITA DESWARD ROSA MASTIKA

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

Kata Kunci : Sistem Informasi Pelayanan SDM, Customer, Mobile

ABSTRACT

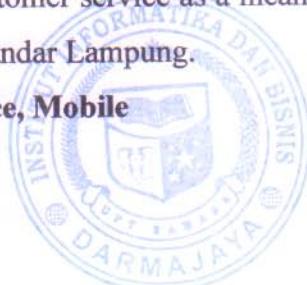
MOBILE-BASED HR SERVICE INFORMATION SYSTEMS FOR CUSTOMERS IN PT. TELKOM INDONESIA BANDAR LAMPUNG

By:

DITA DESWARD ROSA MASTIKA

Service Information System in PT. Telkom Indonesia Bandar Lampung is still centralized and there are still many customers in the city of Bandar Lampung who want to come directly to the office of PT. Telkom Indonesia Bandar Lampung to convey their desires such as registering a subscription to the Indihome package and conveying some customer problems and complaints. These problems result in delays and dissatisfaction with customers with existing services. PT. Telkom Indonesia Bandar Lampung requires a mobile-based system that can facilitate customers in the transaction. In this study, this application was made to subscribe to an Indihome package and submit customer complaints / complaints that were experienced. The method used is the Waterfall method, while the tools used include Notepad, XAMPP, using the programming language PHP, JavaScript and MySQL as a database. The results of this study can register for subscription to the Indihome package and media customer service as a means to improve excellent service at PT. Telkom Indonesia Bandar Lampung.

Keywords: **HR Information System, Customer Service, Mobile**



PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT, karena atas Ridho-Nya dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini meskipun masih banyak permasalahan dan hambatan yang ikut menyertai. Penulis mohon maaf, jika laporan skripsi yang penulis buat masih banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu penulis berharap kepada seluruh pembaca dapat memberikan saran dan kritik yang positif bersifat membangun demi kesempurnaan laporan skripsi yang penulis buat.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Alm. Alfian Husin, SH, selaku Ketua Yayasan Alfian Husein Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
2. Bapak Ir. Firmansyah YA., M.B.A., M.Sc, selaku Rektor Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
3. Bapak DR. RZ. Abdul Aziz., MT, selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
4. Bapak Zaidir Jamal, S.T., M.Eng., Dekan Fakultas Ilmu Komputer Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
5. Bapak Nurjoko, S.Kom., M.T.I selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
6. Dosen pembimbing Ibu Ochi Marshella FA, S.Kom., M.T.I, yang selalu sabar membimbingku dan mengarahkanku sehingga laporan skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Dosen pengujiku Bapak Hendra Kurniawan, S.Kom., M.T.I., dan Ibu Halimah Yunus, S.Kom., M.T.I
8. Seluruh dosen-dosen Sistem Informasi atas ilmu yang telah diberikan sejauh ini berserta staff akademik Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung terima kasih atas segala bantuannya selama ini.
9. Sahabat-Sahabat 4 komplotan (Eva Gasella LM, Oktavia Wahyunita, Revi Feruzi Armanda). Dan teruntuk Sahabat-Sahabat yang saya anggap seperti

keluarga sendiri yaitu Lutfi Yoan, Alpin Prayudha, Febryana Arista, Destiana, Eva Octavia, Dendy R, Gata Joko, Ari Azzuri T, Rezki Hidayat S, Teguh Au, Rendy E, Hesty, Dina, Bimo Banana, M. Dedy, Zai, Koko, Fiko dan seluruh jajaran angkatan 2014 dan juga keluarga besar PKPM Mulyorejo. Terima kasih turut membantu, memberikan saran dan dukungan terhadap pembuatan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan budi luhur bapak ibu sekalian. Mengingat kemampuan dan keterbatasan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dalam menyelesaiannya, Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi peneliti dan semua pihak yang memerlukan pada umumnya.

Bandar Lampung, 13 Maret 2019
Penulis,

Dita Desward Rosa Mastika

NPM. 1411050131

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRAK (ENGLISH).....	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup.....	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Dasar.....	6
2.1.1 Sistem	6
2.1.2 Informasi.....	6
2.1.3 Sistem Informasi	7
2.1.4 Kualitas Pelayanan	7
2.1.5 Sumber Daya Manusia.....	7

2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.7 <i>Mobile</i>	8
2.1.8 Aplikasi Berbasis <i>Web</i>	9
2.1.9 Sistem Operasi Android.....	9
2.2 Pengembangan Sistem	9
2.3 Alat dan Teknik Pengembangan Sistem	11
2.3.1 Bagan Alir Dokumen (<i>Document Flowchart</i>)	11
2.3.2 Diagram Alir Data (<i>Data Flow Diagram</i>)	12
2.3.3 Kamus Data (<i>Data Dictionary</i>).....	13
2.3.4 <i>Database</i>	13
2.4 Perangkat Lunak yang Dibutuhkan	14
2.4.1 XAMPP	14
2.4.2 HTML	14
2.4.3 <i>World Wide Web (WWW)</i>	14
2.4.4 PHP	15
2.4.5 <i>Java Script</i>	15
2.4.6 CSS	16
2.4.7 SQL	16
2.4.8 <i>Microsoft Visio 2007</i>	16

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode pengembangan sistem	17
3.2 Metode-Metode Pendekatan Penyelesaian Permasalahan	17
3.2.1 Analisis Sistem.....	17
3.2.2 Perancangan Sistem (<i>Design</i>)	18
3.2.2.1 <i>Context Diagram</i>	18
3.2.2.2 <i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	18
3.2.2.3 Rancangan <i>Output</i>	18
3.2.2.4 Rancangan <i>Input</i>	18
3.2.2.5 Rancangan <i>Database</i>	18
3.2.2.6 Relasi Antar Tabel	18
3.2.2.7 Rancangan Kamus Data.....	19

3.2.3	Implementasi dan Pengujian Sistem	19
3.2.4	Operasi dan Pemeliharaan.....	19
3.3	Analisa Sistem yang Berjalan.....	19
3.3.1	<i>Flowchart</i> Sistem yang Berjalan.....	23
3.4	Desain Global Sistem Baru	25
3.4.1	Desain Model Sistem	25
3.4.2	Rancangan <i>Output</i>	28
3.4.3	Rancangan <i>Input</i>	44
3.4.4	Rancangan <i>Database</i>	53
3.4.5	Kamus Dara (<i>Data Dictionary</i>)	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Spesifikasi Perangkat Lunak	61
4.2	Spesifikasi Perangkat Keras.....	61
4.3	Implementasi Program	61
4.3.1	Tampilan Halaman <i>Customer Service</i>	61
4.3.2	Tampilan Halaman Teknisi	71
4.3.3	Tampilan Halaman <i>Customer</i>	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Bagan Alir Dokumen (<i>Flowchart</i>)	11
Tabel 2.2 Diagram Alir Data (<i>Data Flow Diagram</i>).....	13
Tabel 3.1 Tabel Admin	54
Tabel 3.2 Tabel Teknisi	54
Tabel 3.3 Tabel <i>Customer</i>	55
Tabel 3.4 Tabel Paket	55
Tabel 3.5 Tabel Komplain	56
Tabel 3.6 Tabel Order.....	57
Tabel 3.7 Tabel <i>Users</i>	58
Tabel 3.8 Tabel Pesan	58
Tabel 3.9 Tabel <i>Customer Service</i>	59
Tabel 3.10 Tabel Wilayah Kabupaten	59
Tabel 3.11 Tabel Wilayah Kota	60
Tabel 3.12 Tabel Pimpinan	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Metodologi <i>Waterfall</i>	10
Gambar 3.1 Metodologi <i>Waterfall</i>	17
Gambar 3.2 Bagan Alir Dokumen Pendaftaran Berlangganan Paket Indihome yang Berjalan.....	23
Gambar 3.3 Bagan Alir Dokumen Pengaduan Keluhan <i>Customer</i> yang Berjalan.....	24
Gambar 3.4 <i>Context Diagram</i> Sistem yang Diusulkan	25
Gambar 3.5 DFD Level 0 Sistem yang Diusulkan.....	26
Gambar 3.6 DFD Level 1 Proses 1 Sistem yang Diusulkan.....	27
Gambar 3.7 DFD Level 1 Proses 2 Sistem yang Diusulkan.....	28
Gambar 3.8 Rancangan <i>Home Indihome</i> Pada <i>Website</i>	29
Gambar 3.9 Rancangan <i>Home Indihome</i> Pada <i>Android</i>	29
Gambar 3.10 Rancangan <i>Home Customer Service</i> Pada <i>Website</i>	30
Gambar 3.11 Rancangan <i>Home Customer Service</i> Pada <i>Android</i>	30
Gambar 3.12 Rancangan Data Pemesanan Paket Pada <i>Website</i>	31
Gambar 3.13 Rancangan Data Pemesanan Paket Pada <i>Android</i>	31
Gambar 3.14 Rancangan Data Komplain Pada <i>Website</i>	32
Gambar 3.15 Rancangan Data Komplain Pada <i>Android</i>	32
Gambar 3.16 Rancangan <i>Chat</i> Pada <i>Website</i>	33
Gambar 3.17 Rancangan <i>Chat</i> Pada <i>Android</i>	33
Gambar 3.18 Rancangan Kontak <i>Customer Service</i> Pada <i>Website</i>	34
Gambar 3.19 Rancangan Kontak <i>Customer Service</i> Pada <i>Android</i>	34
Gambar 3.20 Rancangan Data Teknisi Pada <i>Website</i>	35
Gambar 3.21 Rancangan Data Teknisi Pada <i>Android</i>	35
Gambar 3.22 Rancangan Data <i>Customer</i> Pada <i>Website</i>	36
Gambar 3.23 Rancangan Data <i>Customer</i> Pada <i>Android</i>	36
Gambar 3.24 Rancangan <i>Home Teknisi</i> Pada <i>Website</i>	37

Gambar 3.25 Rancangan Home Teknisi Pada Android.....	37
Gambar 3.26 Rancangan Data Pemesanan Paket Pada <i>Website</i>	38
Gambar 3.27 Rancangan Data Pemesanan Paket Pada Android	38
Gambar 3.28 Rancangan Data Komplain Pada <i>Website</i>	39
Gambar 3.29 Rancangan Data Komplain Pada Android	39
Gambar 3.30 Rancangan Home <i>Customer</i> Pada <i>Website</i>	40
Gambar 3.31 Rancangan Home <i>Customer</i> Pada Android	40
Gambar 3.32 Rancangan Paket yang Dipesan Pada <i>Website</i>	41
Gambar 3.33 Rancangan Paket yang Dipesan Pada Android.....	41
Gambar 3.34 Rancangan Data Komplain Pada <i>Website</i>	42
Gambar 3.35 Rancangan Data Komplain Pada Android	42
Gambar 3.36 Rancangan Kontak <i>Customer Service</i> Pada <i>Website</i>	43
Gambar 3.37 Rancangan Kontak <i>Customer Service</i> Pada Android	43
Gambar 3.38 Rancangan Halaman <i>Login</i> Pada <i>Website</i>	44
Gambar 3.39 Rancangan Halaman <i>Login</i> Pada Android.....	44
Gambar 3.40 Rancangan Data Pemesanan Paket Pada <i>Website</i>	45
Gambar 3.41 Rancangan Data Pemesanan Paket Pada Android	45
Gambar 3.42 Rancangan Data Komplain Pada <i>Website</i>	46
Gambar 3.43 Rancangan Data Komplain Pada Android	46
Gambar 3.44 Rancangan <i>Chat</i> Pada <i>Website</i>	47
Gambar 3.45 Rancangan <i>Chat</i> Pada Android.....	47
Gambar 3.46 Rancangan Kontak <i>Customer Service</i> Pada <i>Website</i>	48
Gambar 3.47 Rancangan Kontak <i>Customer Service</i> Pada Android	48
Gambar 3.48 Rancangan Data Teknisi Pada <i>Website</i>	49
Gambar 3.49 Rancangan Data Teknisi Pada Android.....	49
Gambar 3.50 Rancangan Data <i>Customer</i> Pada <i>Website</i>	50
Gambar 3.51 Rancangan Data <i>Customer</i> Pada Android	50
Gambar 3.52 Rancangan Pesan Paket Pada <i>Website</i>	51
Gambar 3.53 Rancangan Pesan Paket Pada Android	51
Gambar 3.54 Rancangan <i>Chat</i> Pada <i>Website</i>	52
Gambar 3.55 Rancangan <i>Chat</i> Pada Android.....	52

Gambar 3.56 Relasi Antar Tabel	53
Gambar 4.1 Halaman <i>Home</i> Pada <i>Website</i>	62
Gambar 4.2 Halaman <i>Home</i> Pada Android	62
Gambar 4.3 Halaman Data Pemesanan Paket Pada <i>Website</i>	63
Gambar 4.4 Halaman Data Pemesanan Paket Pada Android	64
Gambar 4.5 Halaman Data Komplain Pada <i>Website</i>	65
Gambar 4.6 Halaman Data Komplain Pada Android	65
Gambar 4.7 Halaman <i>Chat</i> Pada <i>Website</i>	66
Gambar 4.8 Halaman <i>Chat</i> Pada Android.....	66
Gambar 4.9 Halaman Kontak <i>Customer Service</i> Pada <i>Website</i>	67
Gambar 4.10 Halaman Kontak <i>Customer Service</i> Pada Android.....	68
Gambar 4.11 Halaman Data Teknisi Pada <i>Website</i>	69
Gambar 4.12 Halaman Data Teknisi Pada Android	69
Gambar 4.13 Halaman Data <i>Customer</i> Pada <i>Website</i>	70
Gambar 4.14 Halaman Data <i>Customer</i> Pada Android.....	71
Gambar 4.15 Halaman <i>Home</i> Pada <i>Website</i>	72
Gambar 4.16 Halaman <i>Home</i> Pada Android	72
Gambar 4.17 Halaman Data Pemesanan Paket Pada <i>Website</i>	73
Gambar 4.18 Halaman Data Pemesanan Paket Pada Android	73
Gambar 4.19 Halaman Data Komplain Pada <i>Website</i>	74
Gambar 4.20 Halaman Data Komplain Pada Android	74
Gambar 4.21 Halaman <i>Home</i> Pada <i>Website</i>	75
Gambar 4.22 Halaman <i>Home</i> Pada Android	75
Gambar 4.23 Halaman Pesan Paket Pada <i>Website</i>	76
Gambar 4.24 Halaman Pesan Paket Pada Android	77
Gambar 4.25 Halaman Paket yang Dipesan Pada <i>Website</i>	77
Gambar 4.26 Halaman Paket yang Dipesan Pada Android	78
Gambar 4.27 Halaman <i>Chat</i> Pada <i>Website</i>	79
Gambar 4.28 Halaman <i>Chat</i> Pada Android	80
Gambar 4.29 Halaman Data Komplain Pada <i>Website</i>	81
Gambar 4.30 Halaman Data Komplain Pada Android	81

Gambar 4.31 Halaman <i>Customer Service</i> Pada <i>Website</i>	82
Gambar 4.32 Halaman <i>Customer Service</i> Pada <i>Android</i>	82

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

PT. Telkom Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada bidang jasa layanan IT, TIK dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT. Telkom Indonesia memiliki layanan yang dapat digunakan untuk individu ataupun perusahaan yaitu *Indihome*. *Indihome* adalah sebuah paket jaringan, paket *Indihome Fiber* yang memberikan layanan internet, TV Interaktif dan telepon rumah. Bagi perusahaan besar seperti PT. Telkom Indonesia tentunya sudah memiliki sistem yang baik untuk memenuhi kebutuhan *customer*.

Customer yang ingin mendaftar berlanganan paket *Indihome* dapat mengunjungi *website* resmi milik PT. Telkom Indonesia. Pada *website* tersebut, banyak *tools* yang dapat digunakan *customer* sesuai kebutuhan *customer*. Salah satu *tools* yang ada adalah layanan pendaftaran berlanganan paket *Indihome*, serta pelayanan

pengaduan komplain dan masalah yang dialami *customer*. Tidak hanya tersedia layanan pendaftaran paket *Indihome* dan pelayanan pengaduan, terdapat pula beberapa informasi terkait PT. Telkom Indonesia. Namun sistem yang sedang berjalan di PT. Telkom Indonesia pada saat ini adalah sistem terpusat, sehingga kurang memudahkan *customer* di berbagai kota untuk menggunakan layanan tersebut khususnya pada kota Bandar Lampung. Hal ini dikarenakan semua data *customer* pada setiap kota masuk ke dalam sistem terpusat PT. Telkom Indonesia, dan menyebabkan jarangnya PT. Telkom di berbagai kota memiliki sistem sendiri untuk pelayanan pendaftaran dan pengaduan layanan sendiri sebagai sarana perbaikan sistem untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di kota Bandar Lampung. Seperti ketika adanya *customer* yang ingin mendaftar, data yang diberikan *customer* pada saat mendaftar akan masuk langsung ke sistem terpusat begitu pun dengan keluhan/komplain yang disampaikan oleh *customer* kota Bandar Lampung.

Dengan sistem terpusat tersebut tidak jarang adanya *customer* yang lebih memilih untuk langsung mendatangi kantor cabang PT. Telkom terdekat hanya untuk mendaftar berlangganan paket *Indihome* atau mencari informasi paket yang tersedia, maupun menyampaikan keluhan/komplain yang dialami *customer* agar segera mendapatkan jawaban/tindakan lanjut secepatnya dari PT. Telkom Bandar Lampung. Keluhan tersebut dapat berupa koneksi jaringan yang terputus/tidak stabil, jaringan tv interaktif mati, kabel yang rusak atau terjadinya konslet dan lainnya. Selain permohonannya sudah dipastikan telah sampai dan didengar oleh pihak PT. Telkom kota Bandar Lampung, cara ini juga dianggap lebih cepat.

Dengan adanya masalah tersebut, dibuatlah sebuah sistem yang dapat memberikan kemudahan untuk *customer* dalam melakukan pendaftaran berlangganan paket *Indihome*. dan sistem pelayanan *customer service* pada PT. Telkom Bandar Lampung.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul:

“SISTEM INFORMASI PELAYANAN SDM UNTUK CUSTOMER BERBASIS MOBILE PADA PT. TELKOM INDONESIA BANDAR LAMPUNG”

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup permasalahan yang ada, serta keterbatasan waktu dan pengetahuan supaya pembahasan masalah lebih terfokus dan spesifik maka dibutuhkan pembatasan masalah. Adapun batasan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Pendaftaran berlangganan paket *Indihome* ini hanya dikhususkan kepada masyarakat kota Bandar Lampung.
2. *Customer* khusus Kota Bandar Lampung dapat melaporkan keluhan maupun keluhan/komplain yang dialami kepada PT. Telkom Bandar Lampung yang disediakan oleh PT.Telkom Bandar Lampung.
3. Layanan pendaftaran berlangganan paket *Indihome* dan pengaduan keluhan hanya dapat dilakukan oleh *customer* kota Bandar Lampung.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana merancang sebuah sistem yang dapat dijadikan sebagai media untuk melakukan pendaftaran berlangganan *Indihome* pada layanan PT.Telkom Bandar Lampung?
2. Bagaimana membangun sebuah sistem *customer service* untuk melayani keluhan/komplain *customer* pada layanan PT.Telkom Bandar Lampung?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan kemudahan kepada *customer* dalam melakukan pendaftaran berlangganan paket *Indihome* pada PT.Telkom Bandar Lampung.
2. Memberikan fasilitas dalam hal penyampaian keluhan, kendala dan masalah *customer* PT. Telkom Bandar Lampung.
3. Memberikan solusi sebagai upaya pemecahan masalah dari pengaduan *customer* PT. Telkom Bandar Lampung.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian antara lain :

1. Bagi penulis

Dapat menambahkan wawasan untuk mengetahui dan mengerti sistem pelayanan yang ada pada PT. Telkom Bandar Lampung untuk persiapan di dunia kerja.

2. Bagi PT. Telkom Bandar Lampung

- a. Menjadi masukan informasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT.Telkom Bandar Lampung.
- b. Upaya PT. Telkom Bandar Lampung dalam memenuhi kebutuhan dan mendekatkan diri dengan masyarakat.

3. Bagi IIB Darmajaya

Sebagai sarana atau media dari mahasiswa untuk menerapkan ilmu yang didapat dari kampus untuk perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam rangka mendapatkan gambaran menyeluruh tentang sistematika pembahasan penelitian ini, berikut akan diuraikan urutan garis besarnya yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang mengungkapkan dasar-dasar teori yang berhubungan dengan sistem dan aplikasi pendukung lainnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode-metode yang dipakai pada aplikasi yang dibangun dan juga untuk menjelaskan alur dari aplikasi ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang bagaimana aplikasi ini dibangun dan uga tampilan dari aplikasi ini sehingga dapat dinilai kekurangan dan kelebihan dari aplikasi ini.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penulisan serta saran yang berisi ide-ide yang dapat membangun dan mengembangkan kegiatan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Dasar

2.1.1 Sistem

Sistem adalah sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu. Model umum sebuah sistem adalah input, proses, dan output. Hal ini merupakan konsep sebuah sistem yang sangat sederhana sebab sebuah sistem dapat mempunyai beberapa masukan dan keluaran. Selain itu, sebuah sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebagai suatu sistem (Abdul Kadir, 2014).

2.1.2 Informasi

Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam suatu organisasi, digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan. Sehubungan dengan hal itu, informasi haruslah berkualitas. Menurut Burch dan Grudnitski, kualitas informasi ditentukan oleh tiga faktor yaitu:

- Relevansi
- Tepat waktu, dan
- Akurasi

Akurasi berarti bahwa informasi bebas dari kesalahan. Relevansi berarti bahwa informasi benar-benar berguna bagi suatu tindakan keputusan yang dilakukan oleh seseorang. Tepat waktu berarti bahwa informasi datang pada saat dibutuhkan sehingga bermanfaat untuk pengambilan keputusan. (Abdul Kadir & Terra Ch. Triwahyuni, 2013)

2.1.3 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. (Abdul Kadir & Terra Ch. Tri wahyuni, 2013)

Jenis sistem informasi:

1. Sistem informasi akuntansi,
2. Sistem informasi keuangan,
3. Sistem informasi manufaktur,
4. Sistem informasi pemasaran, dan
5. Sistem informasi sumber daya manusia.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Salah satu cara agar penjualan jasa suatu perusahaan lebih unggul dibandingkan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi kepentingan konsumen. Tingkat kepentingan konsumen terhadap jasa yang akan mereka terima dapat dibentuk berdasarkan pengalaman dan saran yang mereka peroleh. Konsumen memilih pemberi jasa berdasarkan peringkat kepentingan. Dan setelah menikmati jasa tersebut mereka cenderung akan membandingkannya dengan yang mereka harapkan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelanggan. Kualitas layanan (*service quality*) sangat bergantung pada tiga hal, yaitu: sistem, teknologi dan manusia. (*Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Pendekatan Fuzzy Servqual dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan*, 2015)

2.1.5 Sumber Daya Manusia

Kompetensi sumber daya manusia mencakup kapasitasnya, yaitu kemampuan seseorang atau individu, suatu organisasi (kelembagaan), atau suatu sistem untuk melaksanakan fungsi-fungsi atau kewenangannya untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Kapasitas harus dilihat sebagai kemampuan untuk mencapai kinerja, untuk menghasilkan keluaran-keluaran (*outputs*) dan hasil-hasil

(outcomes). (*Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah (SAKD), Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (studi Empiris) Pada SKPD Kota Depok*, 2014)

2.1.6 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan dipengaruhi oleh perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan, dan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan. (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*, 2018)

2.1.7 Mobile

Perkembangan perangkat *mobile* saat ini sudah sangat pesat. Ini ditandai dengan munculnya perangkat *mobile* cerdas (*smartphone*). *Smartphone* sendiri adalah jenis *mobile phone* yang memiliki berbagai macam fitur yang ada pada perangkat komputer seperti kalender, notifikasi, *task manager*, *browser*, *game*, dan berbagai aplikasi modern lainnya. Menurut survei dari KPCB Internet Trend 2013 pada tahun 2013 pengguna *mobile phone* meningkat sangat signifikan sebanyak 70% dan 20% diantaranya adalah pengguna *smartphone* (KPCB, 2013). Indonesia sendiri menempati peringkat ke-8 untuk pertumbuhan pengguna *smartphone* terbesar, hanya satu tingkat dibawah Korsel. Sesuai dengan data pengguna *smartphone* tersebut, di Indonesia sendiri sudah banyak aplikasi web populer untuk layanan berita, perbankan, dan *e-commerce* yang mulai menyediakan layanan aplikasi berbasis *mobile* untuk penggunanya. (*Implementasi Rest Web Service untuk Sales Order dan Sales Tracking Berbasis Mobile*, 2014)

2.1.8 Aplikasi Berbasis Web

Yang dimaksud dengan aplikasi *web* atau aplikasi berbasis *web* adalah aplikasi yang dijalankan melalui *browser*. Aplikasi aplikasi seperti ini pertama kali dibangun hanya dengan menggunakan bahasa yang disebut dengan HTML

(*HyperText Markup Language*) dan protokol yang digunakan dan dinamakan HTTP (*HyperText Transfer Protokol*). Namun, tentu saja hal hal seperti ini memiliki kelemahan. Semua perubahan harus dilakukan pada level aplikasi. Pada perkembangan berikutnya, sejumlah skrip dan objek dikembangkan untuk memperluas kemampuan HTML. Pada saat ini, banyak skrip seperti itu antara lain diantaranya yaitu PHP, ASP, ASP.NET sedangkan contoh yang berupa objek antara lain adalah *applet (Java)*. (*Sistem Informasi Inventori Gudang Untuk Mengontrol Persediaan Barang Pada Gudang Studi Kasus : PT. Alaisys Sidoarjo, 2017*)

