
SISTEM PENGADUAN LAYANAN GANGGUAN PELANGGAN SPEEDY RANTAUPRAPAT BERBASIS WEB

Oleh :

Ahmad Syahrian Harahap* , Firman

Fakultas Teknik Universitas Al- Washliyah Labuhanbatu
e-mail : ahmadsyahrian_hrp@gmail.com*, firm90@gmail.com

ABSTRAK

Pada Internet Service Protokol (ISP) lainnya, yang sering mempunyai kelemahan dalam gangguan koneksi jaringan. Tim Troubleshooting Speedy ingin memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan, namun dengan keterbatasan anggota tim dan juga semakin banyaknya pelanggan tiap harinya, menjadikan pelayanan Troubleshooting menjadi lambat. Ketepatan dalam pelayanan gangguan Speedy lama karena harus mengantri berdasarkan aduan dari pelanggan sebelumnya. Selama ini penanganan gangguan dilakukan dengan cara dipandu secara mandiri oleh tim Speedy melalui telepon, dan apabila gangguan belum dapat diselesaikan, maka tim Speedy akan langsung ke lapangan (pelanggan) sehingga butuh waktu. Keuntungan yang didapat dalam menggunakan sistem ini adalah untuk pengolahan data layanan gangguan pelanggan Speedy, dapat diselesaikan dengan mudah tanpa memerlukan tenaga dan waktu yang lama, tidak memerlukan berkas yang banyak jika membutuhkan lebih dari satu data layanan gangguan pelanggan Speedy dan data yang dihasilkan bebas dari kesalahan. Dengan demikian akan sangat membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada pengolahan data layanan gangguan pelanggan Speedy, sehingga lebih dapat mengefisienkan waktu dan tenaga. Macromedia Dreamweaver didukung oleh komunitas besar pengembang ekstensi yang membuat ekstensi yang tersedia (baik komersial maupun yang gratis) untuk pengembangan web dari efek rollover sederhana sampai fullfeatured shopping cart. Dreamweaver, seperti editor HTML lainnya, edit file secara lokal kemudian diupload ke web server remote menggunakan FTP, SFTP, atau WebDAV. Database MySQL adalah suatu Relational Database Management System (RDMS) yang mendukung database yang terdiri dari sekumpulan relasi antar table. MySQL Server bekerja di Client/Server atau sistem embedded. Software Database MySQL merupakan sistem client/server yang terdiri dari multithread SQL server yang mendukung software klien dan library yang berbeda, administrative tools, dan sejumlah Application programming interfaces (APIs)..

Kata Kunci: Data, Informasi, Gangguan, Speedy, Pelanggan

I. PENDAHULUAN

PT. Telkom Labuhanbatu merupakan salah satu perusahaan di Rantauprapat Labuhanbatu yang memiliki fasilitas penyedia layanan internet dalam bentuk penyedia modem internet dalam bentuk internet Speedy. Dengan begitu pesatnya akan permintaan konsumen dalam menggunakan fasilitas Speedy tersebut, membuat pihak PT. Telkom Labuhanbatu Labuhanbatu, membuat sebuah Tim Troubleshooting Speedy untuk menangani tentang keluhan pelanggan dan gangguan Speedy tersebut.

Pada Internet Service Protokol (ISP) lainnya, yang sering mempunyai kelemahan dalam gangguan koneksi jaringan. Tim Troubleshooting Speedy ingin memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan, namun dengan keterbatasan anggota tim dan juga semakin banyaknya pelanggan tiap harinya, menjadikan pelayanan Troubleshooting menjadi lambat. Ketepatan dalam pelayanan gangguan Speedy lama karena harus mengantri berdasarkan aduan dari pelanggan sebelumnya. Selama ini penanganan gangguan dilakukan dengan

cara dipandu secara mandiri oleh tim Speedy melalui telepon, dan apabila gangguan belum dapat diselesaikan, maka tim Speedy akan langsung ke lapangan (pelanggan) sehingga butuh waktu.

Keuntungan yang didapat dalam menggunakan sistem ini adalah dapat diselesaikan dengan mudah tanpa memerlukan tenaga dan waktu yang lama, tidak memerlukan tim troubleshooting untuk membimbing lewat telepon sehingga hemat biaya, tersedianya pilihan dan model gangguan beserta solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut secara on-line, mengurangi ketergantungan akan dibimbing oleh tim troubleshooting karena akan dibimbing secara otomatis sehingga akan sangat membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada layanan gangguan pelanggan Speedy dan dapat mengefisienkan waktu dan tenaga.

II. KAJIAN LITERATUR

2.1 Sistem

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu. (Jogiyanto, 2005: 1).

2.2 Data

Satu Database Manajemen System (DBMS) berisi satu koleksi data yang saling berelasi dan satu set program untuk mengakses data tersebut. Jadi, DBMS terdiri dari database dan set program pengelola untuk menambah data.

Basis data adalah sekumpulan data, umumnya mendeskripsikan aktivitas satu organisasi atau lebih yang berhubungan. (Janner Simarmata, 2006: 1).

