

INTISARI

APLIKASI PELAYANAN PELANGGAN INDIHOME YANG TERINTEGRASI BERBASIS WEB PADA PT.TELKOM INDONESIA TBK CABANG UNIT KEDATON BANDAR LAMPUNG

oleh

Melky Arnando
melkyarnando@gmail.com

PT. Telkom Cabang Kedaton Bandar Lampung merupakan perusahaan yang memberikan layanan terkait jaringan internet dengan paket-paket unggulan seperti paket indihome Prestige 10 Mbps, 20Mbps hingga 200Mbps dengan harga menyesuaikan pakatnya. Jumlah pelanggan Indihome pada tahun 2020 mencapai 8,3 juta naik sebesar 1,3 juta, sehingga hal tersebut perlu memperhatikan pelayanan bukan hanya dalam bidang paket tetapi juga layanan pengaduan yang saling terintegrasi dengan bagian lainnya. Proses penngaduan yang dilakukan saat dengan cara menghubungi 147 dengan menggunakan pulsa atau pelanggan bisa datang langsung PT.Telkom Cabang Kedaton Bandar Lampung. Proses pengaduan dengan menyertakan ID pelanggan yang telah terdaftar dan memberikan informasi terkait pelayanan yang telah digunakan dan kemudian dilakukan tindakan oleh pihak perusahaan.

Tujuan penelitian tersebut menghasilkan sistem pelayanan pada bagian pengaduan yang terintegrasi bagian teknis. Metode yang digunakan yaitu *extreme programming* dan UML. Sistem dibangun berupa *website* yang menghasilkan sistem dengan memberikan fitur pengaduan dan pendaftaran layanan sebagai bentuk terintegrasi. Terdapat informasi hasil tindakan dan informasi kepuasan terhadap layanan Indihome. Hasil dari pengujian sistem diperoleh persentase sebesar 95,38% dan 93,77, sehinhnga hasil dari pengujian menyimpulkan bahwa sistem telah disetujui

Key words: Aplikasi, Pelayanan, Pelanggan, Indihome, Web