2.1.9 Sistem Operasi Android

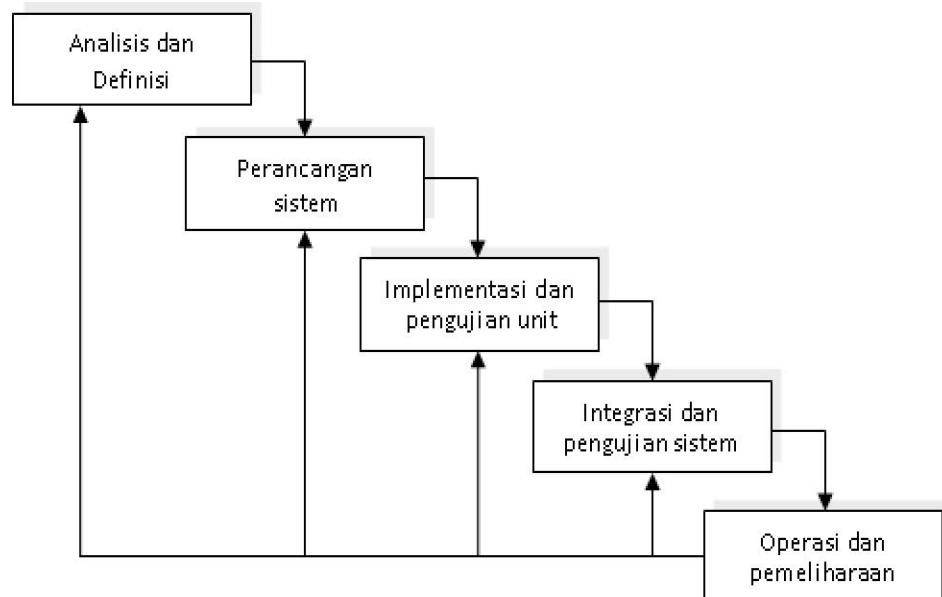
Android merupakan *subset* perangkat lunak untuk perangkat *mobile* yang meliputi sistem operasi, *middleware* dan aplikasi inti yang dirilis oleh *Google* Android adalah sistem operasi bergerak (*mobile operating system*) yang mengadopsi sistem operasi *linux*, namun telah dimodifikasi. Android diambil alih oleh *Google* pada tahun 2005 dari Android, Inc sebagai bagian strategi untuk mengisi pasar sistem operasi bergerak. *Google* mengambil alih seluruh hasil kerja Android termasuk tim yang mengembangkan Android. (*Perancangan Penunjuk Rute pada Kendaraan Pribadi Menggunakan Aplikasi Mobile GIS Berbasis Android Yang Terintegrasi Pada Google Maps, 2015*)

2.2 Pengembangan Sistem

Proses pengembangan mengubah suatu sistem perangkat lunak dengan menggunakan model-model dan metodelogi yang digunakan dalam mengembangkan sistem-sistem perangkat lunak sebelumnya. (Rosa A.S M. Shalahudin, 2013)

Adapun tahapan-tahapan yang terdapat dalam metode *waterfall* yaitu :

1. Perencanaan (*planning*), mengembangkan rencana manajemen proyek dan dokumen perencanaan lainnya. Menyediakan dasar untuk mendapatkan sumber daya (*resource*) yang digunakan untuk memperoleh proses.
2. Analisis (*analysis*), menganalisis kebutuhan pemakaian sistem perangkat lunak (*user*) dan mengembangkan kebutuhan user. Membuat dokumen kebutuhan fungsional.
3. Perancangan (*design*), langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak. Representasi antarmuka, dan prosedur pengkodeaan.
4. Pembuatan kode program, desain harus ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.
5. Implementasi (*implementation*), pengujian perangkat lunak dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sama dengan yang diinginkan.



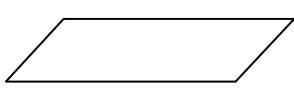
Gambar 2.1 Metode Waterfall.

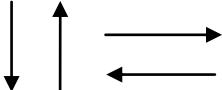
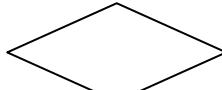
2.3 Alat dan Teknik Pengembangan Sistem

2.3.1 Bagan Alir Dokumen (*Document Flowchart*)

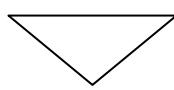
Bagan alir dokumen (*Document Flowchart*) merupakan bagan alir yang menunjukkan arus dari laporan dan formulir termasuk tembusan–tembusannya. Bagan alir dokumen ini menggunakan simbol-simbol yang sama dengan yang digunakan di dalam bagan alir sistem. (*Sistem Informasi UKM Berbasis Website Pada Desa Sumber Jaya*, 2015)

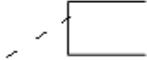
Tabel 2.1 Bagan Alir Dokumen (*Flowchart*)

Simbol	Keterangan
<i>Input / Output</i> 	Simbol <i>input/output</i> digunakan untuk mewakili data <i>input/output</i> .
Proses Komputerisasi 	Simbol proses (<i>processing symbol</i>) atau simbol pengolah yang digunakan suatu proses dengan program terkomputerisasi.

<p>Garis alir</p> 	Simbol garis alir (<i>flow lines symbol</i>), digunakan untuk menunjukkan arus dari proses.
<p>Penghubung</p> 	Simbol penghubung (<i>connector symbol</i>), untuk menunjukkan sambungan dari bagan alir yang terputus dihalaman yang sama/di halaman lain.
<p>Keputusan</p> 	Simbol keputusan (<i>decision symbol</i>), digunakan untuk suatu penyelesaian kondisi didalam program.
<p>Terminal</p> 	Simbol terminal digunakan untuk menunjukkan awal dan akhir dari suatu program.
<p>Dokumen</p> 	Menunjukkan dokumen yang digunakan untuk input dan output baik secara manual maupun komputerisasi.
<p>Proses manual</p> 	Menunjukkan pekerjaan yang dilakukan secara manual.

Tabel 2.1 (lanjutan)

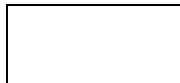
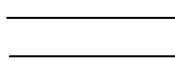
<p>Simpanan</p> 	Menunjukkan arsip
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

<i>Keyboard</i> 	Menunjukkan <i>input</i> yang menggunakan <i>keyboard</i> .
Keterangan 	Digunakan untuk memberikan keterangan yang lainnya.

2.3.2 Diagram Alir Data (*Data Flow Diagram*)

Data Flow Diagram (DFD) adalah representasi grafik dari sebuah sistem. DFD menggambarkan komponen-komponen sebuah sistem. Aliran-aliran data di mana komponen-komponen tersebut, dan asal, tujuan, dan penyimpanan dari data tersebut. Kita dapat menggunakan DFD untuk dua hal utama, yaitu untuk membuat dokumentasi dari sistem informasi yang ada, atau untuk menyusun dokumentasi untuk sistem informasi yang baru. (Rosa dan Shalahuddin, 2013)

Tabel 2.2 Diagram Alir Data (*Data Flow Diagram*)

Simbol	Keterangan
<i>External Entity</i> 	Merupakan sumber atau tujuan dari aliran data dari atau ke sistem.
Arus data (<i>data flow</i>) 	Menggambarkan aliran data .
Proses (<i>process</i>) 	Proses atau fungsi yang mentransformasikan data masukan menjadi keluaran.
Simpanan data (<i>data store</i>) 	Komponen yang berfungsi untuk menyimpan data atau <i>file</i> .

2.3.3 Kamus Data (*Data Dictionary*)

Kamus data (*data dictionary*) digunakan untuk menyimpan deskripsi data yang digunakan dalam basis data. Setiap elemen data antara lain memiliki tipe dan ukuran. Kamus data terkadang juga berisi ketentuan yang mengatur nilai yang bias dimasukkan dalam *field*. (Abdul Kadir & Terra Ch. Triwahyuni, 2013)

2.3.4 Database

Basis data adalah sistem terkomputerisasi tujuan utamanya adalah memelihara data yang sudah diolah atau informasi dan membuat informasi tersedia saat dibutuhkan. Database adalah sekumpulan data yang terdiri atas satu atau lebih tabel yang saling berhubungan antara satu dengan yang lain, dimana Anda atau User mempunyai wewenang untuk mengakses data tersebut, baik menambah, mengganti, menghapus, dan mengedit data dalam tabel-tabel tersebut. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa database adalah sekumpulan sistem terkomputerisasi yang bisa mengakses untuk menambah, mengganti, menghapus, mengedit data dalam tabel. (Rosa dan Salahudin, 2015)

2.4 Perangkat Lunak yang Digunakan

Untuk membangun aplikasi *mobile* diperlukan beberapa perangkat lunak yang digunakan dalam membangun aplikasi *mobile* tersebut. Beberapa perangkat lunak yang digunakan adalah sebagai berikut :

2.4.1 XAMPP

XAMPP adalah sebuah paket *software web* yang terdiri dari *Apache*, *MySQL*, *PHP* dan *phpMyAdmin*. XAMPP merupakan *software open source* yang bisa dikonfigurasi secara otomatis. XAMPP merupakan *software* yang mudah digunakan, gratis dan mendukung instalasi di *Linux* maupun *Windows*. Keuntungan lainnya yaitu cuma menginstal satu kali sudah tersedia *Apache Web Server*, *MySQL Database Server*, *PHP* (PHP 4 dan PHP 5) dan beberapa modul lainnya. (*Pembuatan Aplikasi Penugasan dan Penilaian Praktikum Pada Fakultas Ilmu Terapan*, 2015)

2.4.2 HTML

HTML adalah bahasa markah yang digunakan untuk menyusun halaman *web*. Kodenya berupa kumpulan *tag-tag*, dengan setiap ditandai dengan < dan diakhiri dengan >. Tag bisa mewakili elemen di halaman *web*, misalnya menyatakan elemen gambar serta pasangan <a> dan , menyatakan *hyperlink*. Standar HTML terbaru yang mulai popular adalah HTML5. (Abdul Kadir & Terra Ch. Triwahyuni, 2013)

2.4.3 World Wide Web (WWW)

World Wide Web (WWW) merupakan sumber daya internet yang sangat popular dan dapat digunakan untuk memperoleh informasi atau bahkan melakukan transaksi pembelian barang. *Web* menggunakan protokol yang disebut HTTP (*HyperText Transfer Protocol*) yang berjalan pada TCP/IP. Adapun dokumen *Web* ditulis dalam format HTML (*HyperText Markup Language*). Dokumen ini diletakkan dalam *Web Server* (server yang melayani permintaan halaman *Web*) dan diakses oleh klien (pengakses informasi) melalui perangkat lunak yang disebut *Web browser* atau sering disebut *browser* saja. (Abdul Kadir & Terra Ch. Triwahyuni, 2013)

2.4.4 PHP

PHP adalah salah satu bahasa pemrograman skrip yang dirancang untuk membangun aplikasi *web*. Ketika dipanggil dari *web browser*, program yang ditulis dengan PHP akan di-parsing di dalam *web server* oleh interpreter PHP dan diterjemahkan ke dalam dokumen HTML, yang selanjutnya akan ditampilkan kembali ke *web browser*. Karena pemrosesan program PHP dilakukan di lingkungan *web server*, PHP dikatakan sebagai bahasa sisi *server* (*server-side*). Oleh sebab itu, seperti yang telah dikemukakan sebelumnya, kode PHP tidak akan terlihat pada saat user memilih perintah “*View Source*” pada *web browser* yang mereka gunakan. Selain menggunakan PHP, aplikasi *web* juga dapat dibangun dengan Java (*JSP – Java Server Pages dan Servlet*), Perl, Python, Ruby, maupun ASP (*Active Server Pages*). (*Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Administrasi pada Toko Asia Comm*, 2015)

2.4.5 Java Script

Java Script diciptakan oleh Brendan Eich (perusahaan Netscape) dengan nama awal berupa *Live Script*. *JavaScript* adalah bahasa pemrograman yang biasa diletakkan bersama kode HTML untuk menampilkan suatu tindakan. Sebagai contoh, dengan menggunakan *Java Script*, dimungkinkan untuk menampilkan jam secara terus-menerus. Kode *Java Script* diletakkan di dalam pasangan tag `<script>` dan `</script>`. (Abdul Kadir & Terra Ch. Triwahyuni, 2013)

2.4.6 CSS

CSS adalah kode yang dimaksud untuk mengatur tampilan halaman *web*. Sebagai contoh CSS dapat dipakai untuk:

- Mengatur jenis *font* maupun jenis ukurannya;
- Menentukan warna latar belakang halaman *web*;
- Member bingkai pada elemen HTML;
- Mengatur ukuran gambar.

CSS dipelihara oleh *World Wide Web Consortium* (W3C). Saat buku ini ditulis, spesifikasi yang sudah dikeluarkan adalah CSS3. Kode CSS ditulis di dalam pasangan tag `<style type="text/css">` dan `</style>`. Dalam hal ini, `type="text/css"` menyatakan bahwa kode berupa teks dan merupakan kode CSS. Di HTML5, `type="text/css"` boleh ditiadakan. (Abdul Kadir & Terra Ch. Triwahyuni, 2013)

2.4.7 SQL

SQL (*Structured Query Language*) adalah bahasa yang digunakan untuk mengakses basis data yang tergolong relasional. Standar SQL mula-mula didefinisikan oleh ISO (*Internasional Standards Organization*) dan ANSI (*the American National Standards institute*), yang dikenal dengan sebutan SQL86. Standar terakhir ketika buku ini disusun berupa SQL99. (Abdul Kadir & Terra Ch. Triwahyuni, 2013)

2.4.8 Microsoft Visio 2007

Microsoft Visio 2007 adalah salah satu program yang dapat digunakan untuk membuat diagram. Aplikasi ini menyediakan banyak fasilitas pembuatan diagram

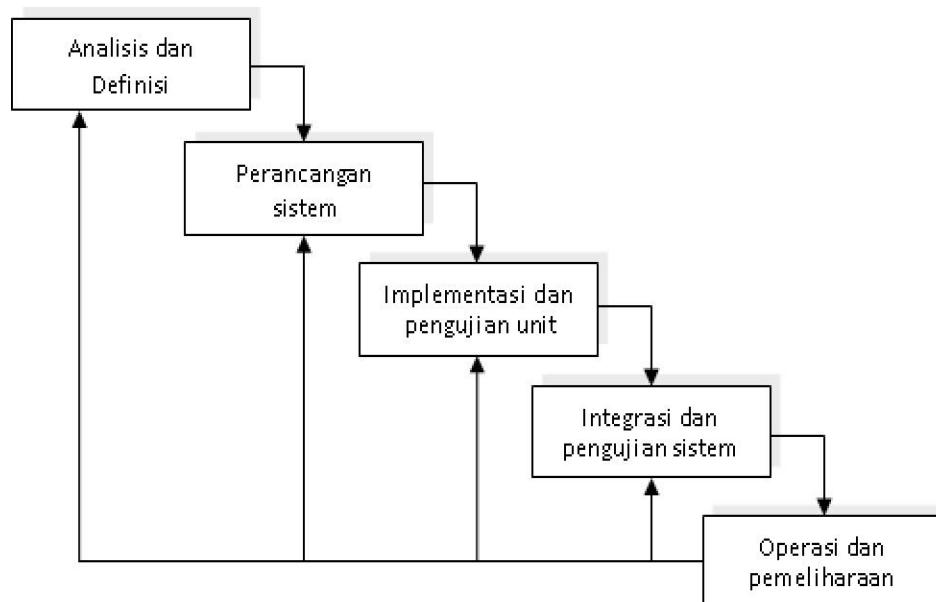
untuk menggambarkan informasi dan sistem, dari penjelasan dalam bentuk teks menjadi bentuk diagram gambar disertai penjelasan singkat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *waterfall*. Metodologi ini memiliki beberapa tahapan penting yang harus dilakukan pada PT. Telkom Indonesia Bandar Lampung. Adapun tahapan yang akan digunakan antara lain sebagai berikut:



Gambar 3.1 Metodologi *Waterfall*

3.2 Metode-Metode Pendekatan Penyelesaian Permasalahan

3.2.1 Analisis Sistem

Analisis dimulai dari pengumpulan data yang dilakukan dengan beberapa metode pengumpulan data yang telah dijabarkan diatas. Pengumpulan data tersebut menghasilkan beberapa kebutuhan untuk layanan pendaftaran berlangganan paket *Indihome* dan pengaduan keluhan pada PT. Telkom Bandar Lampung.

3.2.2 Perancangan Sistem (*Design*)

Perancangan sistem (*design*) ini dilakukan dengan cara menggambarkan prosedur kerja (*workflow*) dari sistem yang baru. Prosedur kerja sistem yang baru ini akan digambarkan dalam beberapa bentuk tahapan yaitu:

3.2.2.1 Context Diagram

Rancangan *Context Diagram* dilakukan dengan menggambarkan arus data secara umum tentang sistem informasi yang dibangun.

3.2.2.2 Data Flow Diagram (DFD)

Rancangan dalam bentuk *Data Flow Diagram* ini berfungsi untuk menggambarkan arus data dalam sistem yang baru. *Data Flow Diagram* ini akan dibangun hingga pada level proses akhir yang masing-masing proses akan menjelaskan arus data dari sistem yang akan dibangun.

3.2.2.3 Rancangan Output

Rancangan output ini dibuat untuk membuat gambaran hasil laporan yang akan dihasilkan dari program yang dibangun.

3.2.2.4 Rancangan Input

Rancangan input ini berfungsi untuk memberikan gambaran rancangan antarmuka program yang digunakan untuk proses penginputan data yang diperlukan pendataan PT. Telkom Indonesia Bandar Lampung.

3.2.2.5 Rancangan Database

Rancangan *database* ini bertsikap rancangan *file-file* atau atribut-atribut yang dibutuhkan untuk membangun program baru dan masing-masing atribut dalam tabel tersebut akan berelasi antara tabel yang satu dengan yang lain.

3.2.2.6 Relasi Antar Tabel

Relasi antar tabel ini menggambarkan tentang relasi dari masing-masing tabel.

3.2.2.7 Rancangan Kamus Data

Kamus data ini berisikan tentang rincian masing-masing *field* dari setiap tabel yang dihasilkan.

3.2.3 Implementasi dan Pengujian Unit

Pada tahapan ini menggunakan beberapa perangkat keras dan perangkat lunak yang mendukung proses desain dalam bentuk *coding* program sehingga membentuk suatu *software* (aplikasi).

3.2.4 Integrasi dan Pengujian Sistem

Seluruh unit yang dikembangkan dalam tahap implementasi diintegrasikan ke dalam sistem setelah pengujian yang dilakukan masing-masing unit. Setelah integrasi seluruh sistem diuji untuk mengecek setiap kegagalan maupun kesalahan.

3.2.5 Operasi dan Pemeliharaan

- a. Memperbaiki kesalahan
- b. Sistem mengungkapkan kesalahan (*bugs*) dalam program atau penggunaan kelemahan rancangan yang tidak terdeteksi dalam pengujian sistem.
- c. Kesalahan-kesalahan ini dapat diperbaiki
- d. Dengan berlalunya waktu, terjadi perubahan-perubahan dalam lingkungan sistem yang mengharuskan modifikasi dalam rancangan atau perangkat lunak. Contoh: update sistem.
- e. Meningkatkan sistem
- f. Saat sistem digunakan, akan ditemukan cara-cara membuat peningkatan sistem. Saran-saran ini diteruskan kepada spesialis informasi yang memodifikasi sistem sesuai saran tersebut.

3.3 Analisa Sistem Yang Berjalan

Pada tahap ini dilakukan analisis dari sistem yang sudah berjalan pada PT. Telkom Bandar Lampung untuk mengetahui alur proses yang berjalan digunakan *flowchart*. *Flowchart* digunakan untuk menerapkan proses apa saja yang dikerjakan, siapa yang mengerjakan, bagaimana proses dikerjakan, dan dokumen apa saja yang terlihat.

a. Prosedur Pendaftaran Yang Berjalan

Berikut Prosedur Pendaftaran yang berjalan:

1. Saat *customer* akan melakukan pendaftaran paket *Indihome*, *customer* harus memasuki *website* resmi PT. Telkom terlebih dahulu.
2. Kemudian *customer* diminta untuk melakukan registrasi pendaftaran akun.
3. *Customer* mengisi formulir pendaftaran dan melengkapi syarat yang telah diberikan.
4. Setelah itu, *customer* diminta untuk verifikasi akun.
5. Jika registrasi akun tidak berhasil maka *customer* diminta untuk melakukan registrasi kembali, namun jika registrasi berhasil akun *customer* berhasil dibuat.
6. Barulah *customer* login dengan menggunakan akun yang telah dibuat tadi.
7. Setelah *login* dan memasuki halaman web maka customer memilih ‘Berlangganan *Indihome*’.
8. *Customer* menginputkan lokasi yang akan didaftarkan berlangganan *Indihome*.
9. Lalu *costumer* mengisi formulir pendaftaran.
10. *Customer Service* memverifikasi formulir pendaftaran, jika gagal maka *customer* diminta untuk mengisi formulir pendaftaran kembali namun jika berhasil data *customer* akan diarsipkan.
11. Data *customer* kemudian diberikan kepada teknisi.
12. Data *customer* diterima oleh teknisi kemudian teknisi menelpon *customer* untuk konfirmasi pemasangan kabel jaringan.
13. Teknisi datang ke rumah *customer* dan melakukan pemasangan kabel jaringan.
14. Pemasangan kabel jaringan selesai.

b. Prosedur Pengaduan Pelayanan Yang Berjalan

Berikut beberapa prosedur pengaduan pelayanan yang berjalan:

A. Melalui *Call Center*

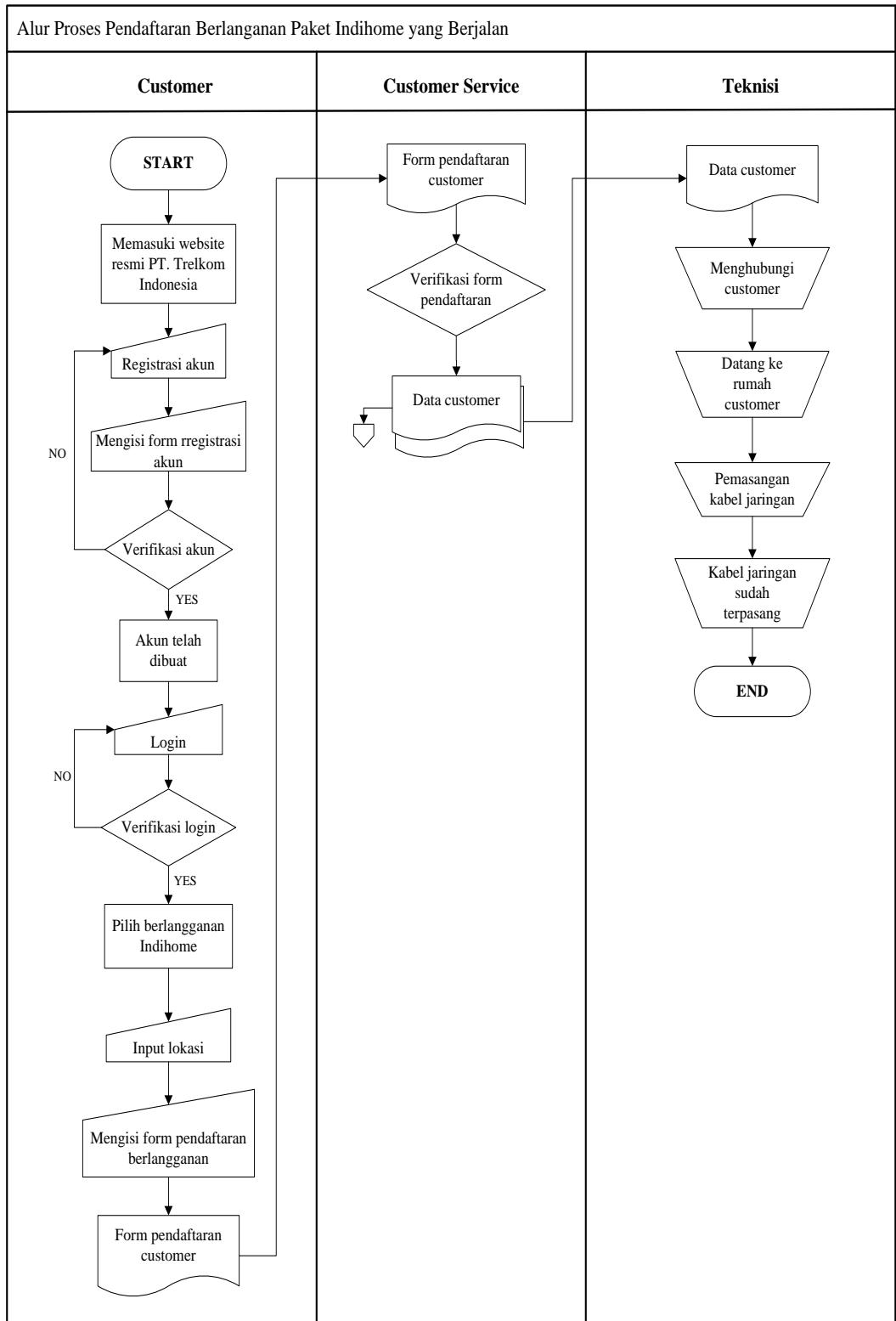
1. *Customer* menghubungi *Call Center* PT. Telkom Indonesia.