Penyusun suatu basis data digunakan untuk mengatasi masalah – masalah pada penyusunan data, yaitu :

1. Redundansi dan inkonsistensi data
Penyimpanan data yang berulang – ulang di beberapa file dapat mengakibatkan juga inkonsistensi (tidak konsisten) pada data.

2. Kesulitan pengaksesan data Dengan adanya DBMS yang mampu mengambil data secara langsung dengan bahasa yang familiar dan mudah digunakan (user friendly)
3. Isolasi data untuk standarisasi Jika data tersebar dalam beberapa file dalam bentuk format yang tidak sama.
4. Multiple User (banyak pemakai) Dengan adanya basis data, maka dapat diakses pada program yang sama atau digunakan oleh banyak pemakai dalam waktu yang berbeda.
5. Masalah keamanan (security) Tidak setiap pemakai sistem basis data diperbolehkan untuk mengakses semua data.
6. Masalah integrasi (kesatuan) Database berisi file–file yang saling berkaitan, masalah utama adalah bagaimana kaitan antara file tersebut bisa terjadi.
7. Masalah data independence (kebebasan data) Pembuatan suatu program aplikasi tidak bebas terhadap database yang ada

III. METODE PENELITIAN

Untuk membantu dalam penyusunan penelitian ini, maka perlu adanya susunan kerangka kerja (frame work) yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang akan dibahas



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan di atas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang diperoleh dari berbagai buku, jurnal dan sumber referensi yang lain dari internet, yang berhubungan dan menjadi bahan acuan dalam penulisan skripsi ini seperti beberapa pengertian, materi dan beberapa teori yang berhubungan dengan sistem informasi pelayanan gangguan Speedy berbasis web.

2. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan proses pengumpulan data dengan metode wawancara dan observasi untuk melakukan pengamatan dan analisa terhadap proses sehingga mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Adapun data yang dikumpulkan seperti :

- a. Data pelanggan,
- b. Data kriteria,
- c. Data gangguan,
- d. Data solusi,
- e. Laporan pelanggan Speedy.

3. Analisis Sistem

Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah pada sistem yang sedang berjalan pada, seperti :

- a. Dengan keterbatasan anggota tim dan juga semakin banyaknya pelanggan tiap harinya, menjadikan pelayanan Troubleshooting menjadi lambat
- b. Ketepatan dalam pelayanan gangguan Speedy lama karena harus mengantri berdasarkan aduan dari pelanggan sebelumnya
- c. Pelayanan gangguan dilakukan dengan cara dipandu secara mandiri oleh tim Speedy melalui telepon sehingga butuh waktu dan biaya
- d. Belum adanya sistem pendataan layanan gangguan pelanggan Speedy dengan sistem terkomputerisasi.

4. Perancangan Sistem.

Adapun perancangan sistem yang dirancang adalah tentang rancangan sistem yang dirancang untuk mengolah dan memasukkan

data layanan gangguan pelanggan Speedy seperti data pelanggan, data paket dan data keluhan dengan menggunakan sebuah pemrograman PHP dan sebagai database menggunakan MySQL dan sebagai program aplikasi menggunakan Macromedia Dreamweaver 8.

5. Implementasi Sistem.

Implementasi sistem yang telah dibuat adalah prosedur yang dilakukan untuk menyelesaikan desain yang ada dalam dokumen desain sistem yang disetujui dan menguji, menginstal, memulai, serta menggunakan sistem yang baru atau sistem yang diperbaiki yaitu sistem informasi pelayanan gangguan pelanggan Speedy berbasis web.

6. Uji Coba Sistem.

Ujicoba adalah merupakan suatu tahapan evaluasi terhadap aplikasi yang telah dibangun, pada ujicoba ini penulis melakukan beberapa uji coba sistem yang akan menjadi bahan acuan dalam penulisan skripsi. Adapun uji coba sistem tersebut dilakukan berbagai cara diantaranya, seperti dibawah ini :

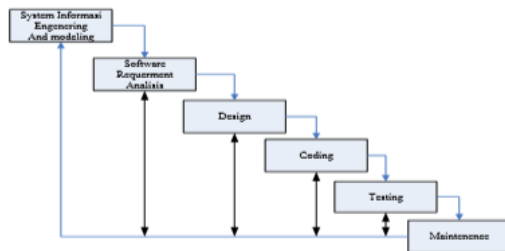
- a. Ujicoba login dan otentifikasinya.
- b. Ujicoba Koneksi aplikasi ke database.
- c. Ujicoba penginputan data :
 - 1) Input Data Pelanggan
 - 2) Input Data Kriteria
 - 3) Input Data Solusi
- d. Uji Coba Laporan untuk data pelanggan, kriteria, solusi.
- e. Simulasi pembacaan data di web yang telah ditentukan.

7. Evaluasi

Evaluasi merupakan bagian dari sistem manajemen yaitu perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Tanpa evaluasi, maka tidak akan diketahui bagaimana kondisi objek evaluasi tersebut dalam rancangan, pelaksanaan serta hasilnya.