2. *Customer* mengatakan keluhan yang dialami.
3. *Customer Service* mencatat data *customer* dan keluhan yang dialami.
4. *Customer Service* menghubungi bagian teknisi.
5. Teknisi menangani keluhan *customer*.

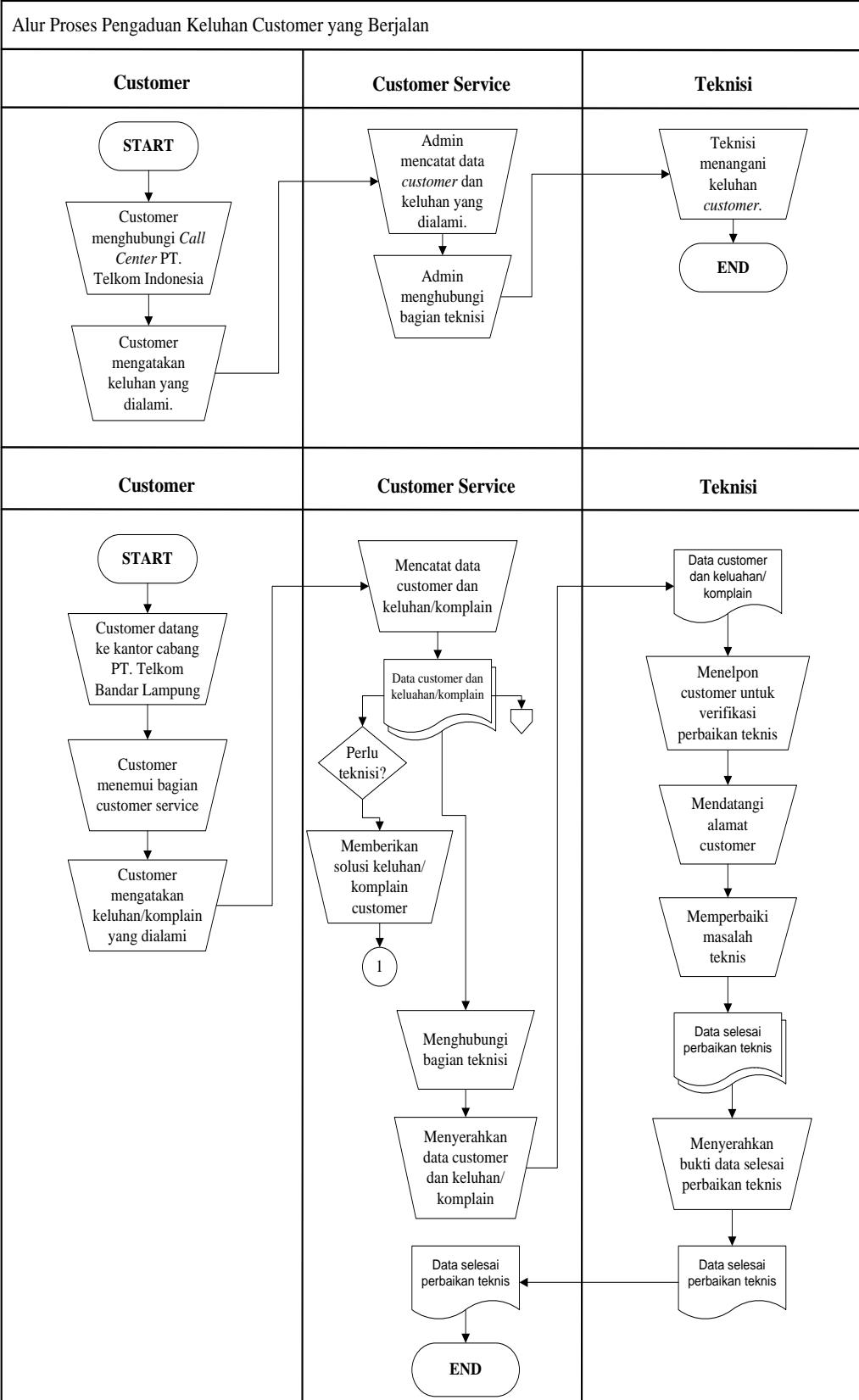
B. Melalui Datang ke Kantor Cabang PT. Telkom Bandar Lampung

1. *Customer* datang ke kantor cabang PT. Telkom Bandar Lampung.
2. Kemudian *customer* menemui bagian *customer service*.
3. *Customer* mengatakan keluhan/komplain kepada *customer service* yang dialami.
4. *Customer service* mencatat data *customer* dan keluhan/komplain *customer*.
5. Komudian salah satu data keluhan/komplain dan *customer* tersebut diarsipkan.
6. Jika keluhan/komplain tersebut memerlukan bantuan bagian teknisi maka *customer service* akan menghubungi bagian teknisi untuk memberikan data keluhan/komplain dan data *customer* tersebut agar segera diproses oleh bagian teknisi, namun jika keluhan/komplain tersebut tidak memerlukan teknisi maka *customer service* hanya akan langsung memberikan solusi kepada *customer* pada saat itu.
7. Selanjutnya *customer service* akan menyerahkan data komplain dan data *customer* kepada teknisi.
8. Kemudian teknisi akan menghubungi *customer* tersebut untuk memverifikasi data keluhan/komplain tersebut.
9. Lalu teknisi akan datang ke alamat *customer*.
10. Teknisi memperbaiki masalah teknis jaringan yang bermasalah.
11. Setelah selesai diperbaiki, salah satu data selesai perbaikan teknis oleh *customer* akan diarsipkan oleh teknisi dan yang satunya lagi akan diberikan oleh *customer service*.
12. Data selesai perbaikan teknisi oleh *customer* tersebut akan diarsipkan oleh *customer service*.

3.3.1 *Flowchart* Sistem Yang Berjalan



Gambar 3.2 Bagan Alir Dokumen Pendaftaran Berlangganan Paket *Indihome* yang Berjalan



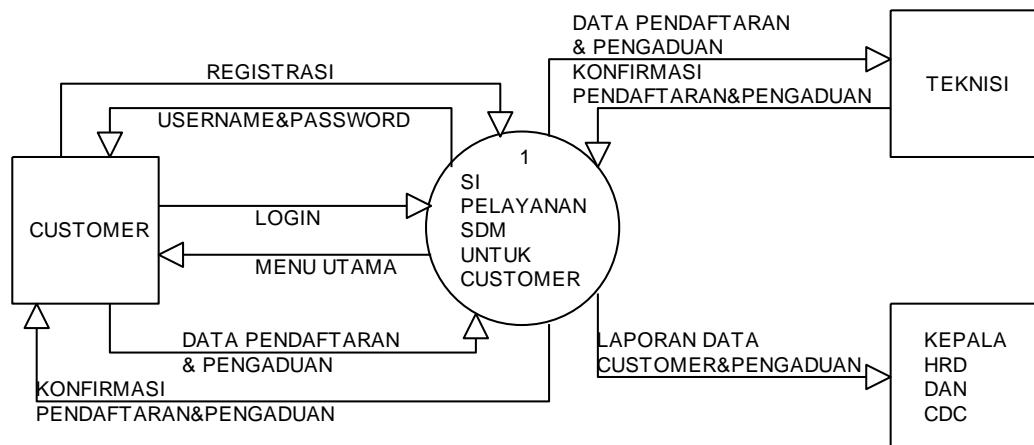
Gambar 3.3 Bagan Alir Dokumen Pengaduan Keluhan *Customer* yang Berjalan

3.4 Desain Global Sistem Baru

3.4.1 Desain Model Sistem

Berikut adalah usulan model sistem yang dirancang untuk mengatasi masalah yang ada pada proses Sistem Informasi Pelayanan Untuk *Customer* yang berjalan di PT. Telkom Bandar Lampung. Alur sistem yang diusulkan tersebut ditampilkan dalam bentuk *context diagram* dan *data flow diagram*.

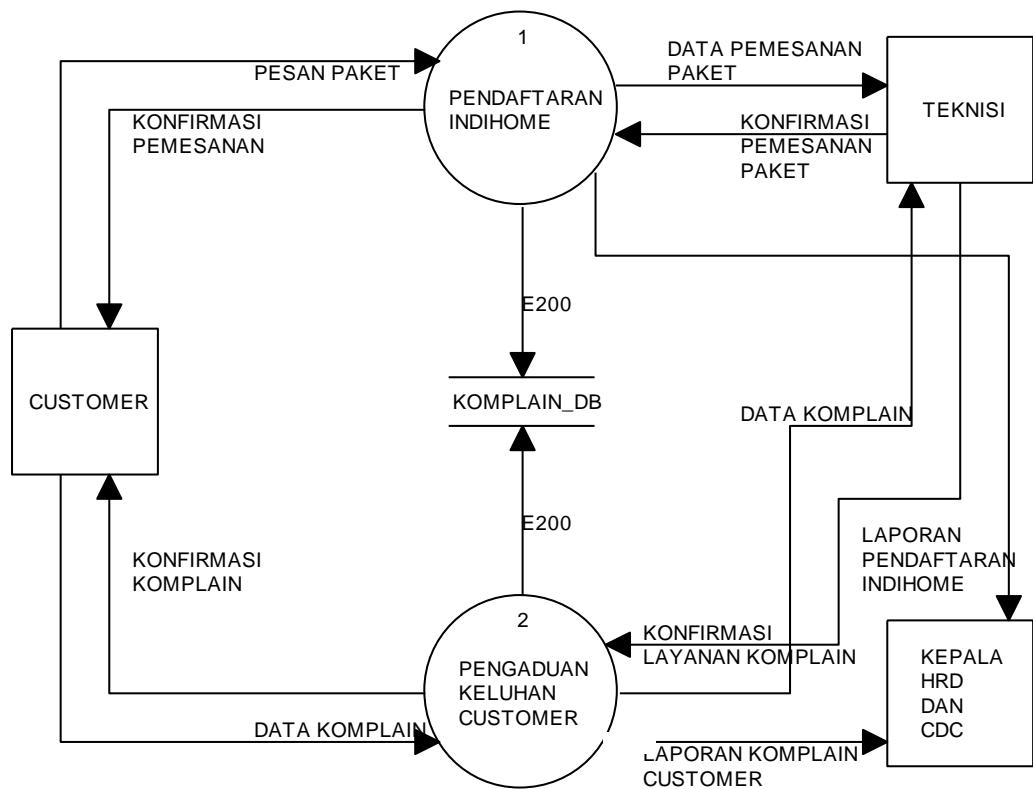
Project Name: SI PELAYANAN SDM UNTUK CUSTOMER
Project Path: d:\dital
Chart File: context.dfd
Chart Name: CONTEXT DIAGRAM
Created On: Mar-25-2019
Created By: DITA
Modified On: Apr-05-2019
Modified By: DITA



Gambar 3.4 *Context Diagram* Sistem Yang Diusulkan

Gambar di atas menunjukkan *context diagram* sistem yang diusulkan, rancangan sistem tersebut memberikan penggambaran alur data secara keseluruhan.

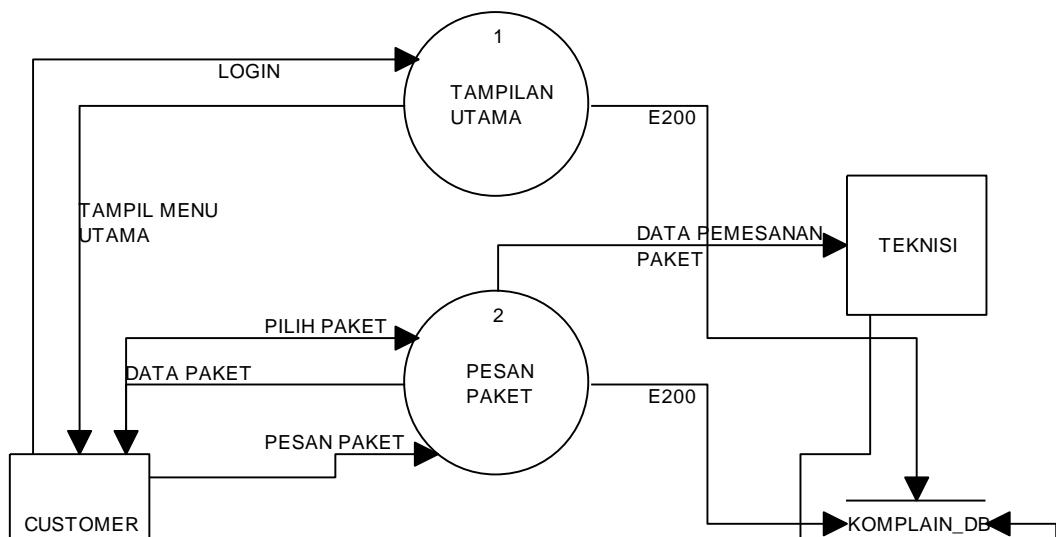
Project Name: SI PELAYANAN SDM UNTUK CUSTOMER
 Project Path: d:\dita\
 Chart File: dfdleveldfd
 Chart Name: DFD LEVEL 0
 Created On: Mar-25-2019
 Created By: DITA
 Modified On: Apr-05-2019
 Modified By: DITA



Gambar 3.5 DFD Level 0 Sistem Yang Diusulkan

Gambar di atas menunjukkan diagram alir data sistem yang diusulkan, dimana rancangan sistem yang diusulkan terdiri dari dua sub sistem, yaitu sub sistem pendaftaran berlangganan *Indihome* dan sub sistem pengaduan keluhan *customer*.

Project Name: SI PELAYANAN SDM UNTUK CUSTOMER
Project Path: d:\dita\
Chart File: proses1dfd
Chart Name: DFD LEVEL 1 PROSES 1
Created On: Mar-25-2019
Created By: DITA
Modified On: Apr-05-2019
Modified By: DITA

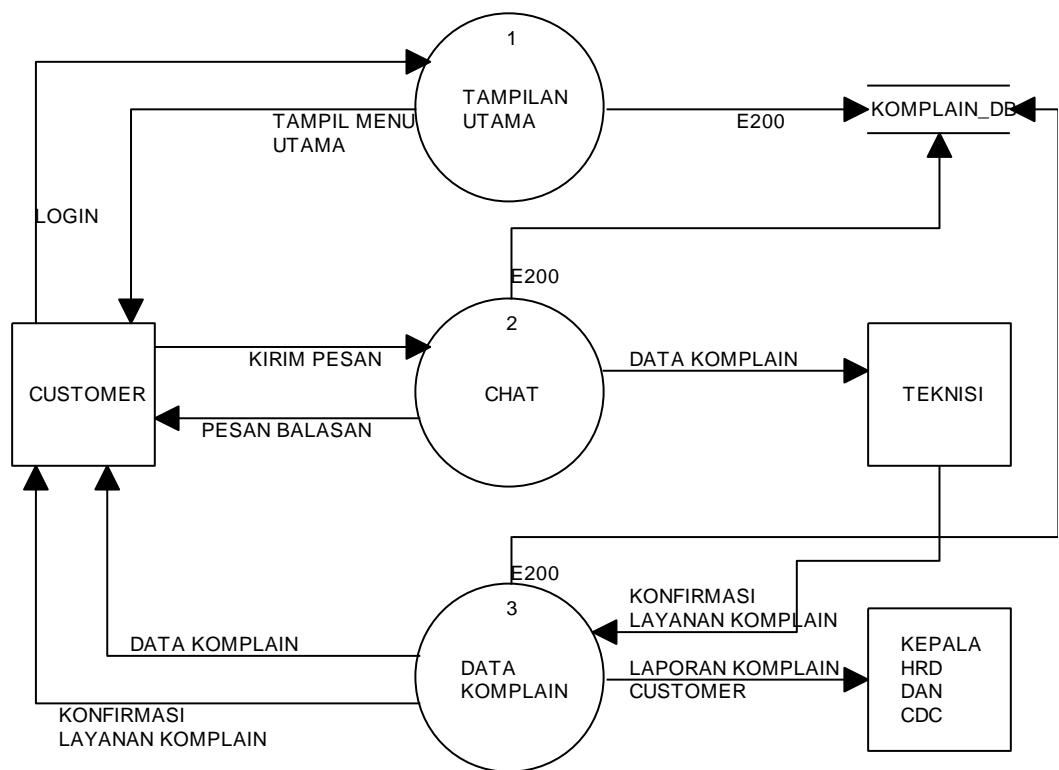


Gambar 3.6 DFD Level 1 Proses 1 Sistem Yang Diusulkan

Gambar tersebut merupakan penjabaran dari sub sistem pendaftaran berlangganan *Indihome* yang terdiri dari tiga proses, dua *external entity* yang berhubungan

dengan sistem, satu *database* untuk menyimpan data-data yang berkaitan dengan pendaftaran berlangganan *Indihome*.

Project Name: SI PELAYANAN SDM UNTUK CUSTOMER
 Project Path: d:\dita\
 Chart File: proses2.ddf
 Chart Name: DFD LEVEL 1 PROSES 2
 Created On: Mar-25-2019
 Created By: DITA
 Modified On: Apr-05-2019
 Modified By: DITA



Gambar 3.7 DFD Level 1 Proses 2 Sistem Yang Diusulkan

Pada gambar di atas, merupakan penjabaran dari sub sistem pengaduan keluhan *customer* yang terdiri dari tiga proses, tiga *external entity* yang berhubungan

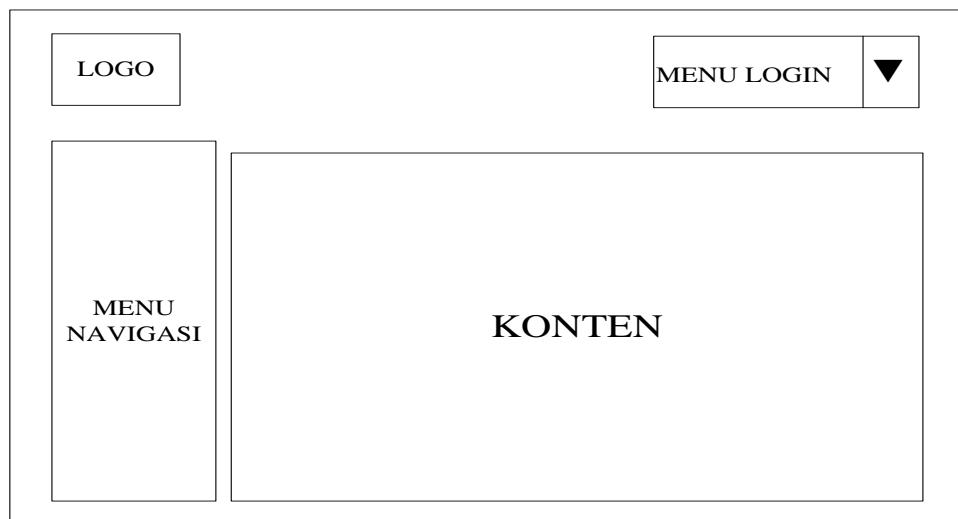
dengan sistem, satu *database* untuk menyimpan data-data yang berkaitan dengan pengaduan keluhan/komplain *customer*.

- **Rancangan Output**

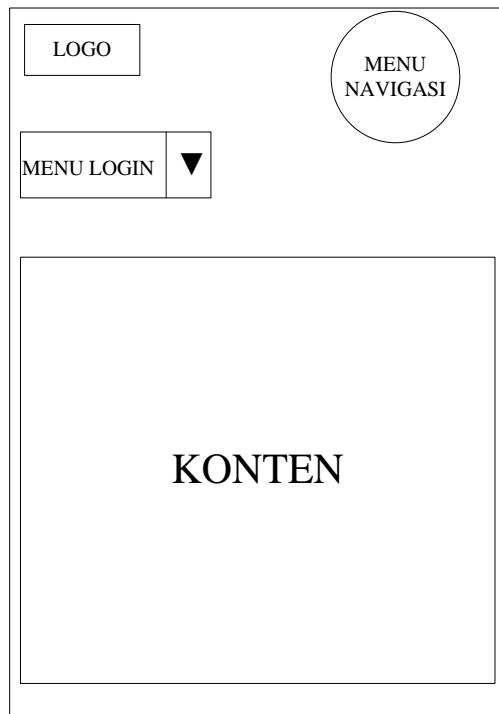
Rancangan *output* yang diusulkan adalah informasi yang dihasilkan dari proses *input* data yang dilakukan secara terkomputerisasi dengan menggunakan program khusus.

- **Rancangan Home Indihome**

Pada halaman utama *Indihome* dapat melihat tampilan yang seperti terlihat pada gambar berikut. Rancangan *home Indihome* dapat dilihat pada gambar berikut.



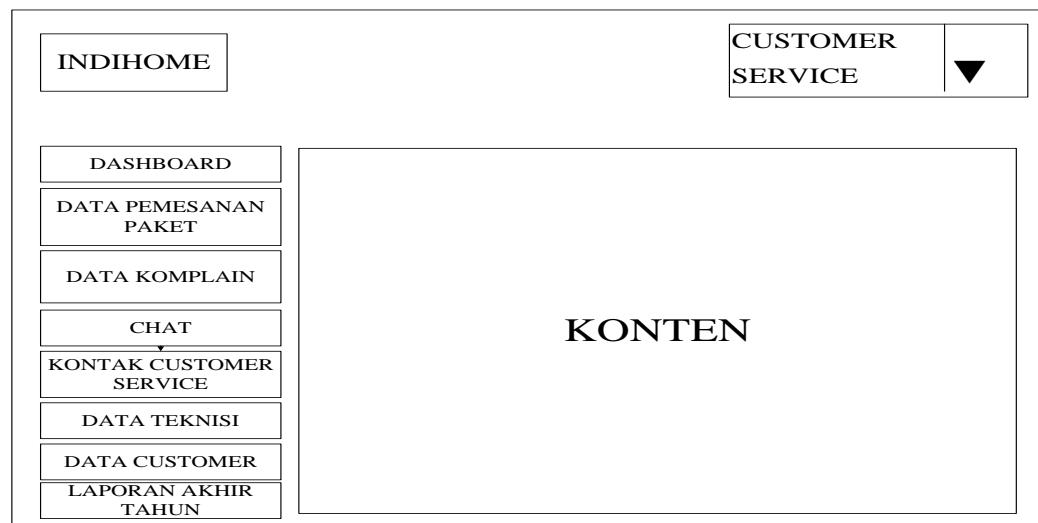
Gambar 3.8 Rancangan Home Indihome Pada Website



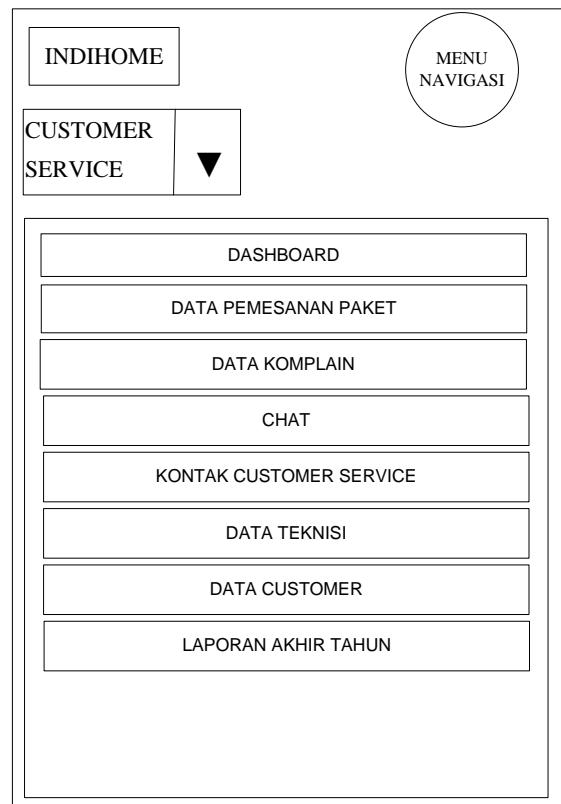
Gambar 3.9 Rancangan *Home Indihome* Pada Android

- **Rancangan *Home Customer Service***

Home customer service adalah halaman utama *customer service* dalam mengolah data sistem informasi pelayanan SDM untuk *customer* pada PT. Telkom Bandar Lampung. Rancangan halaman *home customer service* dapat dilihat pada gambar berikut.



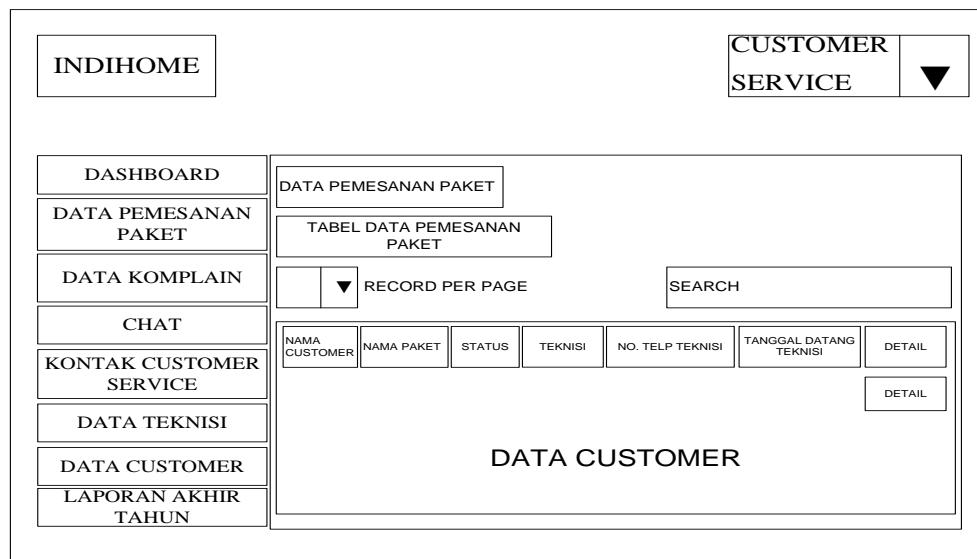
Gambar 3.10 Rancangan Home Customer Service Pada Website



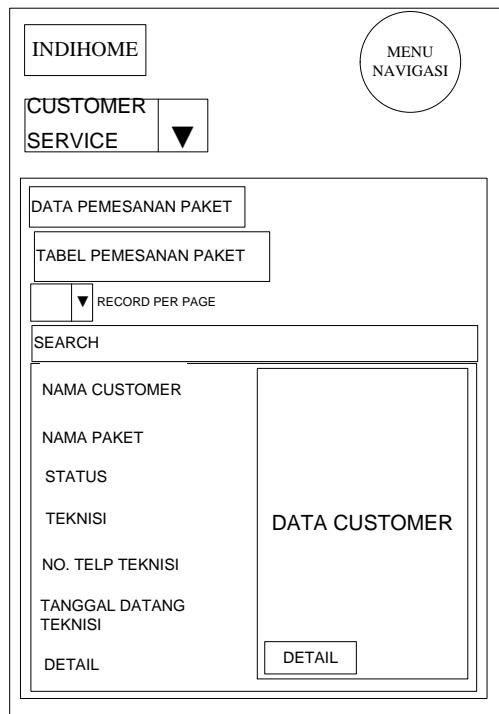
Gambar 3.11 Rancangan Home Customer Service Pada Android

- **Rancangan Data Pemesanan Paket pada *Customer Service***

Rancangan data pemesanan paket adalah halaman bagian pada *customer service* untuk melihat *customer* yang telah mendaftar pemesanan paket untuk berlangganan paket *Indihome* pada PT. Telkom Bandar Lampung. Rancangan data pemesanan paket halaman dapat dilihat pada gambar berikut ini



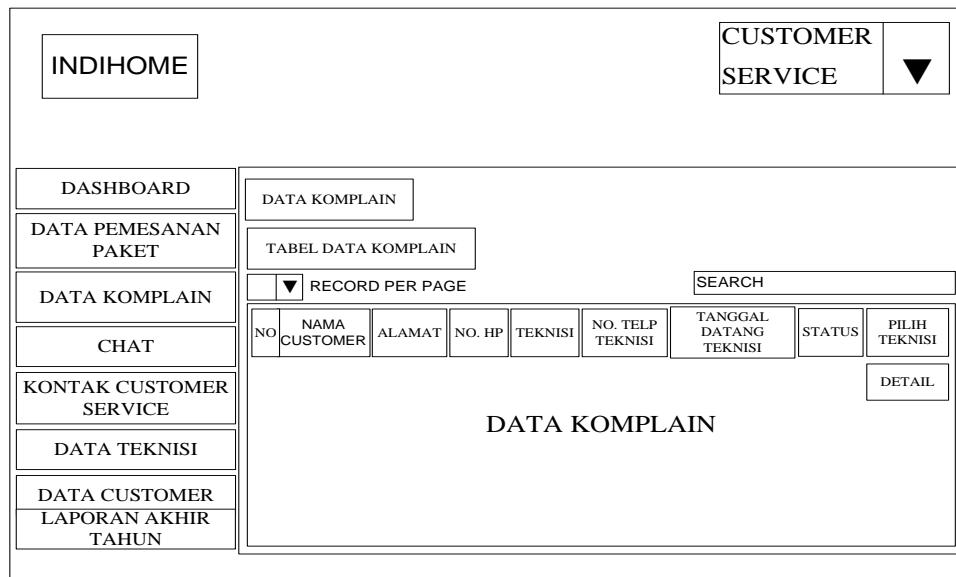
Gambar 3.12 Rancangan Data Pemesanan Paket Pada *Website*



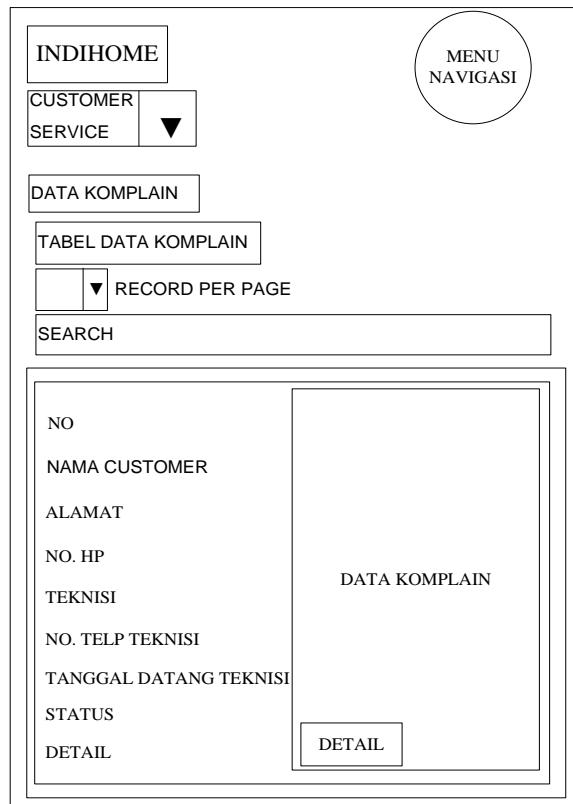
Gambar 3.13 Rancangan Data Pemesanan Paket Pada Android

- **Rancangan Data Komplain pada *Customer Service***

Rancangan data komplain adalah data komplain yang telah masuk yang akan diproses oleh *customer service*. Berikut gambar tampilan rancangan data komplain.



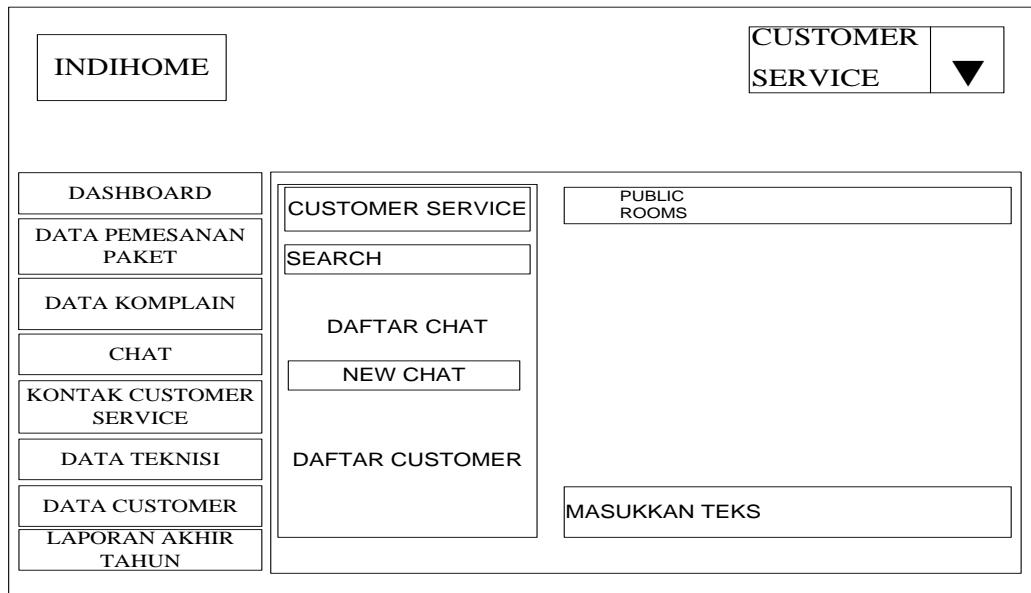
Gambar 3.14 Rancangan Data Komplain Pada Website



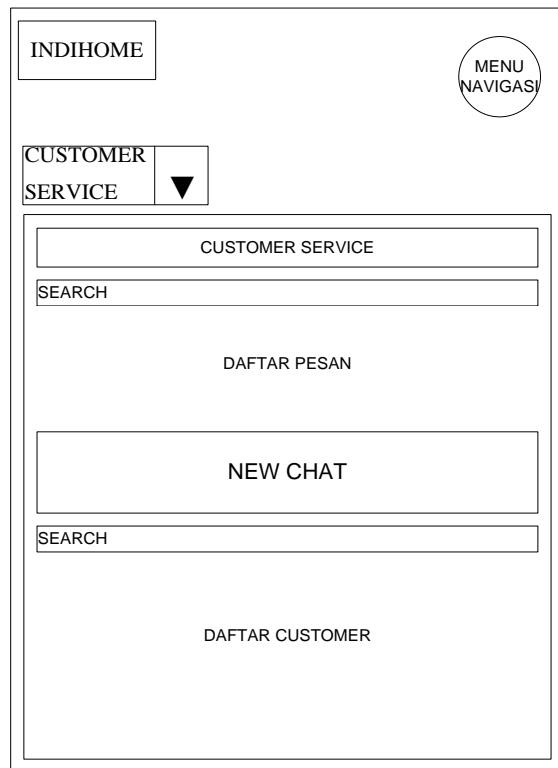
Gambar 3.15 Rancangan Data Komplain Pada Android

- **Rancangan Chat Pada Customer Service**

Rancangan *chat* adalah pesan yang telah dikirimkan oleh *customer* berbentuk *chat/pesan online*. Berikut rancangan tampilannya.



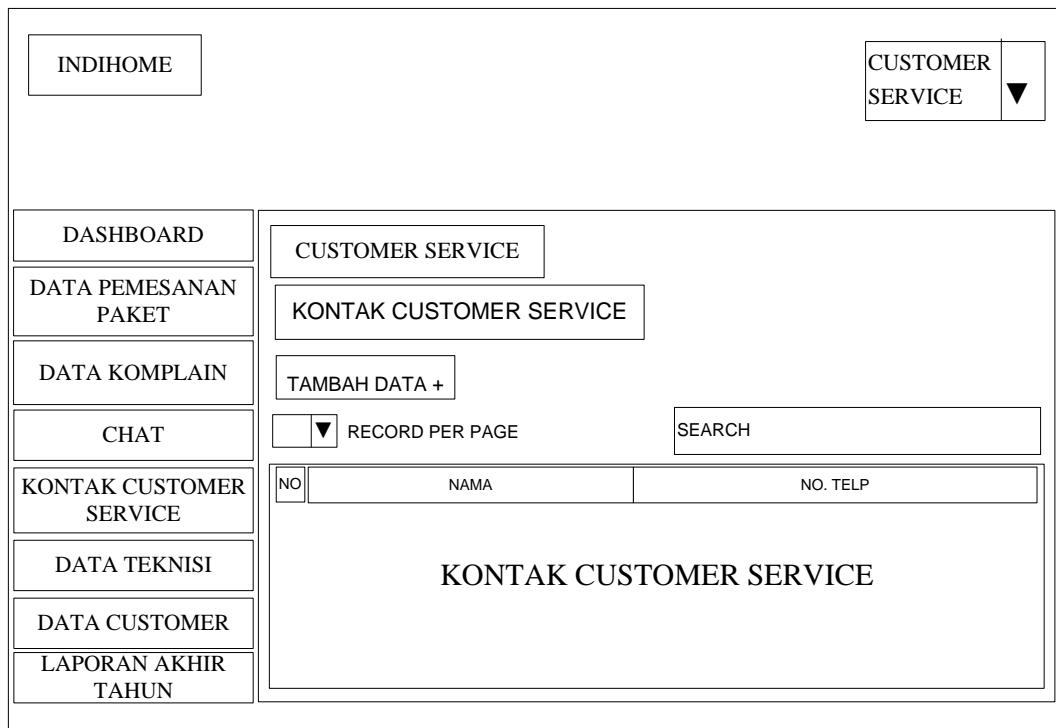
Gambar 3.16 Rancangan Chat Pada Website



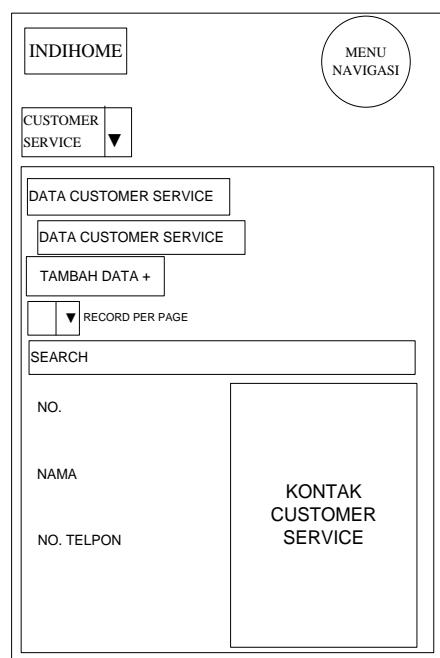
Gambar 3.17 Rancangan *Chat* Pada Android

- **Rancangan Kontak *Customer Service***

Rancangan data *customer service* adalah data kontak *customer service* dan akun media sosial yang diinputkan oleh *customer service* dan dapat diubah maupun dihapus oleh *customer service*. Berikut tampilan rancangan data *customer service*.



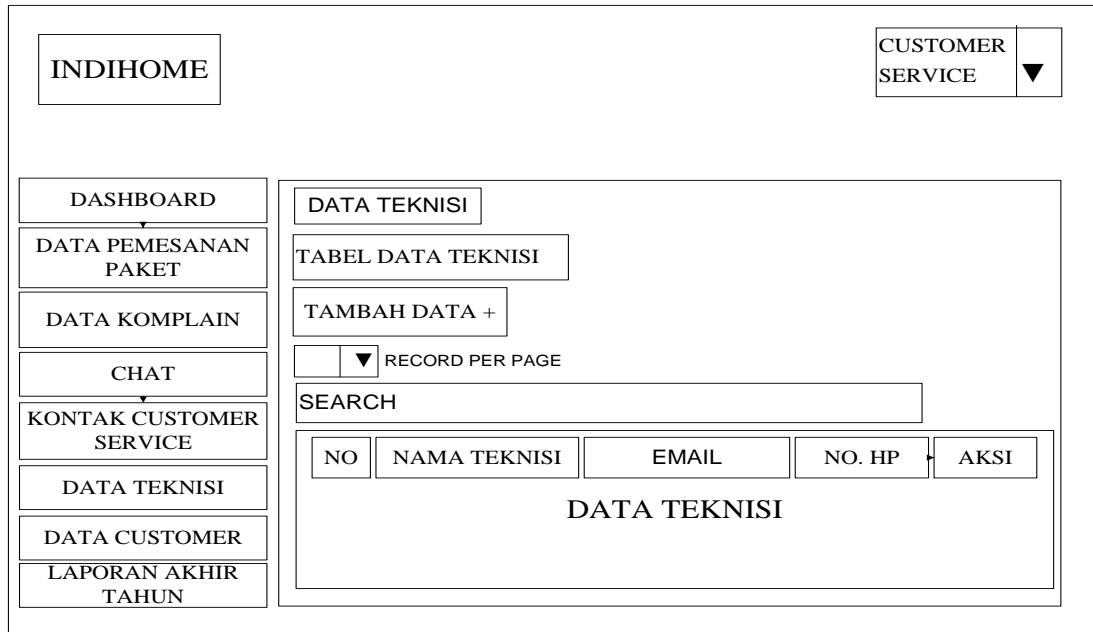
Gambar 3.18 Rancangan Kontak Customer Service Pada Website



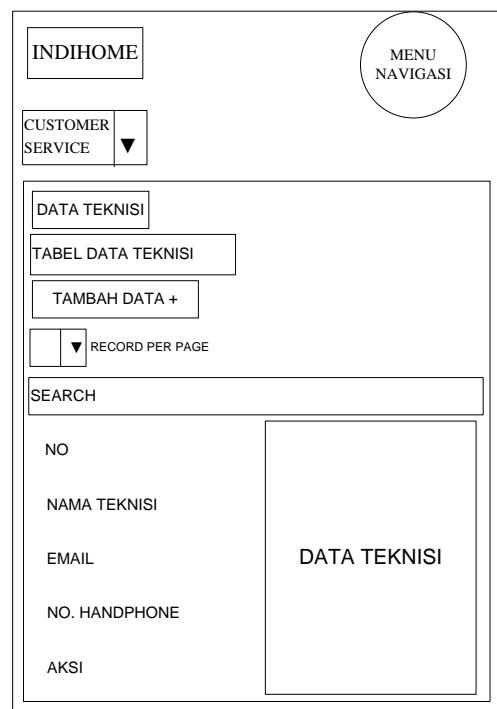
Gambar 3.19 Rancangan Data Customer Service Pada Android

- **Rancangan Data Teknisi**

Rancangan data teknisi ini adalah tampilan pada *customer service* untuk melihat data teknisi secara yang telah terdaftar sebagai teknisi *Indihome*. Berikut tampilan rancangan data teknisi.



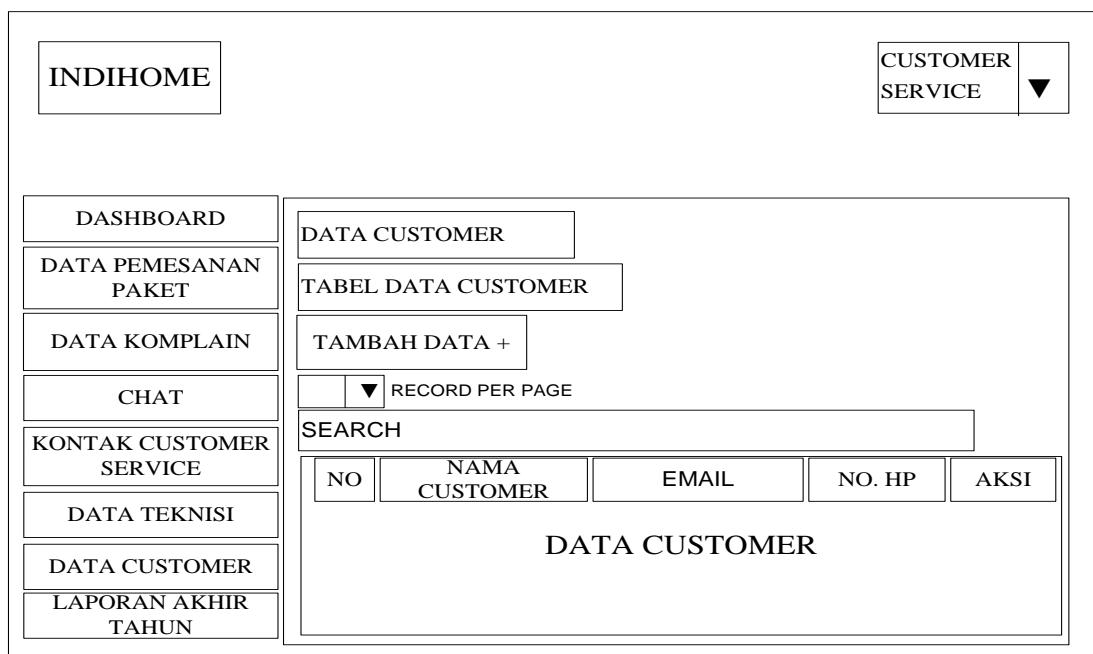
Gambar 3.20 Rancangan Data Teknisi Pada Website



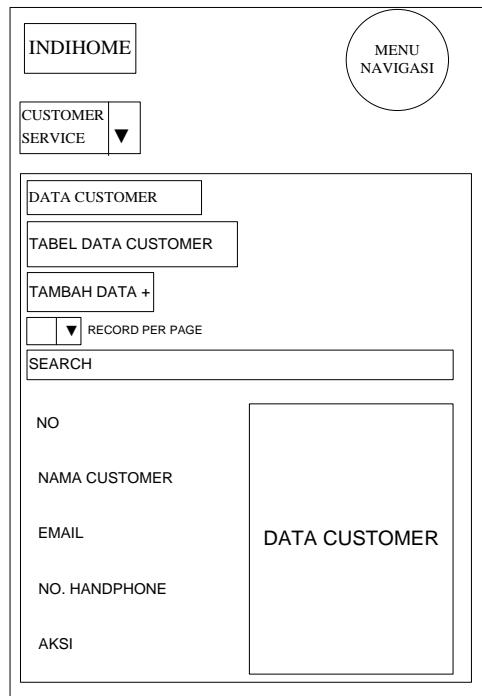
Gambar 3.21 Ramcangan Data Teknisi Pada Android

- **Rancangan Data Customer**

Rancangan data *customer* ini adalah tampilan data *customer* pada halaman *customer service* untuk melihat data-data *customer* yang telah terdaftar sebagai pelanggan *Indihome*. Berikut tampilan rancangan data *customer*.



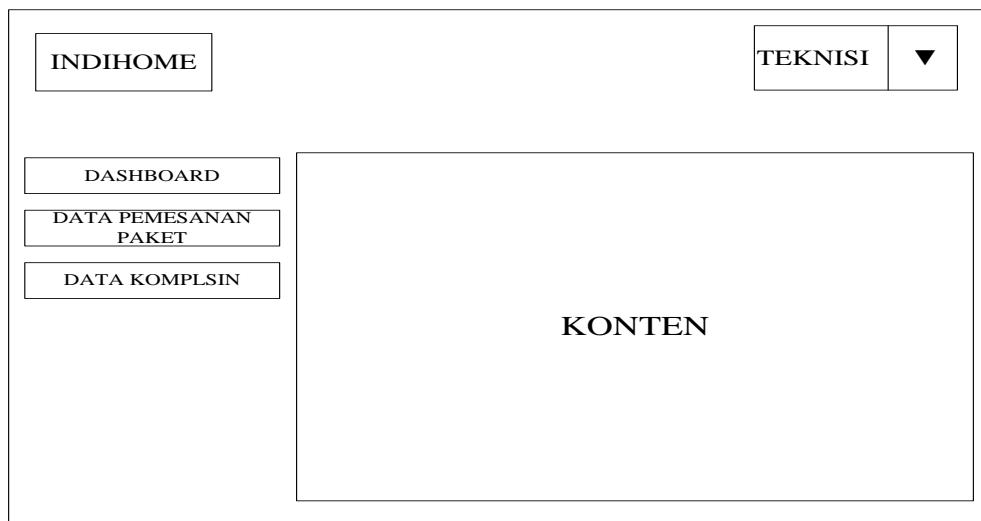
Gambar 3.22 Rancangan Data Customer Pada Website



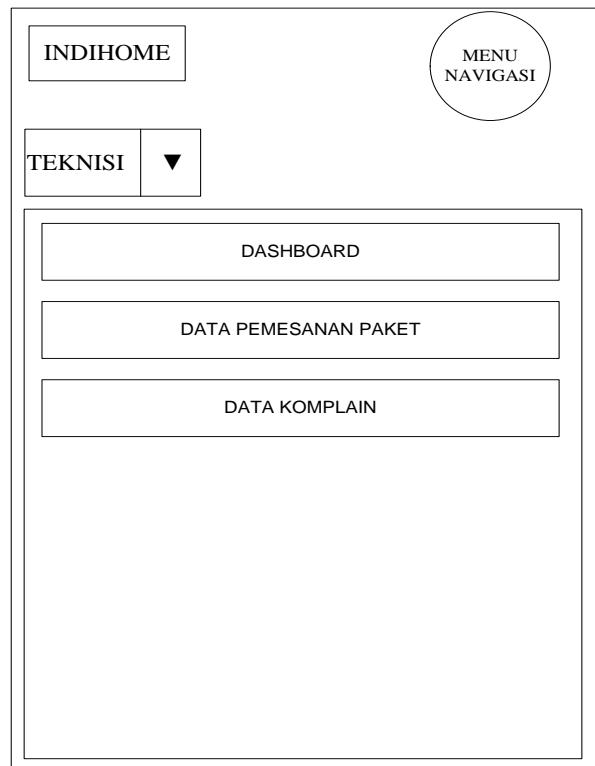
Gambar 3.23 Rancangan Data *Customer* Pada Android

- **Rancangan *Home* Teknisi**

Rancangan *home* teknisi adalah tampilan awal setelah teknisi melakukan *login*. Berikut tampilan rancangan home teknisi.



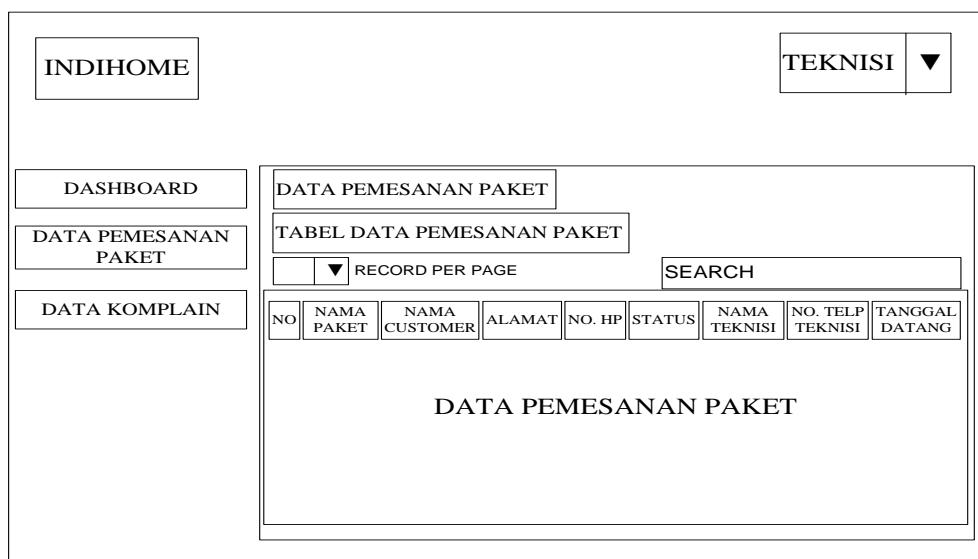
Gambar 3.24 Rancangan Home Teknisi Pada Website



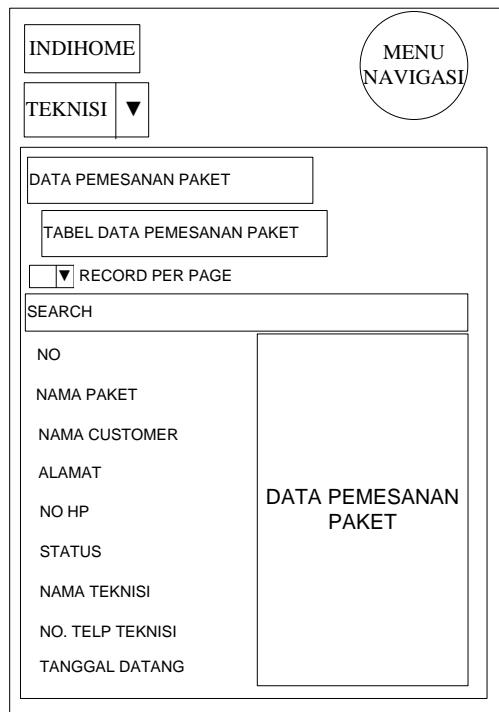
Gambar 3.25 Rancangan Home Teknisi Pada Android

- **Rancangan Data Pemesanan Paket Pada Teknisi**

Rancangan data pemesanan paket ini bertujuan agar teknisi dapat melihat pemesanan paket yang telah masuk dan dapat memberikan konfirmasi kepada *customer* bahwa data tersebut sudah sampai dan akan diproses pada waktu yang telah ditentukan. Berikut gambaran rancangan data pemesanan paket.



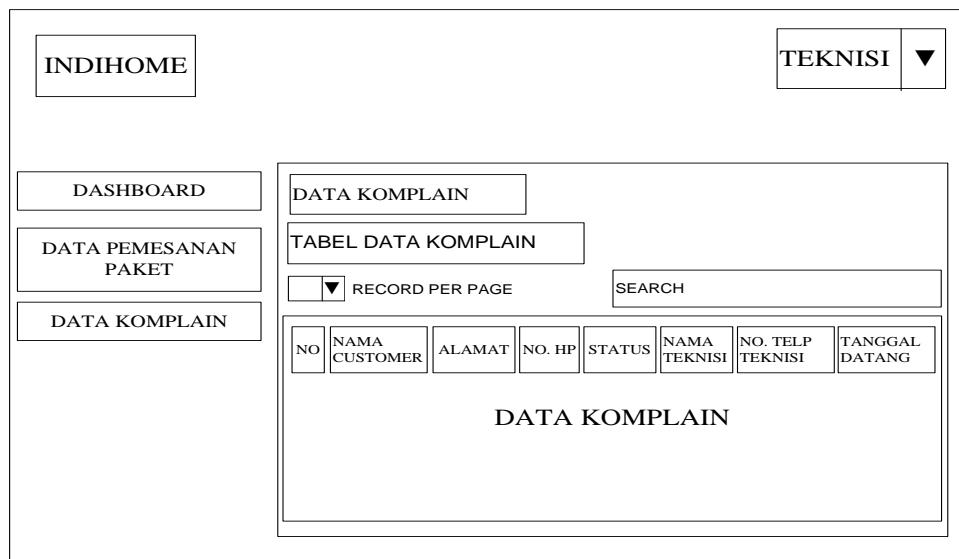
Gambar 3.26 Rancangan Data Pemesanan Paket Pada *Website*



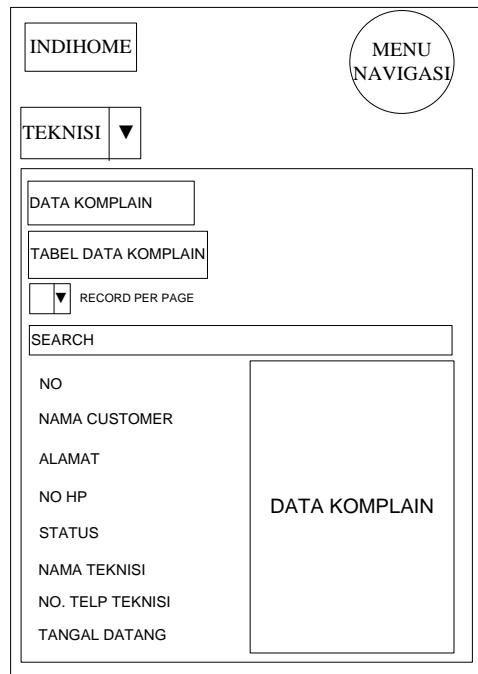
Gambar 3.27 Rancangan Data Pemesanan Paket Pada Android

- **Rancangan Data Komplain Pada Teknisi**

Rancangan data komplain ini berisikan data-data komplain *customer* yang telah masuk dan teknisi dapat memberikan konfirmasi kepada customer tersebut bahwa data tersebut sudah sampai dan akan segera diproses pada waktu yang telah ditentukan. Berikut gambar rancangan data komplain.



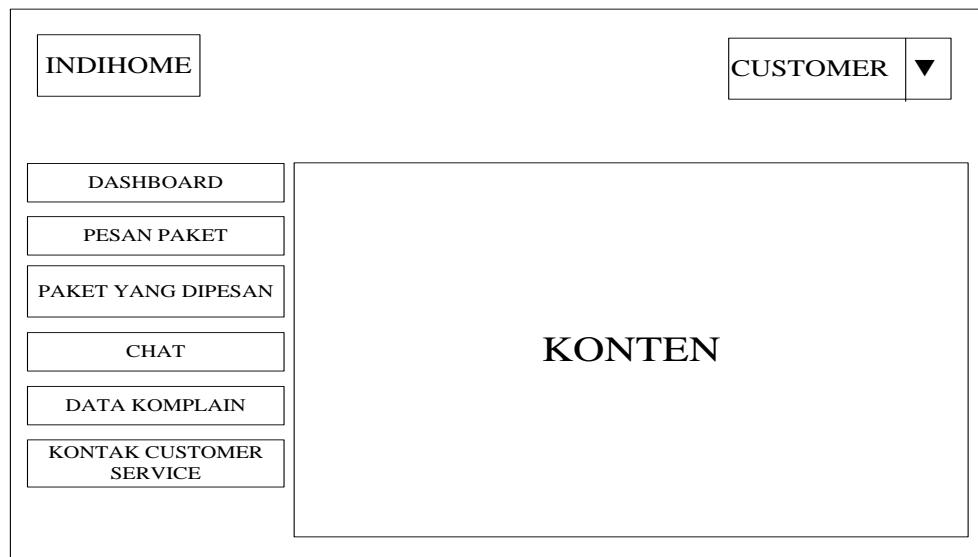
Gambar 3.28 rancangan Data Komplain Pada Website



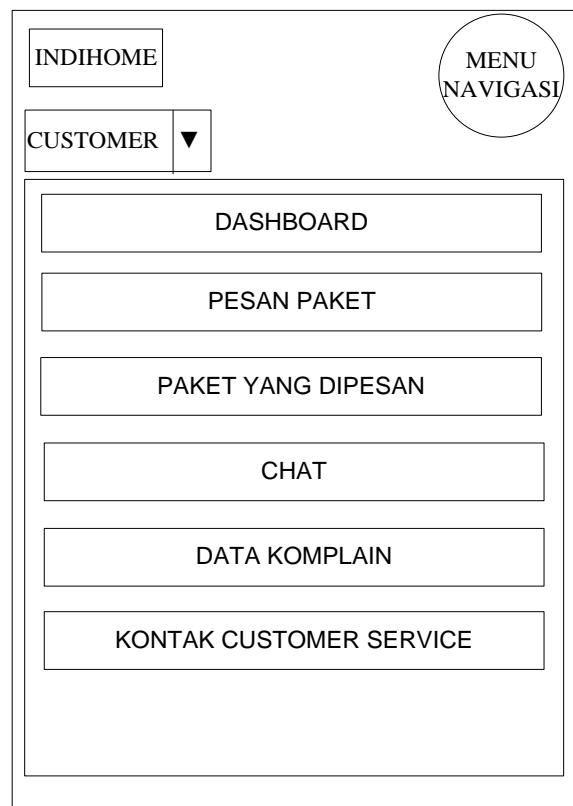
Gambar 3.29 Rancangan Data Komplain Pada Android

- Rancangan *Home Customer*

Rancangan *home customer* adalah tampilan halaman utama pada *customer* setelah *customer* melakukan *login*. Berikut tampilan rancangan *home customer*.



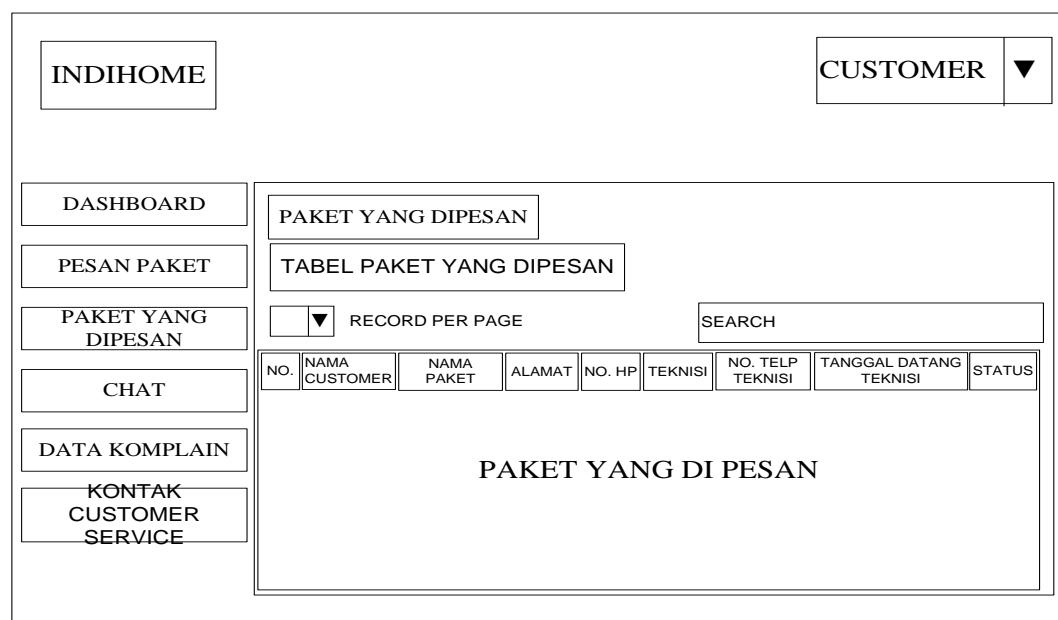
Gambar 3.30 Rancangan *Home Customer* Pada Website



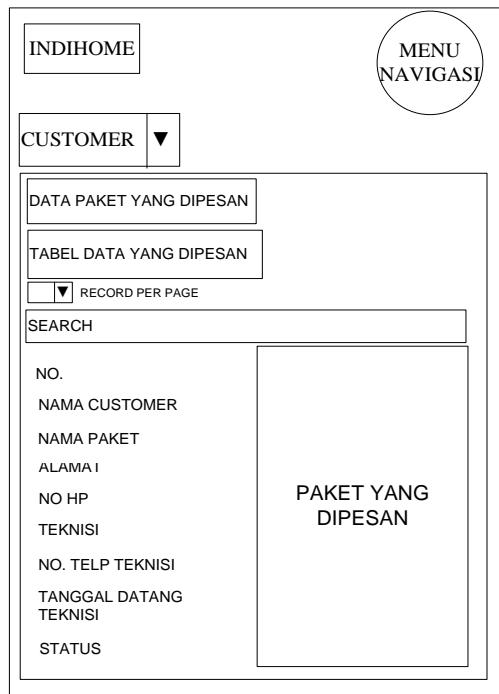
Gambar 3.31 Rancangan *Home Customer* Pada Android

- **Rancangan Paket Yang Dipesan Pada *Customer***

Rancangan paket yang dipesan adalah halaman yang akan menampilkan paket yang sudah di pesan oleh *customer*, sehingga *customer* dapat melihat paket yang telah dipesan sebelumnya atau paket yang sedang berjalan. Berikut gambar rancangan paket yang dipesan.



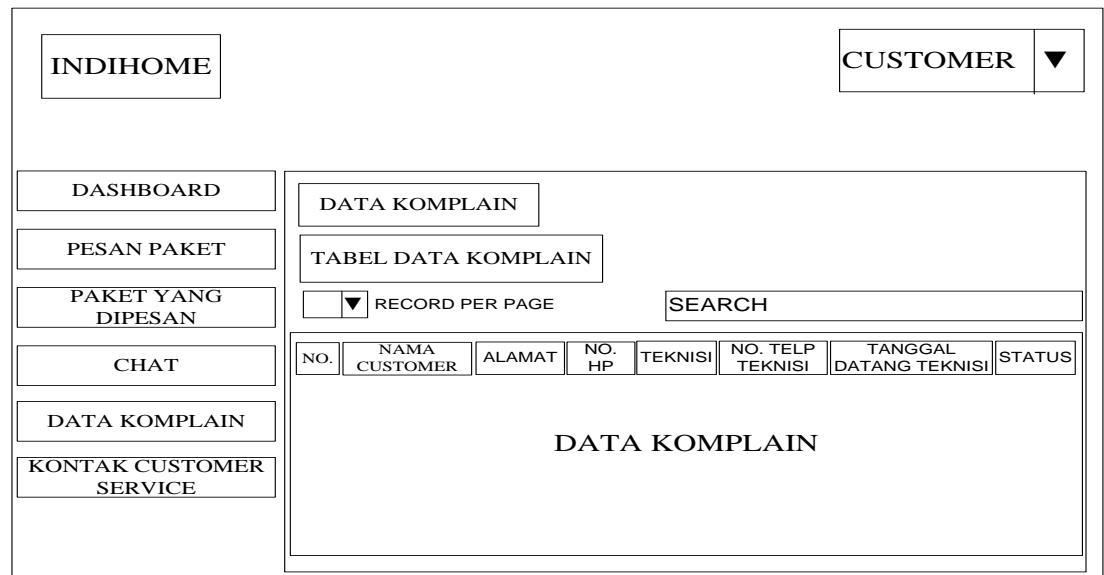
Gambar 3.32 Rancangan Paket Yang Dipesan Pada *Website*



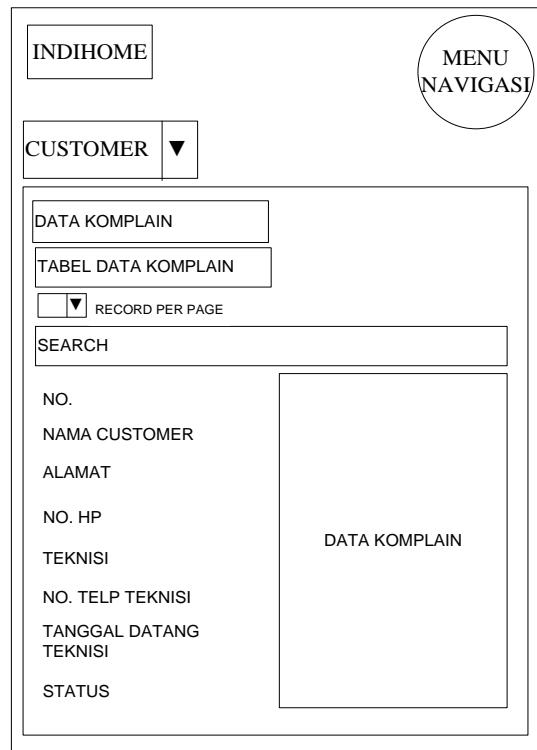
Gambar 3.33 Rancangan Paket Yang Dipesan Pada Android

- **Rancangan Data Komplain Pada *Customer***

Rancangan data komplain ini berisi data-data komplain yang sudah disampaikan oleh *customer* yang sedang dalam proses maupun sudah diproses oleh PT. Telkom Bandar Lampung. Berikut gambar rancangan pada data komplain.



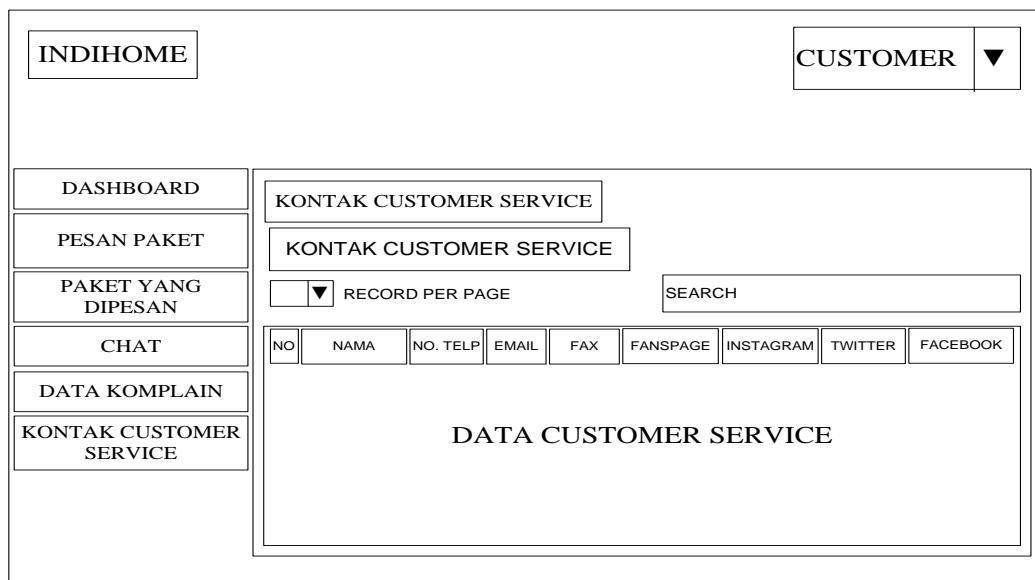
Gambar 3.34 Rancangan Data Komplain Pada Website



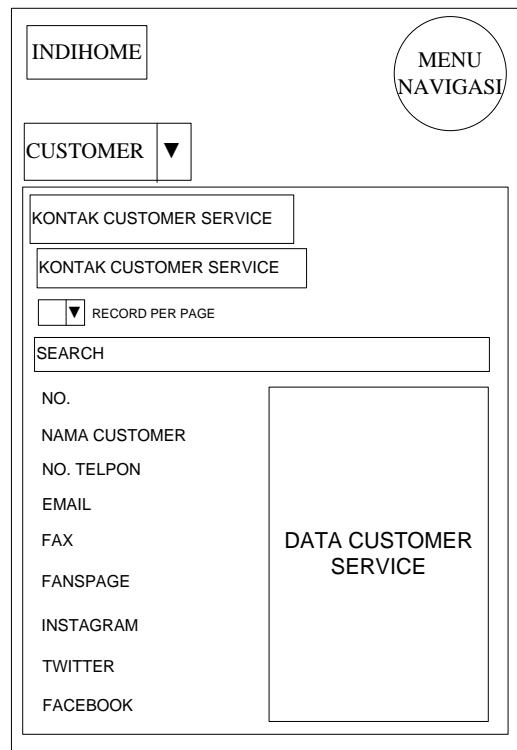
Gambar 3.35 Rancangan Data Komplain Pada Android

- **Rancangan Kontak Customer Service**

Rancangan kontak *customer service* adalah kontak-kontak PT. Telkom atau media sosial yang dimiliki oleh PT. Telkom Bandar Lampung yang dapat diakses oleh *customer*, untuk memudahkan *customer* menghubungi pihak PT. Telkom Bandar Lampung.



Gambar 3.36 Rancangan Kontak Customer Service Pada Website



Gambar 3.37 Rancangan Kontak *Customer Service* Pada Android

1.4.3 Rancangan *Input*

Rancangan *input* dimaksudkan untuk memberikan penggambaran dari hasil *input* yang berupa media kertas dan tampilan dilayar seperti apa bentuk *input* tersebut.

- **Rancangan Halaman *Login***

Halaman *login* digunakan oleh setiap *customer*, *customerservice* maupun teknisi untuk melakukan *login* ke halaman berikutnya untuk menjalankan fungsinya. Berikut rancangan halaman *login* dapat dilihat pada gambar tersebut.

Rancangan halaman login untuk website yang menampilkan logo di bagian kiri atas, tombol 'MASUK LOGIN' di bagian kanan atas, input 'USERNAME' dan 'PASSWORD' di bagian tengah, pilihan 'INGAT' di bagian kiri bawah, tombol 'LOGIN' di bagian kanan bawah, dan tombol 'DAFTAR' di bagian bawah.

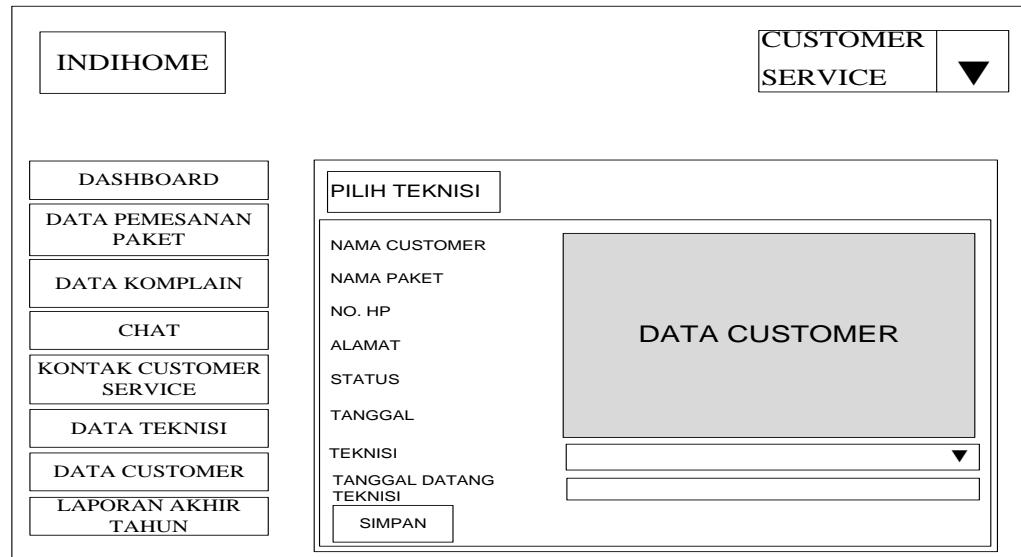
Gambar 3.38 Rancangan Halaman *Login* Pada *Website*

Rancangan halaman login untuk aplikasi mobile (Android) yang menampilkan logo di bagian kiri atas, tombol 'MASUK LOGIN' di bagian kanan atas, input 'USERNAME' dan 'PASSWORD' di bagian tengah, pilihan 'INGAT' di bagian kiri bawah, tombol 'LOGIN' di bagian kanan bawah, dan tombol 'DAFTAR' di bagian bawah.

Gambar 3.39 Rancangan Halaman *Login* Pada *Android*

- **Rancangan Data Pemesanan Paket Pada *Customer Service***

Rancangan data pemesanan paket adalah data *customer* yang sudah mendaftar paket berlangganan *Indihome* dan *custoemr service* akan menginputkan teknisi yang akan bertugas untuk pemasangan jaringan nantinya. Berikut tampilan dari rancangannya.



Gambar 3.40 Rancangan Data Pemesanan Paket Pada Website

The diagram illustrates a mobile application interface for ordering packages. At the top left is the 'INDIHOME' logo, and at the top right is a circular 'MENU NAVIGASI' button. On the left side, there is a dropdown menu labeled 'CUSTOMER SERVICE' with a downward arrow icon. The main content area is titled 'PILIH TEKNISI'. It contains several input fields with placeholder text: 'NAMA CUSTOMER', 'NAMA PAKET', 'NO. HP', 'ALAMAT', 'STATUS', 'TANGGAL', 'TEKNISI' (with a dropdown arrow), 'TANGGAL TEKNISI DATANG', and a final 'SIMPAN' button at the bottom.

Gambar 3.41 Rancangan Data Pemesanan Paket Pada Android

- **Rancangan Data Komplain Pada *Customer Service***

Rancangan ini dimaksudkan untuk *customer service* dalam memilih teknisi yang akan diberikan tugas untuk datang ke alamat *customer* untuk perbaikan teknis/jaringan. Berikut gambar rancangan data komplain pada *customer service*.

INDIHOME	CUSTOMER SERVICE ▼
DASHBOARD DATA PEMESANAN PAKET DATA KOMPLAIN CHAT KONTAK CUSTOMER SERVICE DATA TEKNISI DATA CUSTOMER LAPORAN AKHIR TAHUN	<p>PILIH TEKNISI</p> <p>NAMA CUSTOMER NO. HP ALAMAT STATUS TANGGAL TEKNISI TANGGAL DATANG TEKNISI</p> <p style="background-color: #cccccc; height: 100px; margin-top: 10px;">DATA KOMPLAIN</p> <p>SIMPAN ▼</p>

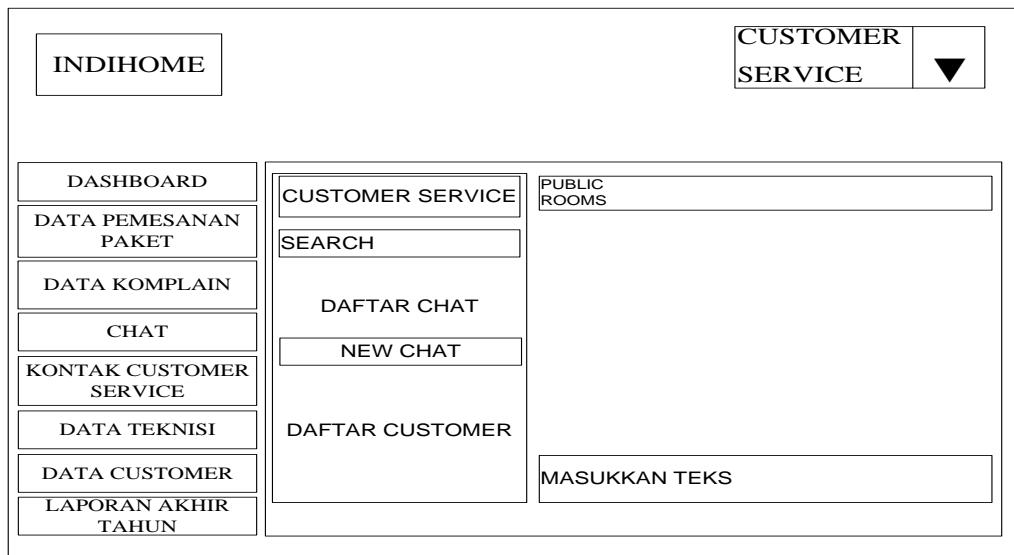
Gambar 3.42 Rancangan Data Komplain Pada *Website*

INDIHOME	MENU NAVIGASI
CUSTOMER SERVICE ▼ <p>PILIH TEKNISI</p> <p>NAMA CUSTOMER NO. HP ALAMAT STATUS TANGGAL TEKNISI TANGGAL DATANG TEKNISI</p> <p>SIMPAN ▼</p>	

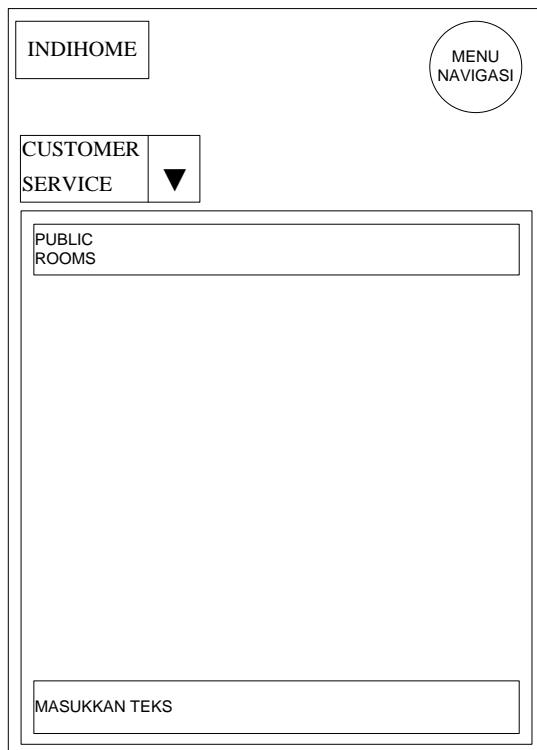
Gambar 3.43 Rancangan Data Komplain Pada *Android*

- **Rancangan Chat Pada Customer Service**

Rancangan *chat* ini dimaksudkan untuk memudahkan *customer service* dalam melayani *customer* dengan mengirim pesan secara *online* dan cepat. Berikut rancangan *chat* pada *customer service*.



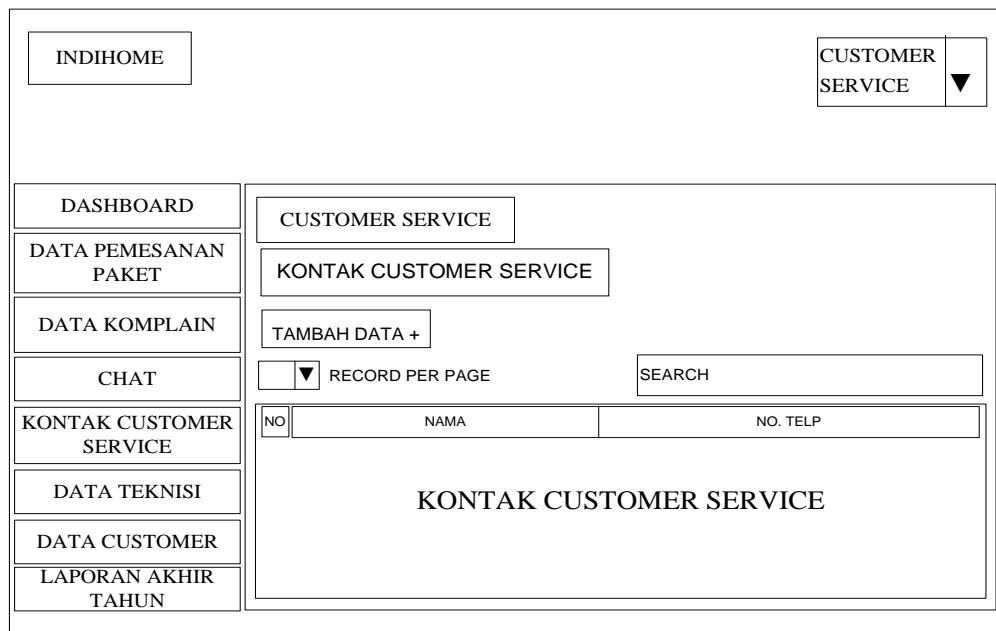
Gambar 3.44 Rancangan Chat Pada Website



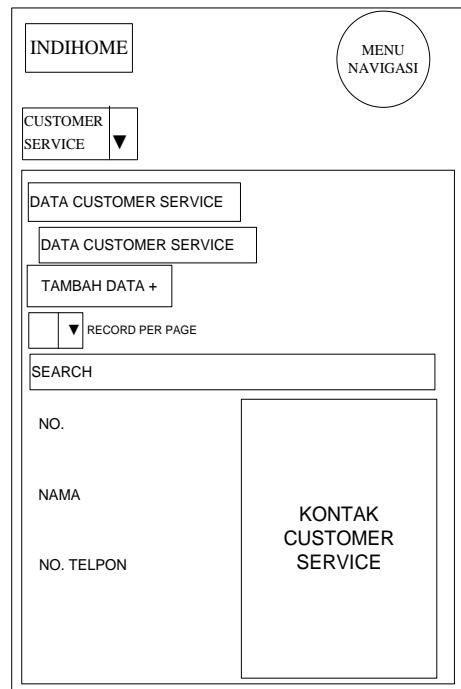
Gambar 3.45 Rancangan Chat Pada Android

- **Rancangan Kontak Customer Service**

Rancangan kontak ini akan menampilkan *form* untuk *customer service* menambahkan data-data atau perubahan kontak *customer service* maupun akun media sosial yang dimiliki PT. Telkom Bandar Lampung. Berikut gambar rancangan kontak *customer service*.



Gambar 3.46 Rancangan Kontak Customer Service Pada Website



Gambar 3.47 Rancangan Kontak Customer Service Pada Android

- **Rancangan Data Teknisi**

Rancangan data teknisi ini digunakan untuk menambahkan daftar teknisi baru.. Berikut tampilan rancangan data teknisi.

Diagram of a mobile application screen for 'TAMBAH TEKNISI'. The top navigation bar includes 'INDIHOME' on the left and a dropdown menu labeled 'CUSTOMER SERVICE' with a downward arrow on the right. On the left, there is a vertical sidebar with several menu items: 'DASHBOARD', 'DATA PEMESANAN PAKET', 'DATA KOMPLAIN', 'CHAT', 'KONTAK CUSTOMER SERVICE', 'DATA TEKNISI', 'DATA CUSTOMER', and 'LAPORAN AKHIR TAHUN'. The main content area is titled 'TAMBAH TEKNISI'. It contains six input fields with labels: 'NAMA TEKNISI', 'PASSWORD', 'ALAMAT', 'EMAIL', and 'NO. HP'. At the bottom of this section is a button labeled 'TAMBAH DATA'.

Gambar 3.48 Rancangan Data Teknisi Pada *Website*

INDIHOME

CUSTOMER SERVICE ▼

MENU NAVIGASI

TAMBAH TEKNISI

NAMA TEKNISI

PASSWORD

ALAMAT

EMAIL

NO. HP

TAMBAH DATA

This diagram illustrates a website interface for adding technician data. It features a header with 'INDIHOME' and 'MENU NAVIGASI'. A dropdown menu labeled 'CUSTOMER SERVICE' is open, showing 'TAMBAH TEKNISI' as the selected option. Below this, there are input fields for 'NAMA TEKNISI', 'PASSWORD', 'ALAMAT', 'EMAIL', and 'NO. HP', each preceded by a label. At the bottom is a 'TAMBAH DATA' button.

Gambar 3.49 Rancangan Data Teknisi Pada Android

- **Rancangan Data Customer**

Rancangan data *customer* digunakan oleh *customer service*, menambahkan atau menghapus data *customer* yang ada. Berikut gambar rancangan data *customer*.

INDIHOME	CUSTOMER SERVICE ▼
DASHBOARD DATA PEMESANAN PAKET DATA KOMPLAIN CHAT KONTAK CUSTOMER SERVICE DATA TEKNISI DATA CUSTOMER LAPORAN AKHIR TAHUN	TAMBAH CUSTOMER NAMA CUSTOMER <input type="text"/> PASSWORD <input type="text"/> ALAMAT <input type="text"/> EMAIL <input type="text"/> NO. HP <input type="text"/> <input type="button" value="TAMBAH DATA"/>

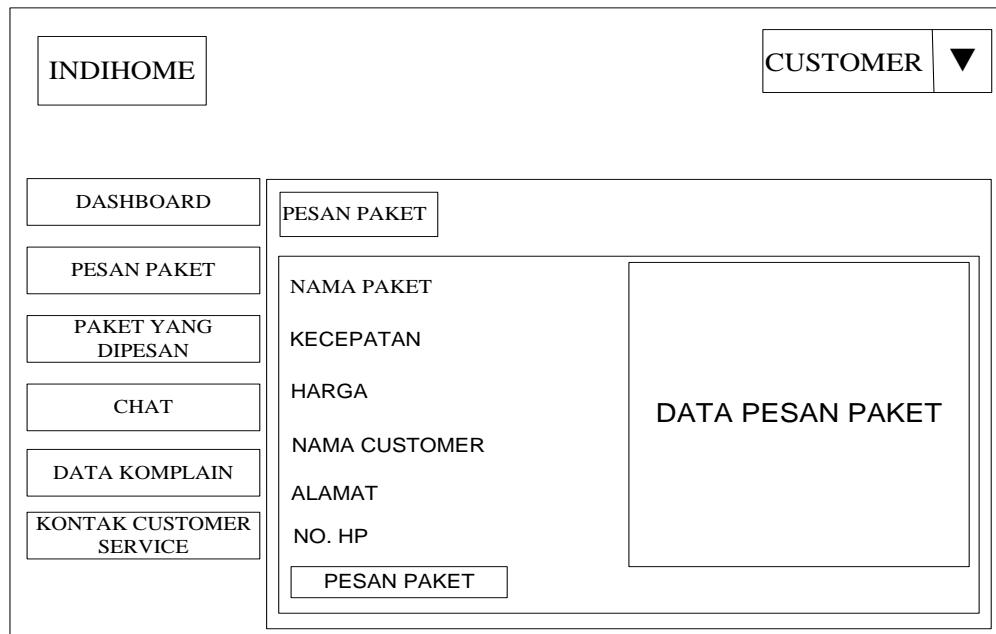
Gambar 3.50 Rancangan Data *Customer* Pada Website

INDIHOME	MENU NAVIGASI
CUSTOMER SERVICE ▼ TAMBAH CUSTOMER NAMA CUSTOMER <input type="text"/> PASSWORD <input type="text"/> ALAMAT <input type="text"/> EMAIL <input type="text"/> NO. HP <input type="text"/> <input type="button" value="TAMBAH DATA"/>	

Gambar 3.51 Rancangan Data *Customer* Pada Android

- **Rancangan Pesan Paket**

Rancangan pesan paket digunakan *customer* untuk melakukan pendaftaran berlangganan paket *Indihome*. Berikut gambar rancangan *input* pesan paket.



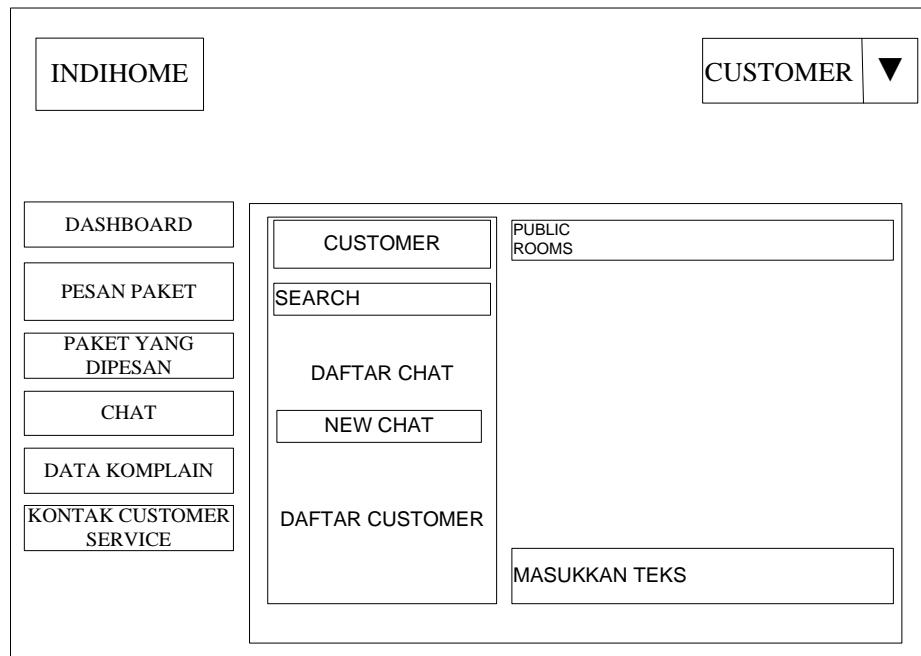
Gambar 3.52 Rancangan Pesan Paket Pada *Website*

The diagram illustrates a mobile application interface for ordering packages. At the top left is the 'INDIHOME' logo, and at the top right is a circular 'MENU NAVIGASI' button. Below these, a 'CUSTOMER' section includes a dropdown menu icon. A large rectangular area contains a 'PESAN PAKET' button at the top, followed by seven input fields labeled 'NAMA PAKET', 'KECEPATAN', 'HARGA', 'NAMA CUSTOMER', 'ALAMAT', 'NO. HP', and another 'PESAN PAKET' button at the bottom.

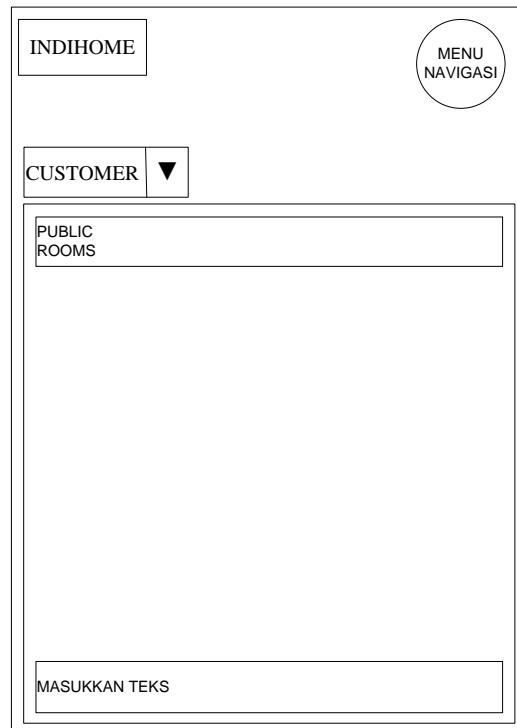
Gambar 3.53 Rancangan Pesan Paket Pada Android

- **Rancangan Chat Pada Customer**

Rancangan *chat* ini dimaksudkan untuk memudahkan *customer* dalam menhubungi *customer service* secara *online* dan cepat. Berikut adalah tampilan rancangannya.



Gambar 3.54 Rancangan Chat Pada Website

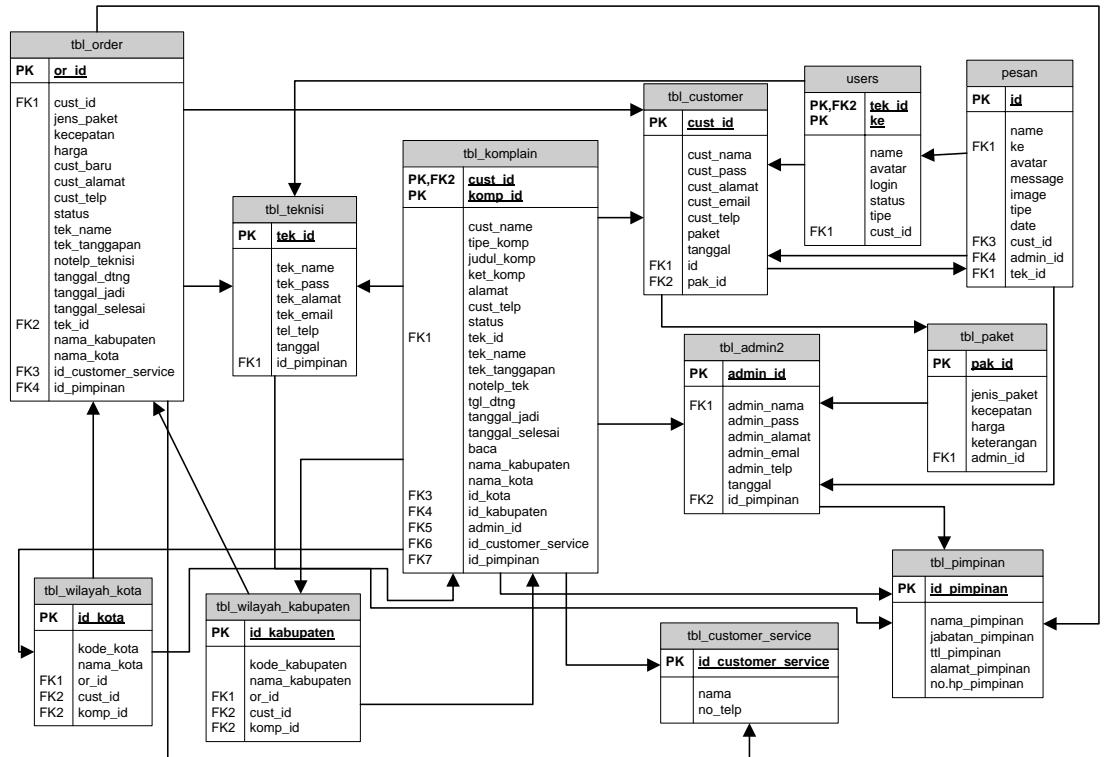


Gambar 3.55 Rancangan Chat Pada Android

2. Rancangan Database

Menentukan kebutuhan *file-file database* yang dibutuhkan oleh sistem yang baru.

Rancangan *database* digambarkan dengan relasi antar tabel dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3.56 Relasi Antar Tabel

3. Kamus Data (*Data Dictionary*)

Kamus data merupakan penjabaran dari relasi antar tabel. Di dalam kamus data terdapat penjelasan dari nama-nama *qwfield*, baik tentang *typefield*, *size*, maupun keterangannya.

1. Tabel Admin

Nama *Database* : komplain_db

Nama Tabel : tbl_admin2

Tabel 3.1 Tabel Admin

Field Name	Tipe	Size	Keterangan
admin_id	Integer	11	Id Admin
admin_nama	Varchar	30	Nama Admin
admin_pass	Varchar	30	<i>Password</i> Admin
admin_alamat	Teks	-	Alamat Admin
admin_email	Varchar	30	<i>Emai</i> Admin
admin_telp	Varchar	15	Telpon Admin
tanggal	Datetime	-	Tanggal Dibuat
id_pimpinan	Integer	11	Id Pimpinan

2. Tabel Teknisi

Nama *Database* : komplain_db

Nama Tabel : tbl_teknisi

Tabel 3.2 Tabel Teknisi

Field Name	Tipe	Size	Keterangan
tek_id	Integer	11	Id Teknisi
tek_name	Varchar	30	Nama Teknisi
tek_pass	Varchar	30	<i>Pasword</i> Teknisi
tek_alamat	Teks	-	Alamat Teknisi
tek_email	Varchar	30	<i>Email</i> Teknisi

tek_telp	Varchar	15	No. Hp Teknisi
tanggal	Datetime	-	Tanggal Pemesanan
id_pimpinan	Integer	11	Id Pimpinan

3. Tabel *Customer*

Nama Database : komplain_db

Nama Tabel : tbl_customer

Tabel 3.3 Tabel *Customer*

Field Name	Tipe	Size	Keterangan
cust_id	Integer	11	Id <i>Customer</i>
cust_nama	Varchar	30	Nama <i>Customer</i>
cust_pass	Varchar	30	Pasword <i>Customer</i>
cust_alamat	Teks	-	Alamat <i>Customer</i>
cust_email	Varchar	30	Email <i>Customer</i>
cust_telp	Varchar	15	No. Hp <i>Customer</i>

paket	Integer	11	Paket yang dipilih
tanggal	Datetime	-	Tanggal Pemesanan
id	Integer	11	Id Pesan
pak_Id	Integer	11	Id Paket

4. Tabel Paket

Nama *Database* : komplain_db

Nama Tabel : tbl_paket

Tabel 3.4 Tabel Paket

Field Name	Tipe	Size	Keterangan
pak_id	Integer	11	Id Paket
jenis_paket	Varchar	50	Jenis Paket
kecepatan	Varchar	10	Kecepatan Paket
harga	Varchar	30	Harga Paket
keterangan	Teks	-	Detail Paket
admin_id	Integer	11	Id Admin

5. Tabel Komplain

Nama *Database* : komplain_db

Nama Tabel : tbl_komplain

Tabel 3.5 Tabel Komplain

Field Name	Tipe	Size	Keterangan
cust_id	Integer	11	Id <i>Customer</i>
komp_id	Integer	11	Id Komplain
cust_name	Varchar	30	Nama <i>Customer</i>
tipe_komp	Varchar	30	Tipe Komplain
judul_komp	Varchar	30	Judul Komplain
ket_komp	Teks	-	Keterangan Komplain
alamat	Teks	-	Alamat <i>Customer</i>
cust_telp	Varchar	15	Telpon <i>Customer</i>
status	Varchar	20	Status Tanggapan
tek_id	Integer	11	Id Teknisi
tek_name	Varchar	30	Nama Teknisi
tek_tanggapan	Varchar	30	Tanggapan Teknisi
notelp_tek	Varchar	15	No. Telp Teknisi
tgl_dtng	Datetime	-	Tanggal Datang Teknisi
tanggal_jadi	Datetime	-	Tanggal Dibuat
tanggal_selesai	Datetime	-	Tanggal Selesai
baca	enom('dibaca'. 'belum dibaca')	-	Status Dibaca
nama_kabupaten	Varchar	30	Nama Kabupaten
nama_kota	Varchar	30	Nama Kota
id_kota	Integer	11	Id Kota
id_kabupaten	Integer	11	Id Kabupaten
admin_id	Integer	11	Id Admin
id_customer_service	Integer	11	Id <i>Customer Service</i>

6. Tabel Order

Nama Database : komplain_db
 Nama Tabel : tbl_order

Tabel 3.6 Tabel Order

Field Name	Tipe	Size	Keterangan
or_id	Integer	11	IdOrder
cust_id	Integer	11	IdCustomer
jenis_paket	Varchar	50	Jenis Paket
kecepatan	Integer	10	Kecepatan Paket
harga	Varchar	30	Harga Paket
cust_baru	Varchar	30	Nama Customer
cust_alamat	Teks	-	Alamat Customer
cust_telp	Integer	15	No. HpCustomer
status	Varchar	20	Status Tanggapan
tek_name	Varchar	30	Nama Teknisi
tek_tanggapan	Varchar	30	Tanggapan Teknisi
notelp_tek	Varchar	15	No. Telp Teknisi
Tanggal_dtng	Datetime	-	Tanggal Teknisi Datang
tanggal_jadi	Datetime	-	Tanggal Dibuat
tanggal_selesai	Datetime	-	Tanggal Selesai

tek_id	Integer	11	Id Teknisi
nama_kabupaten	Varchar	30	Nama Kabupaten
nama_kota	Varchar	30	Nama Kota
id_customer_service	Integer	11	<i>Id Customer Service</i>
id_pimpinan	Integer	11	Id Pimpinan

7. Tabel *Users*

Nama Database : komplain_db

Nama Tabel : users

Tabel 3.7 Tabel *Users*

Field Name	Tipe	Size	Keterangan
tek_id	Integer	11	Id Teknisi
ke	Integer	11	Id <i>User</i>
name	Varchar	30	Nama <i>User</i>
avatar	Varchar	50	Membedakan <i>User</i>

login	Varchar	20	Mulai <i>chat</i>
status	Varchar	10	Status <i>User Online</i>
tipe	Enum('user', 'admin')	-	Tipe <i>User</i>
cust_id	Integer	11	Id <i>Customer</i>

8. Tabel Pesan

Nama *Database* : komplain_db

Nama Tabel : pesan

Tabel 3.8 Tabel Pesan

Field Name	Type	Size	Keterangan
id	Integer	11	Id Pesan
name	Varchar	30	Nama Pesan
ke	Integer	11	Id <i>User</i>
avatar	Varchar	50	Membedakan <i>User</i>
message	Teks	-	Pesan
image	Varchar	50	Foto
tipe	Varchar	30	Membedakan <i>user</i> dengan <i>customer service</i>
date	Datetime	-	Tanggal Masuk Pesan
cust_id	Integer	11	Id <i>Customer</i>
admin_id	Integer	11	Id Admin
tek_id	Integer	11	Id Teknisi

9. Tabel *Customer Service*

Nama *Database* : komplain_db

Nama Tabel : tbl_customer_service

Tabel 3.9 Tabel *Customer Service*

Field Name	Tipe	Size	Keterangan
id_customer_service	Integer	11	Id <i>Customer Service</i>
nama	Varchar	30	Nama <i>Customer Service</i>
no_telp	Varchar	15	No. Telpon <i>Customer Service</i>

10. Tabel Wilayah Kabupaten

Nama *Database* : komplain_db

Nama Tabel : tbl_wilayah_kabupaten

Tabel 3.10 Tabel Kabupaten

Field Name	Tipe	Size	Keterangan
id_kabupaten	Integer	11	Id Kabupaten
kode_kabupaten	Varchar	30	Kode Kabupaten
nama_kabupaten	Varchar	30	Nama Kabupaten
or_id	Integer	11	Id Order
cust_id	Integer	11	Id <i>Customer</i>
komp_id	Integer	11	Id Komplain

11. Tabel Wilayah Kota

Nama *Database* : komplain_db

Nama Tabel : tbl_wilayah_kota

Tabel 3.11 Tabel Kecamatan Kota

Field Name	Tipe	Size	Keterangan
id_kabupaten	Integer	11	Id Kabupaten
kode_kabupaten	Varchar	30	Kode Kabupaten
nama_kabupaten	Varchar	30	Nama Kabupaten

or_id	Integer	11	Id Order
cust_id	Integer	11	Id Customer
komp_id	Integer	11	Id Komplain

12. Tabel Pimpinan

Nama Database : komplain_db

Nama Tabel : tbl_pimpinan

Tabel 3.12 Tabel Pimpinan

Field Name	Tipe	Size	Keterangan
id_pimpinan	Integer	11	Id Pimpinan
nama_pimpinan	Varchar	30	Nama Pimpinan
jabatan_pimpinan	Varchar	30	Jabatan Pimpinan
ttl_pimpinan	Varchar	30	Tempat Tanggal Lahir Pemimpin
alamat_pimpinan	Varchar	30	Alamat Pimpinan
no.hp_pimpinan	Varchar	15	No. Hp Pimpinan

BAB IV

HASIL DAN IMPLEMENTASI

1.1 Spesifikasi Perangkat Lunak

Perangkat lunak yang digunakan dalam pembuatan program adalah sebagai berikut:

- *Notepad++*,
- *XAMPP*,
- PHP,
- *MySQL*,
- Bahasa pemrograman HTML, *JavaScript* dan CSS.

1.2 Spesifikasi Perangkat Keras

Perangkat keras yang diusulkan untuk membangun program adalah dengan spesifikasi berikut:

- Hardisk 500 GB,
- RAM 4 GB,
- *Keyboard* dan *Mouser*,
- Monitor 14”

1.3 Implementasi Program

Hasil implementasi perancangan Sistem Informasi Pelayanan SDM untuk *Customer* pada PT. Telkom Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

1.3.1 Tampilan Halaman *Customer Service*

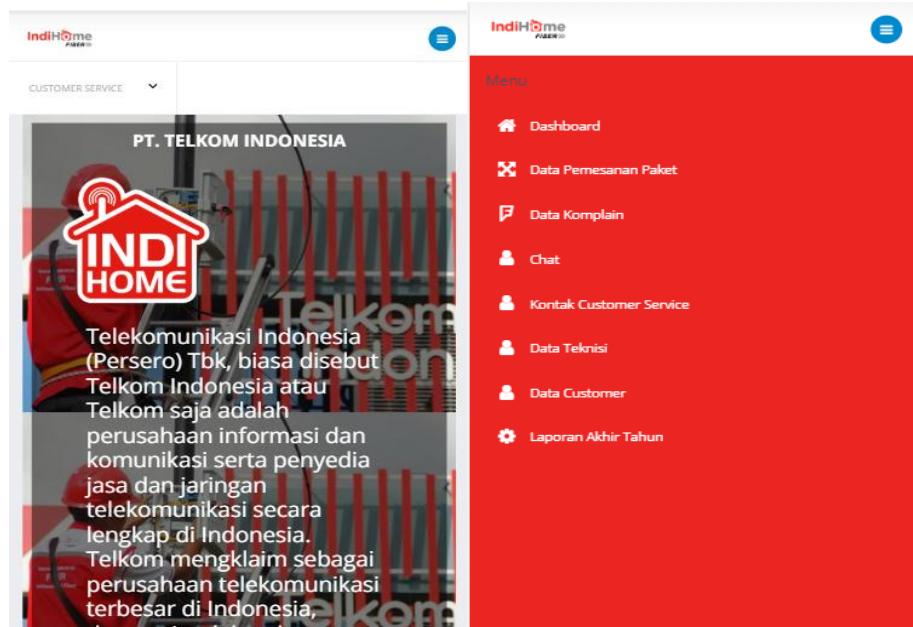
Pada tampilan halaman ini berisikan semua halaman yang dapat di akses oleh *customer service*.

a. Halaman *Home*

Halaman *home* ini sebagai tampilan awal setelah memasuki *login* sebagai *customer service*. Berikut tampilan halaman *home customer service*.



Gambar 5.1 Halaman Home Pada Website



Gambar 5.2 Halaman Home Pada Android

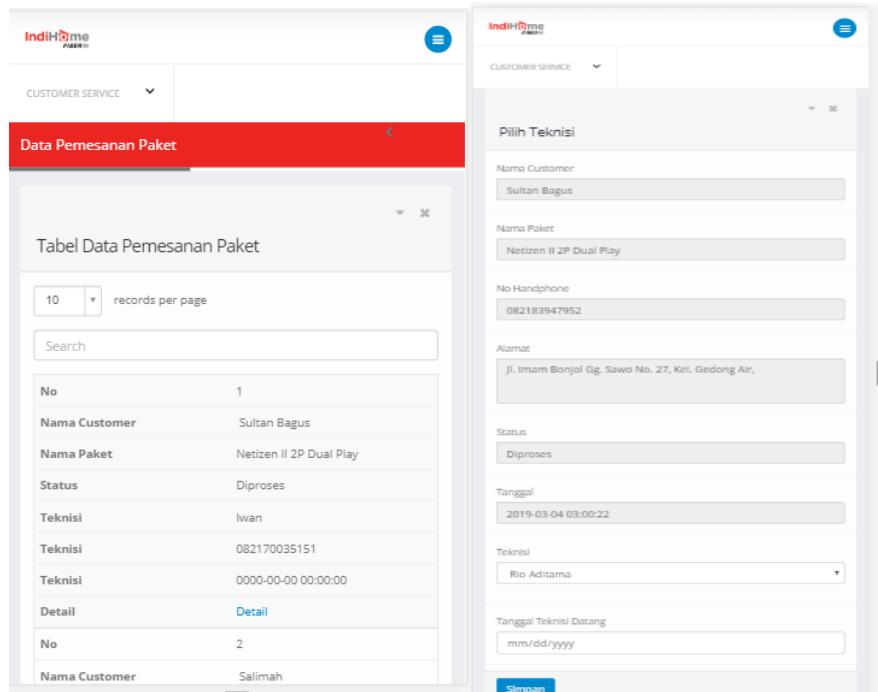
b. Halaman Data Pemesanan Paket Pada *Customer Service*

Halaman pemesanan paket berisi data *customer* yang telah berlangganan paket *Indihome* pada PT. Telkom Bandar Lampung, kemudian *customer service* dapat memilih teknisi yang akan ditugaskan. Berikut gambar tampilan dari halaman data pemesanan paket.

The screenshot displays two pages of the IndiHome website:

- Data Pemesanan Paket Page:** This page shows a table titled "Tabel Data Pemesanan Paket" containing 7 entries. The columns are: No, Nama Customer, Nama Paket, Status, Teknisi, Nomor Telpon Teknisi, and Tanggal Datang Teknisi. The data includes details like "Sultan Bagus" for customer and "Netizen II 2P Dual Play" for package.
- Pilih Teknisi Modal:** A modal window titled "Pilih Teknisi" is open, listing fields for a technician selection. The fields include: Nama Customer (Sultan Bagus), Nama Paket (Netizen II 2P Dual Play), No Handphone (082193947952), Alamat (Jl. Imam Bonjol Gg. Sawo No. 27, Kel. Gedong Air), Status (Diproses), Tanggal (2019-03-04 03:00:22), Teknisi (Rio Aditama), and Tanggal Teknisi Datang (empty field). A "Simpan" button is at the bottom left of the modal.

Gambar 5.3 Halaman Data Pemesanan Paket Pada Website



Gambar 5.4 Halaman Data Pemesanan Paket Pada Android

c. Halaman Data Komplain Pada *Customer Service*

Halaman data komplain ini *customer service* dapat melihat data complain *customer* yang telah masuk baik yang sudah ditanggapi maupun yang belum ditanggapi. Berikut gambar tampilan halaman data komplain.

No	Nama Customer	Alamat	No Handphone	Teknisi	No Telpn Teknisi	Tanggal Datang Teknisi	Status	Pilih Teknisi
1	Selimah	Jl. Lombok Blok D No. 12, Kel. Beringin Raya, Kec.	082176136704	Iwan	082170035151	2018-12-11 00:00:00	Diproses	Detail
2	Raden Syarif	Jl. Bung Tomo No. 34A, Kel. Gedong Air, Kec. Tanju	082281899940	Rio Aditama	082275100017	2018-12-13 00:00:00	Diproses	Detail
3	Werti	Jl. Sejahtera Gg. Jambu Sumberejo, Kemiling Bandar	082282166087	Iwan	082170035151	2018-12-18 00:00:00	Diproses	Detail
4	Andi Imamudin	Jl. Mata Air Gg. Bangau, Pirang Jaya, Kec. Kemililing	085769513799			0000-00-00 00:00:00	Diproses	Detail
5	Rini Septi Ayu	Jl. Raden Imba Kesuma Ratu Gg. Air Tuba No. 73 Su	089874319021	M. Yusron	082175908352	2019-01-02 00:00:00	Diproses	Detail

Pilih Teknisi

Nama Customer	Salimah
No Handphone	082176136704
Alamat	Jl. Lombok Blok D No. 12, Kel. Beringin Raya, Kec.
Status	Diproses
Tanggal	2019-03-04 02:56:30
Teknisi	Iwan
Tanggal Datang Teknisi	12/13/2018

Simpan

Gambar 5.5 Halaman Data Komplain Pada Website

Data Komplain

Tabel Data Komplain

10	records per page
Search	
No	1
Nama Customer	Salimah
Alamat	Jl. Lombok Blok D No. 12, Kel. Beringin Raya, Kec.
No Handphone	082176136704
No Telpoin	Iwan
No Telpoin Teknisi	082170035151
No Telpoin	2018-12-11 00:00:00
Status	Diproses
Detail	Detail
No	2

Pilih Teknisi

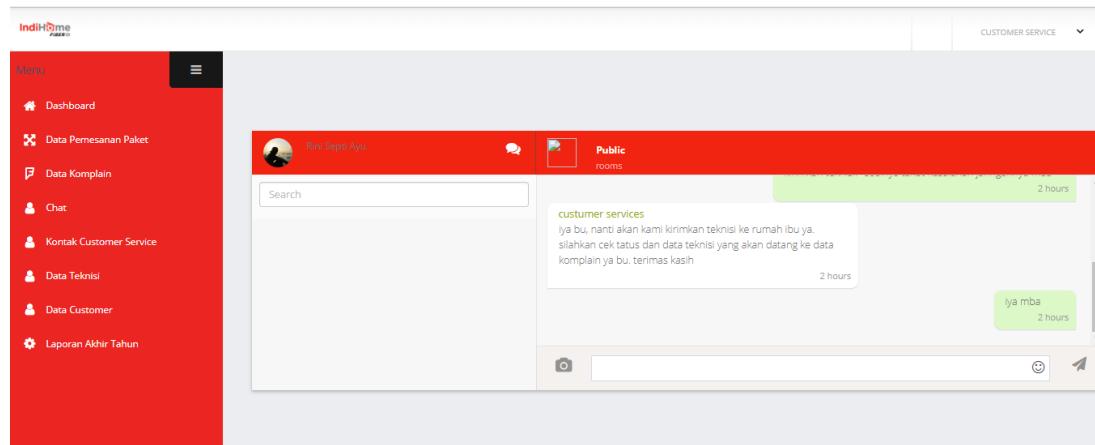
Nama Customer	Salimah
No Handphone	082176136704
Alamat	Jl. Lombok Blok D No. 12, Kel. Beringin Raya, Kec.
Status	Diproses
Tanggal	2019-03-04 02:56:30
Teknisi	Iwan
Tanggal Datang Teknisi	12/13/2018

Simpan

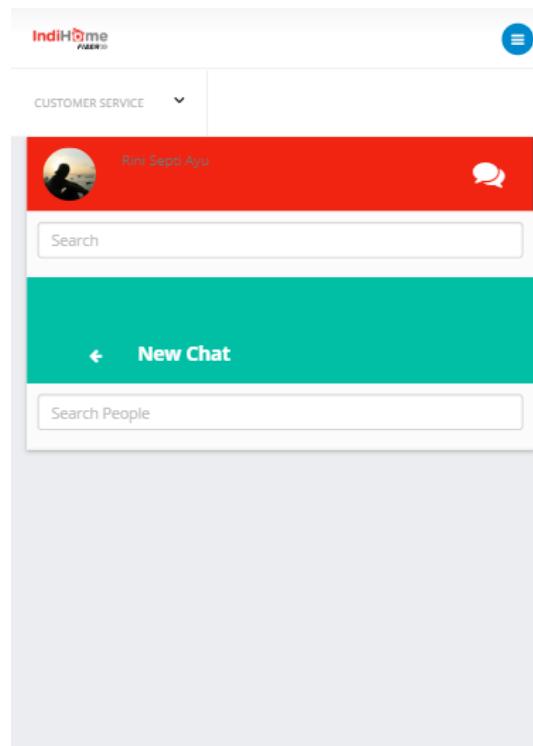
Gambar 5.6 Halaman Data Komplain Pada Android

d. Halaman Chat

Halaman *chat* berisi pesan dari customer kepada *customer service*. Berikut gambar tampilan *chat*.



Gambar 5.7 Halaman Chat Pada Website



Gambar 5.8 Halaman Chat Pada Android

e. Halaman Kontak Customer Service

Halaman kontak *customer service* menampilkan data *customer service* dan menambahkan data *customer service baru*. Berikut adalah gambar tampilan halaman data *customer service*.

The screenshot displays two pages of the IndiHome website:

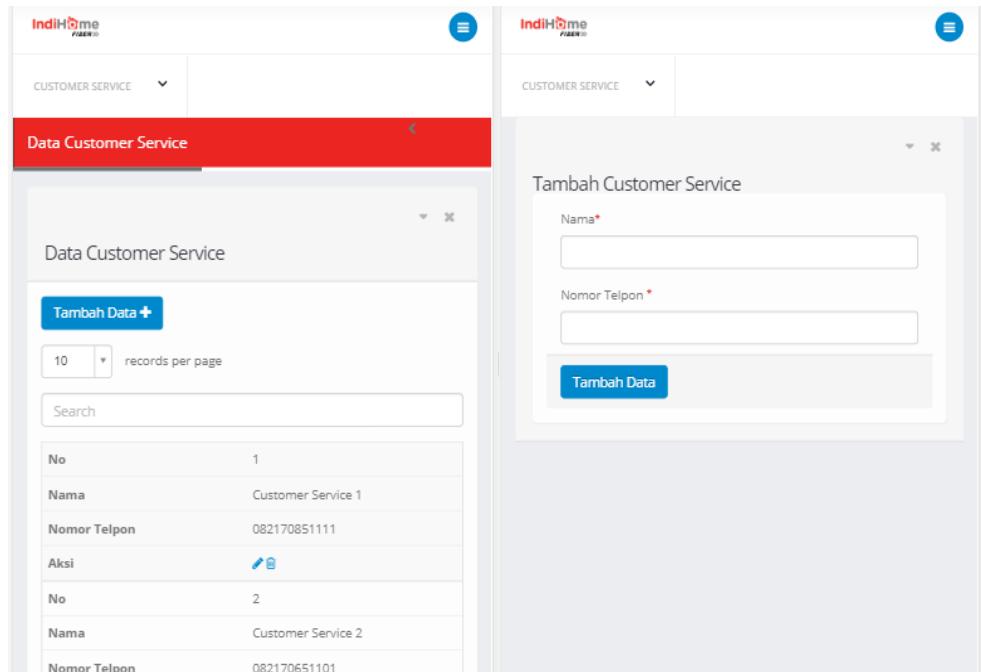
- Data Customer Service Page:** This page shows a table of existing customer service contacts. The columns are labeled "No", "Nama", and "Nomor Telpon". The data is as follows:

No	Nama	Nomor Telpon	Aksi
1	Customer Service 1	082170851111	[Edit] [Delete]
2	Customer Service 2	082170651101	[Edit] [Delete]
3	Customer Service 3	082172500070	[Edit] [Delete]
4	Customer Service 4	082172511151	[Edit] [Delete]
5	Customer Service 5	082172800777	[Edit] [Delete]

Below the table, a message reads: "Showing 1 to 5 of 5 entries".

- Tambah Data (Add Data) Modal:** This modal is used to add new customer service contacts. It has two input fields: "Nama*" and "Nomor Telpon*". A "Tambah Data" button is at the bottom.

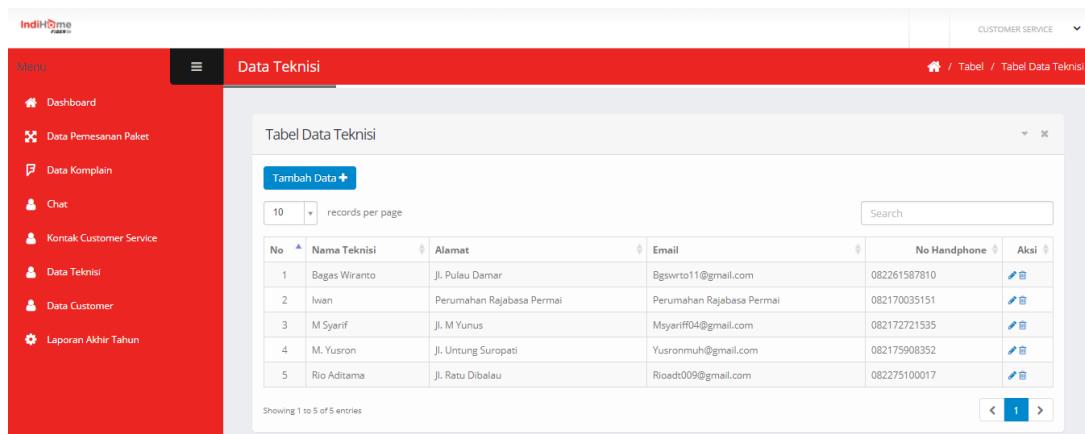
Gambar 5.9 Halaman Kontak Customer Service Pada Website



Gambar 5.10 Halaman Kontak *Customer Service* Pada Android

f. Halaman Data Teknisi

Halaman data teknisi ini berisikan mengenai data-data teknisi yang ada pada PT. Telkom Bandar Lampung. Berikut gambar tampilan halaman data teknisi.



The screenshot shows a red sidebar menu with options like Dashboard, Data Pemesanan Paket, Data Komplain, Chat, Kontak Customer Service, Data Teknisi, Data Customer, and Laporan Akhir Tahun. The main content area displays a modal window titled 'Tambah Teknisi' containing input fields for Name, Password, Address, Email, and Phone Number, along with a 'Tambah Data' button.

Gambar 5.11 Halaman Data Teknisi Pada Website

The screenshot shows a mobile application interface. On the left, a table titled 'Tabel Data Teknisi' lists two technicians with columns for No, Nama Teknisi, Alamat, Email, and No Handphone. On the right, a modal window titled 'Tambah Teknisi' contains fields for Name, Password, Address, Email, and Phone Number, with a 'Tambah Data' button.

Gambar 5.12 Halaman Data Teknisi Pada Android

g. Halaman Data Customer

Halaman data *customer* menampilkan mengenai data-data customer yang telah terdaftar berlangganan paket *Indihome*, kemudian *customer service* dapat menambahkan atau menghapus data *customer*. Berikut adalah gambaran dari tampilan halaman data *customer*.

Tabel Data Customer

No	Nama Customer	Alamat	Email	Handphone	Aksi
1	Andi Imamudin	Jl. Mata Air Gg. Bangau, Pinang Jaya, Kec. Kemiling	Imamandi@gmail.com	085769513799	
2	Nur Indah	Jl. Darussalam Gg. Ratu No. 31, Kel. Langkapura, Kec. Kemiling	Nurindah09@gmail.Com	089688376129	
3	Raden Syarif	Jl. Bung Tomo No. 34A, Kel. Gedong Aer, Kec. Tanjung Karang Barat	Syarifadenn@gmail.com	082281899940	
4	Ridwan	Jl. Marga Gg. Alpukat No. 10, Sumberrejo, Kec. Kemiling	Ridwan77@gmail.com	081279593218	
5	Rini Septi Ayu	Jl. Raden Imba Kesuma Ratu Gg. Air Tabu No. 73 Sumberejo Sejahtera, Kemiling Bandar Lampung	Riniayu@gmail.com	089874319021	
6	Salimah	Jl. Lombok Blok D No. 12, Kel. Beringin Raya, Kec. Kemiling	Salimahyz@gmail.com	082176136704	
7	Solikin	Jl. H. Yahya No.. 10 Kel. Gunung Terang Kec. Lengkapura	Dukirahman@gmail.com	081389250	
8	Sultan Bagus I	Jl. Imam Bonjol Gg. Sawo No. 27, Kel. Gedong Air, Kec. Tanjung Karang Barat	Bagusulfan@gmail.com	082183947952	

Tambah Data

10 records per page

Search

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

Tambah Customer

Nama Customer *

Password *

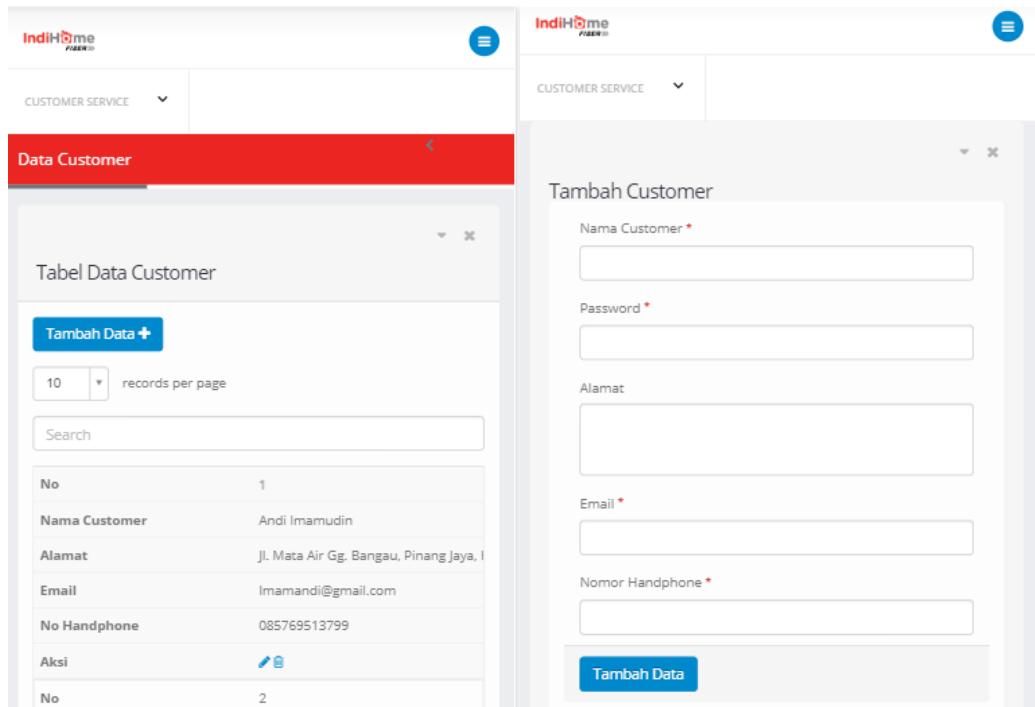
Alamat

Email *

Nomor Handphone *

Tambah Data

Gambar 5.13 Halaman Data Customer Pada Website



Gambar 5.14 Halaman Data Customer Pada Android

1.3.2 Tampilan Halaman Teknisi

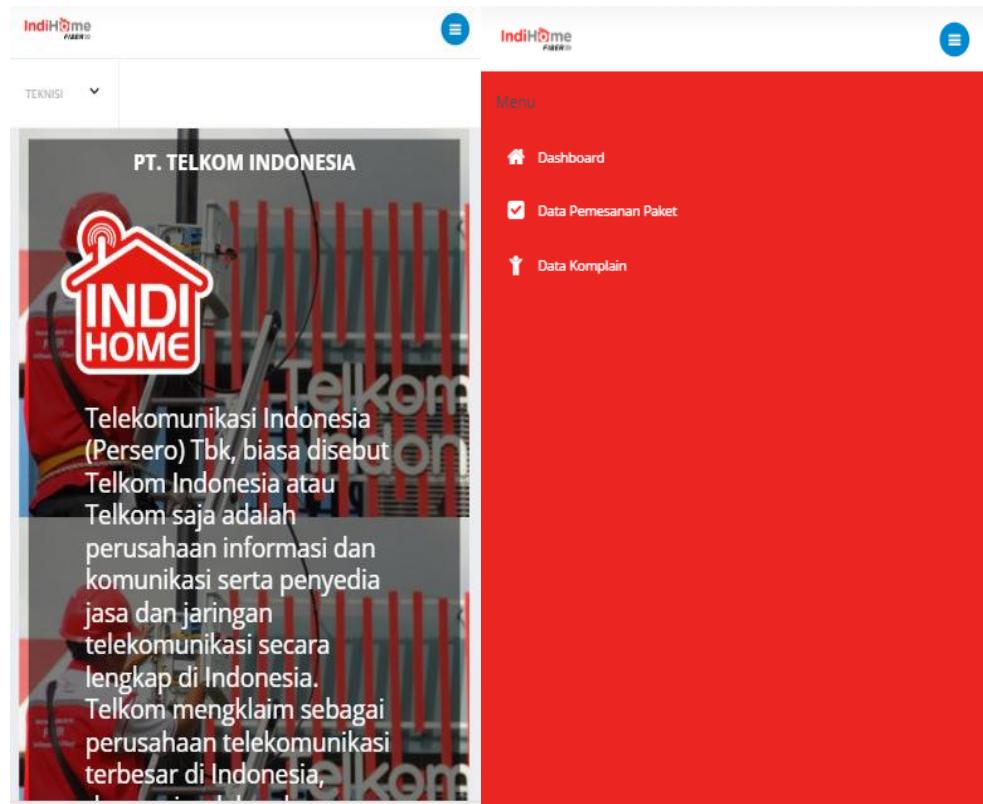
Di tampilan halaman teknisi ini berisikan semua halaman yang dapat di akses oleh teknisi.

a. Halaman Home

Halaman *home* pada teknisi ini merupakan tampilan awal setelah teknisi melakukan *login*. Berikut adalah gambar tampilan halaman *home* teknisi.



Gambar 5.15 Halaman Home Pada Website



Gambar 5.16 Halaman Home Pada Android

b. Halaman Data Pemesanan Paket Pada Teknisi

Pada halaman ini menampilkan data pemesanan jaringan atau paket yang akan ditangani/dikerjakan oleh teknisi.Untuk lenih jelasnya dapat dilihat dari gambar tampilan halaman data pemesanan paket berikut.

Tabel Data Pemesanan Paket									
No	Nama Paket	Nama Customer	Alamat	No Handphone	Status	Nama Teknisi	Nomor Telpon Teknisi	Tanggal Datang	
1	Paket Indihome Premium Triple Play	Salimah	Jl. Lombok Blok D No. 12, Kel. Beringin Raya, Kec.	082176136704	Diproses	Rio Aditama	082275100017	2018-12-27 00:00:00	
2	Paket Promo Merdeka 3P Triple Play	werti	Jl. Sejahtera Gg. Jambu Sumberejo, Kemiling, Banda	082282166087	Diproses	Rio Aditama	082275100017	2018-12-03 00:00:00	

Gambar 5.17 Halaman Data Pemesanan Paket Pada Website

No	1
Nama Paket	Paket Indihome Premium Triple Play
Nama Customer	Salimah
Alamat	Jl. Lombok Blok D No. 12, Kel. Beringin
No Handphone	082176136704
Status	Diproses
Nama Teknisi	Rio Aditama
Nomor Telpon Teknisi	082275100017
Tanggal Datang	2018-12-27 00:00:00
No	2

Gambar 5.18 Halaman Data Pemesanan Paket Pada Android

c. Halaman Data Komplain

Halaman data komplain ini dimaksudkan untuk teknisi agar dapat melihat komplain customer yang sudah masuk. Berikut adalah gambar dari tampilan data komplain.

No	Nama Customer	Alamat	No Handphone	Status	Nama Teknisi	Nomor Telpon Teknisi	Tanggal Datang
1	Raden Syarif	Jl. Bung Tomo No. 34A, Kel. Gedong Air, Kec. Tanju	082281899940	Diproses	Rio Aditama	082275100017	2018-12-13 00:00:00

Gambar 5.19 Halaman Data Komplain Pada Website

No	1
Nama Customer	Raden Syarif
Alamat	Jl. Bung Tomo No. 34A, Kel. Gedong A
No Handphone	082281899940
Status	Diproses
Nama Teknisi	Rio Aditama
Nomor Telpon Teknisi	082275100017
Tanggal Datang	2018-12-13 00:00:00

Gambar 5.20 Halaman Data Komplain Pada Android

1.3.3 Tampilan Halaman *Customer*

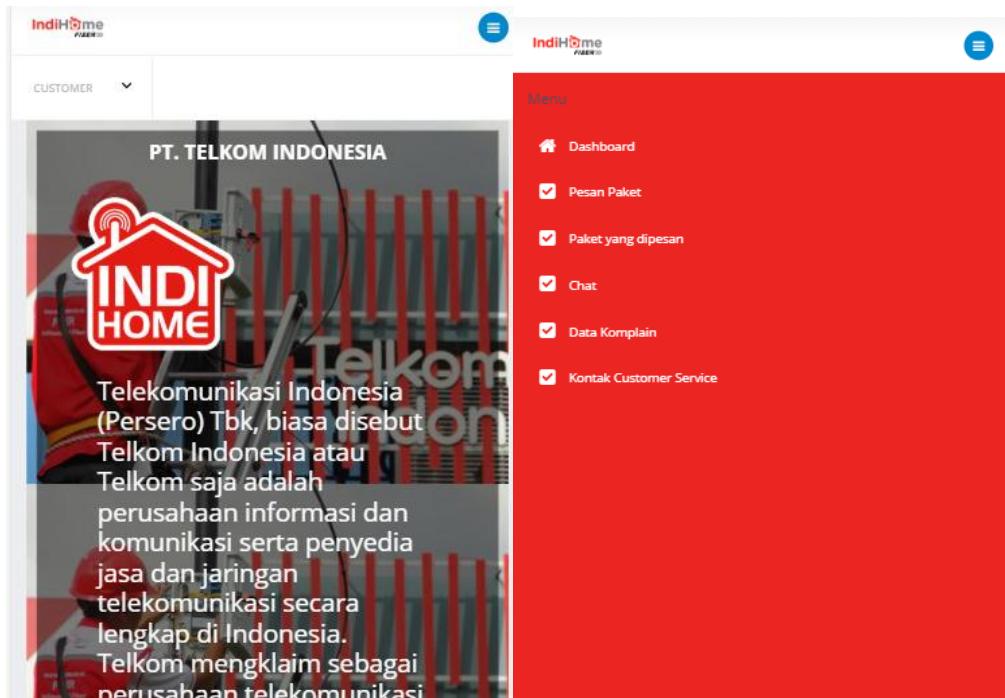
Dalam halaman ini berisikan semua halaman yang dapat di akses oleh *customer*.

a. Halaman *Home*

Tampilan halaman utama yaitu menampilkan pertama kali saat website/aplikasi dibuka. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat gambar berikut.



Gambar 5.21 Halaman *Home* Pada Website



Gambar 5.22 Halaman Home Pada Website

b. Halaman Pesan Paket

Tampilan halaman pesan paket ini menampilkan beberapa paket *Indihome* yang dapat dipilih oleh *customer* kemudian *customer* dapat memesan paket yang diinginkan. Berikut gambar halaman pesan paket.

Nama Paket	Kecepatan	Harga	Keterangan	Detail	Order
Netizen I 2P Dual Play	10 MB	285.000	Paket Netizen I (Nelpon+Internet) - Gratis nelpon 100 menit - Internet 10Mb tanpa batas! - Biaya tagihan 150.000 ditagihkan pada tagihan bulan pertama - Syarat dan Ketentuan berlaku - Biaya belum termasuk PPN		
Netizen I 2P Dual Play	20 MB	385.000	Paket Netizen I (Nelpon+Internet) - Gratis nelpon 100 menit - Internet 20Mb tanpa batas! - Biaya tagihan 150.000 ditagihkan pada tagihan bulan pertama - Syarat dan Ketentuan berlaku - Biaya belum termasuk PPN		
Netizen II 2P Dual Play	10 MB	315.000	Paket Netizen II (Internet+UseeTV 78ch) - Gratis internet 100KB - Internet 10Mb tanpa batas! - Biaya tagihan 150.000 ditagihkan pada tagihan bulan pertama - Syarat dan Ketentuan berlaku - Biaya belum termasuk PPN		
Netizen II 2P Dual Play	20 MB	415.000	Paket Netizen II (Internet+UseeTV 78ch) - Gratis internet 100 menit - Internet 10Mb tanpa batas! - Biaya tagihan 150.000 ditagihkan pada tagihan bulan pertama - Syarat dan Ketentuan berlaku - Biaya belum termasuk PPN		
Paket Indihome Gamer	10 MB	380.000	Paket Indihome Gamer Keterangan: Indihome Paket Gamer merupakan layanan untuk anda para pecinta game online. Dapatkan berbagai benefit seperti exclusive item, in game currency, double experience/drop rate dan masih banyak lagi yang diberikan oleh game publisher.		
Paket Indihome Gamer	20 MB	480.000	Paket Indihome Gamer Keterangan: Indihome Paket Gamer merupakan layanan untuk anda para pecinta game online.		

IndiHome

CUSTOMER

Menu

- Dashboard
- Pesan Paket**
- Paket yang dipesan
- Chat
- Data Komplain
- Kontak Customer Service

Form Pesan Paket

Nama Paket	Netizen I 2P Dual Play
Kecepatan	10 MB
Harga	285.000
Nama Customer	<input type="text"/>
Alamat	<input type="text"/>
No Handphone	<input type="text"/>

Pesan Paket

Gambar 5.23 Halaman Pesan Paket Pada Website

IndiHome

CUSTOMER

Pesan Paket

Tabel Pesan Paket

10	records per page
Search	
Judul Paket	Netizen I 2P Dual Play
Kecepatan	10 MB
Harga	285.000
Keterangan	Paket Netizen I (Nelpon+Internet) - G
Order	
Judul Paket	Netizen I 2P Dual Play
Kecepatan	20 MB
Harga	385.000

Form Pesan Paket

Nama Paket	Netizen I 2P Dual Play
Kecepatan	10 MB
Harga	285.000
Nama Customer	<input type="text"/>
Alamat	<input type="text"/>
No Handphone	<input type="text"/>

Pesan Paket

Gambar 5.24 Halaman Pesan Paket Pada Android

c. Halaman Paket Yang Dipesan

Halaman paket yang dipesan dimaksudkan untuk *customer* melihat paket yang telah dipesan atau telah terpasang.Untuk melihat lebih jelas tampilan halaman paket yang dipesan dapat dilihat pada gambar berikut.

Paket yang Dipesan

Tabel Paket yang Dipesan

Nama Customer	Nama Paket	Alamat	No Handphone	Teknisi	No Telpon Teknisi	Tanggal Datang Teknisi	Status
Rini	Paket Indihome Premium Triple Play	Jl. Raden Imba Kesuma Ratu Gg. Air Tabu No. 73 Sum	089874319021	Iwan	082170035151	2018-11-13 00:00:00	Diproses

Gambar 5.25 Halaman Paket Yang Dipesan Pada Website

Paket yang Dipesan

Tabel Paket yang Dipesan

Nama Customer	Rini
Nama Paket	Paket Indihome Premium Triple Play
Alamat	Jl. Raden Imba Kesuma Ratu Gg. Air T
No Handphone	089874319021
No Handphone	Iwan
No Telpon Teknisi	082170035151
Tanggal Datang Teknisi	2018-11-13 00:00:00
Status	Diproses

Gambar 5.26 Halaman Paket Yang Dipesan Pada Android

d. Halaman Chat

Halaman *chat* ini dimaksudkan untuk *customer* agar dapat berkomunikasi langsung dengan *customer service* secara *online* dan cepat. Berikut tampilan gambar *chat* pada *customer*.

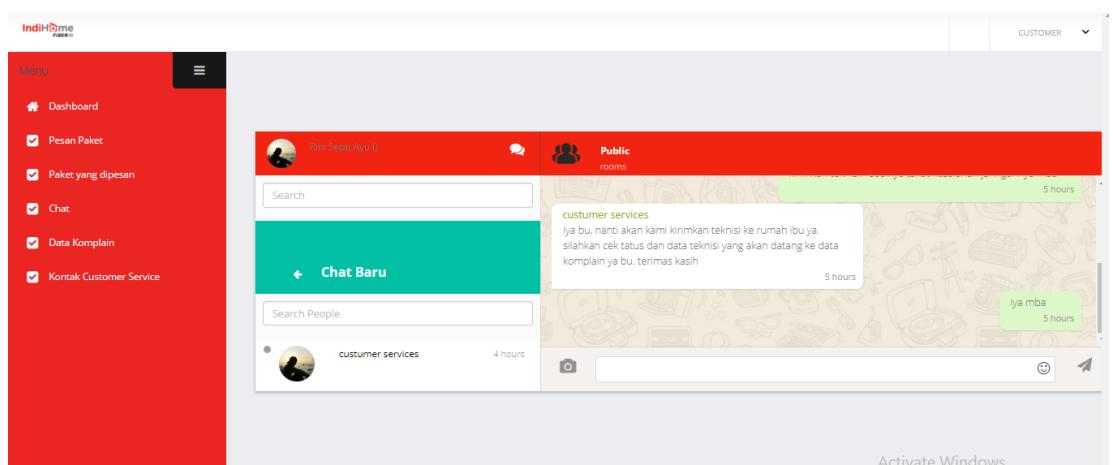
The screenshot shows the IndiHome customer portal interface. On the left, there is a red sidebar menu with the following items:

- Dashboard
- Pesan Paket (selected)
- Paket yang dipesan
- Chat (selected)
- Data Komplain
- Kontak Customer Service

The main content area is titled "Form Chat" and contains three input fields:

- Nama Customer (Customer Name) with an empty text input field.
- No Handphone (Phone Number) with an empty text input field.
- Alamat (Address) with an empty text input field.

A blue "Simpan" (Save) button is located at the bottom of the form.



Activate Windows

Gambar 5.27 Halaman Chat Pada Website

CUSTOMER

Form Chat

Nama Customer

No Handphone

Alamat

Simpan

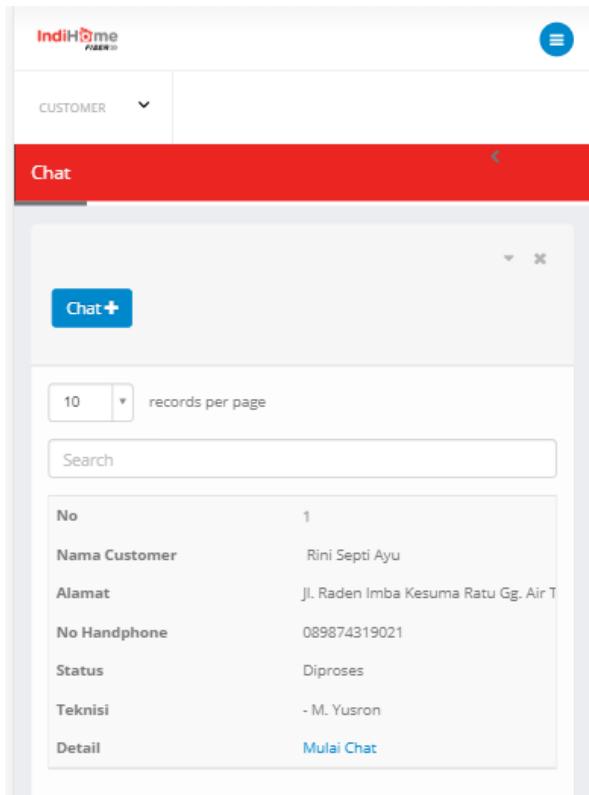
Rini Septi Ayu ()

Search

← Chat Baru

Search People

customer services 4 hours



Gambar 5.28 Halaman Chat Pada Android

e. Halaman Data Komplain

Halaman data komplain ini menampilkan laporan data complain *customer* yang telah masuk dan *customer* dapat melihat status tindakan komplain serta melihat teknisi yang telah dipilih. Berikut tampilan gambar halaman data komplain.

The screenshot shows the IndiHome website interface. On the left, there's a vertical sidebar with a red background containing a navigation menu. The menu items are: Dashboard, Pesan Paket, Paket yang dipesan, Chat, Data Komplain (which is currently selected and highlighted in red), and Kontak Customer Service. The main content area has a red header bar with the title 'Data Komplain'. Below the header, there's a sub-header 'Tabel Data Komplain'. A table is displayed with the following data:

Nama Customer	Alamat	No Handphone	Teknisi	Nomor Telpon Teknisi	Tanggal Datang Teknisi	Status
Rini Septi Ayu	Jl. Raden Imba Kesuma Ratu Gg. Air Tuba No. 73 Su	089874319021	M. Yusron	082175908352	2019-01-02 00:00:00	Diproses

Gambar 5.29 Halaman Data Komplain Pada Website

Nama Customer	Rini Septi Ayu
Alamat	Jl. Raden Imba Kesuma Ratu Gg. Air T
No Handphone	089874319021
Teknisi	M. Yusron
Nomor Telpon Teknisi	082175908352
Tanggal Datang Teknisi	2019-01-02 00:00:00
Status	Diproses

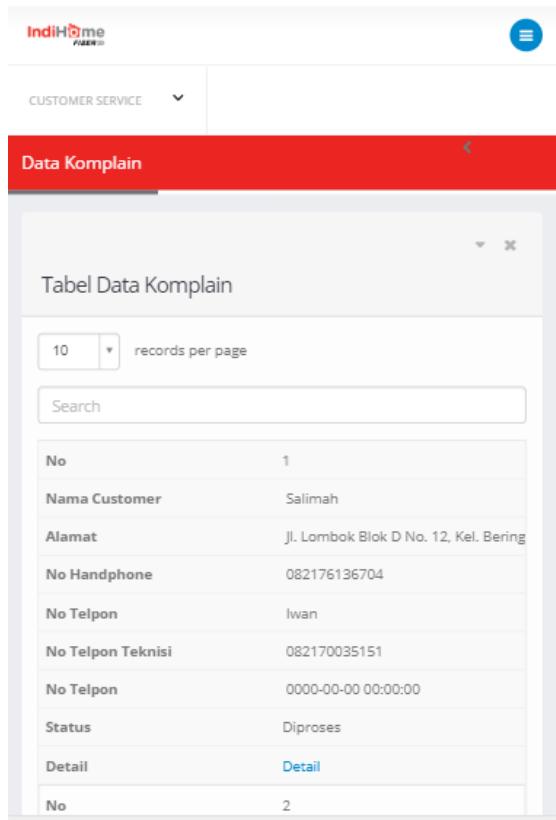
Gambar 5.30 Halaman Data Komplain Pada Android

f. Halaman *Customer Service*

Halaman *customer service* ini menampilkan kontak dan akun media sosial milik PT. Telkom Bandar Lampung. Berikut tampilan halaman *customer service*.

No	Nama Customer Service	Nomor Telpon
1	Customer Service 1	082170851111
2	Customer Service 2	082170651101
3	Customer Service 3	082172500070
4	Customer Service 4	082172511151
5	Customer Service 5	082172800777

Gambar 5.31 Halaman *Customer Service* Pada Website



Gambar 5.32 Halaman *Customer Service* Pada Android

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang serta pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Sistem Informasi Pelayanan SDM untuk *Customer* ini sangat membantu masyarakat terutama bagi pelanggan PT. Telkom Banar Lampung dalam melakukan pendaftaran berlangganan Indihome.
2. Sistem Informasi Pelayanan SDM untuk *Customer* ini juga dapat memudahkan pelanggan/*customer* dalam menyampaikan keluhan dan masalah yang di alami sebagai bentuk komplain kepada PT. Telkom Bandar Lampung.
3. Sistem Informasi Pelayanan SDM untuk *Customer* lebih mudah digunakan dan lebih mudah dimengerti, sehingga *customer* dapat lebih mudah berkomunikasi dengan PT. Telkom Bandar Lampung.
4. Sistem Informasi Pelayanan SDM untuk *Customer* juga memudahkan admin terkait PT. Telkom Bandar Lampung dalam melaksanakan tugasnya dimanapun dan kapanpun.

5.2 Saran

Mengingat berbagai keterbatasan yang dimiliki penulis baik dari segi pemikiran maupun waktu, maka penulis menyarankan untuk pengembangan penelitian yang akan datang sebagai berikut:

1. Sistem ini hanya memberikan tampilan informasi sederhana mengenai Sistem Informasi Pelayanan SDM untuk *Customer* pada PT. Telkom Bandar Lampung, bagi yang akan mengembangkan program ini lebih lanjut dapat diharapkan melengkapi dan menyempurnakan tampilannya serta dapat memberikan tambahan fitur-fitur lainnya.
2. Akan lebih baik jika pendaftaran berlangganan paket Indihome ini sudah difasilitasi dengan adanya GIS untuk memperlancar dan mempermudah *customer* dalam melakukan pendaftaran.
3. Akan lebih baik pula jika ada fasilitas untuk *customer* dapat berkomunikasi juga seperti dengan admin lainnya, agar lebih memudahkan *customer* dan teknisi dalam berkomunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusvianto, Hendra. 2017. *Sistem Informasi Inventori Gudang Untuk Mengontrol Persediaan Barang Pada Gudang Studi Kasus : PT. Alaisys Sidoarjo.* Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.
- Alvionata, Yudha Viki. 2015. *Pembuatan Aplikasi Penugasan dan Penilaian Praktikum Pada Fakultas Ilmu Terapan.* Fakultas Ilmu Terapan.
- A.S., Rosa dan M. Shalahuddin. 2016. Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek. Informatika. Bandung.
- Harto, Budi. 2015. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Serqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan.* Padang : (STMIK) JAYANUSA.
- Kadir, Abdul. 2014. Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi. Yogyakarta.
- Kadir, Abduldan Terra Ch. Triwahyuni. 2014. Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi. Yogyakarta.
- Lengkong, Hendra Nugraha. 2015. *Perancangan Penunjuk Rute Pada Kendaraan Pribadi Menggunakan Aplikasi Mobile GIS Berbasis Android yang Terintegrasi Pada Google Maps.* Manado : UNSRAT.
- Nurillah, Assyifa. 2014. *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah (SAKD), Pemanfaatan Teknologi Informasi, dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah.* Semarang : Universitas Diponogoro.

Panjaitan, Januar Efendi. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. Bandung : Universitas Telkom.

Wijaya, Patrick. 2015. *Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Administrasi pada Toko Asia Comm*. Surabaya : Universitas Kristen Petra.

Putra, Arie Setya, Ochi Marshella Febriani, and Astin Zulkarnaen. "Aplikasi Sistem Inventori Gudang (Asig) Berbasis Web Pada Toko Cat Sekar Warna Bandar Lampung." *Prosiding Seminar Nasional Darmajaya*. Vol. 1. 2019.

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN
TELKOM WITEL LAMPUNG**

Pada hari ini Kamis Tanggal tujuhbelas Bulan Mei Tahun 2018
Yang Bertandatangan dibawah ini :

Nama / Nik : AGUNG RAHMAT ZULKARNAIN
Jabatan : MGR HR & CDC
Lokasi Kerja : WITEL LAMPUNG

Dengan ini menerangkan bahwa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Dita Desward Rosa Mastika
Alamat : Jl. Z.A Pagaralam No.93
Asal sekolah / PT : Bandarlampung
NO. NIS / NPM : Perguruan Tinggi DARMAJAYA
FAKULTAS : 1411050131
: Fakultas Ilmu Komputer

Bahwa yang bersangkutan Telah melaksanakan Penelitian dilokasi
Telkom Wilayah Lampung dari tanggal 9 Mei 2019 s/d tanggal 17
Mei 2018

Selama Melaksanakan Penelitian Yang bersangkutan telah
melaksanakan dengan sebaik bainya sesuai jurusan dan bimbingan
instruktur Karyawan Witel Lampung dengan hasil Memuaskan.

Demikian surat Keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk
dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandarlampung,.17 Mei 2018.



AGUNG RAHMAT ZULKARNAIN
Nik : 720494



FORMULIR**BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK KEMAHASISWAAN (BAAK)****NOTULEN UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Waktu / Tanggal Sidang : PABU 13 / FEBRUARI / 2019

Nama Mahasiswa : DITA DESWARD ROSA MASTIKA

NIM : 111050131

Judul Skripsi/ Tugas Akhir : SISTEM INFORMASI PELAYANAN SDM UNTUK CUSTOMER
BERBASIS MOBILE PADA PT. TELKOM INDONESIA BANDAR
LAMPUNG**PERTANYAAN YANG DIAJUKAN :**

NO	PERTANYAAN
	<ul style="list-style-type: none"> - Pertukar Context Diagram & PFD ✓ - Pertukar Relasi Antar tabel ✓ - Jawab Komplain customer ? - proses selesaui pelaksanaan komplain yang dilakukan oleh teknisi bantuan customer service ✓ <p>Murti 1 1/-2019 ✓</p> <p>Murti 2 2/-2019 ✓</p> <p>Murti 3 7/iv/2019 ✓</p> <p>Murti 4 7/iv/2019 ✓</p> <p>Murti 5 7/iv/2019 ✓</p>