Metode yang digunakan dalam pembuatan program ini adalah metode Waterfall yaitu salah satu metode adalah "Linear Sequential Model". Model ini sering disebut dengan "classic life cycle" atau model waterfall. Model ini adalah model yang muncul pertama

kali yaitu sekitar tahun 1970 sehingga sering dianggap kuno, tetapi merupakan model yang paling banyak dipakai didalam Software Engineering (SE). Model ini melakukan pendekatan secara sistematis dan urut mulai dari level kebutuhan sistem lalu menuju ketahapan alisis, desain, *coding*, *testing* / *verification*, dan *maintenance*.



Gambar 2. Metode Waterfall

IV. IMPLEMENTASI

4.1 Menu Index

Menu Index merupakan jendela utama dari jendela-jendela lain, sehingga apabila jendela ini ditutup maka jendela yang lain ikut tertutup. Pada menu utama ini pengguna akan dapat memilih tampilan apa yang ingin dijalankan. Tampilan menu utama tersebut ditunjukkan pada gambar di bawah ini :



Gambar 3 Tampilan Menu Index

4.2 Form Login

Tampilan ini merupakan tampilan yang digunakan untuk pengguna seorang staf administrasi maka harus mengisi kata kunci (password) dengan benar untuk menjalankan program dengan cara memasukkan pada user ketikkan "speedy", kemudian ketikkan pada password "12345", setelah itu klik tombol masuk untuk dapat masuk ke dalam menu utama



Gambar 4. Form Login

4.3 Form Data Pelanggan

Tampilan ini digunakan untuk mengisi atau memasukkan data Pelanggan. Berfungsi untuk menambah, mengubah serta menghapus data. Tampilan tersebut ditunjukkan pada gambar di bawah ini :



Gambar 5. Form Data Pelanggan

4.4 Form Data Keluhan

Tampilan ini digunakan untuk mengisi atau memasukkan data Keluhan. Berfungsi untuk menambah, mengubah serta menghapus data. Tampilan tersebut ditunjukkan pada gambar dibawah ini :



Gambar 6. Data Keluhan

Penggunaan form ini adalah, dengan mengetikkan data-data kedalam No_Kel misalnya "NK001", Tgl_Kel misalnya "12/11/2016", Kd_Pel misalnya "KP001", Nm_Pel misalnya "Rian", Alamat misalnya "Rantauprapat", Tlp misalnya "08134564345", Kd_paket misalnya

“KP001”, Nm_paket misalnya “Family”, kategori misalnya “Speedy”, harga misalnya “150000”, keluhan “Lampu Mati”, Gejala misalnya “Koneksi Lambat”, kemudian apabila sudah terisi semua record langkah selanjutnya adalah dengan menekan tombol Insert untuk menyimpan data-data tersebut.

V. PENUTUP

Berdasarkan hasil implementasi dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Menghasilkan sistem informasi pengaduan layanan gangguan pelanggan speedy dengan Web tanpa lewat telepon.
2. Sistem dikerjakan secara otomatis tanpa harus ikut antri untuk melakukan pengaduan gangguan speedy karena sistem sudah menggunakan komputer.
3. Sistem sudah dilengkapi dengan fasilitas untuk mencetak laporan dengan cepat dan akurat.
4. Dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan kepada PT. Telkom Rantapratap dalam hal penggunaan sistem pengaduan layanan gangguan pelanggan speedy dari sistem sederhana menuju sistem terkomputerisasi saat ini sehingga dapat memproses data lebih cepat dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto, Bambang., 2011, Jurnal Sistem Informasi Penjualan Dengan Perhitungan Rugilaba Perusahaan, ISN : 122-78HG/2011.
- Gunawan, Hari., 2012, Jurnal Sistem Informasi Penjualan Bertaraf Internasional, ISSN : 2085-3343.
- Hardiyanto., 2010, Sistem Informasi Pengolahan Gangguan Speedy Pada Telkom Rantapratap, Tugas Akhir, Jurusan Sistem Informasi, Stimik Akakom Yogyakarta, Yogyakarta.
- Jogiyanto., 2005, Analisis Dan Sistem Informasi, Yogyakarta, Andi Offset.
- Peranginangin, Agung., 2013, Optimalisasi Sistem Pelayanan Gangguan Speedy pada UPT. Telkom Rantapratap, Tugas Akhir, Jurusan Manajemen Informatika, Amik Stikom Sumatera Utara, Medan.
- Peranginangin, Kasiman., 2006, Aplikasi Web Dan Php Myssql, Yogyakarta, Andi Offset.
- Permana, Dendi., 2013, Jurnal Analisis Dan Perancangan Sistem Basis Data. ISSN : 085-334/2013
- Simarmata, janner., 2006, Basis Data, Yogyakarta, Andi Offset.
- Salma., 2010, Jurnal Perancangan Iklan Layanan Masyarakat Animasi Tentang Pendidikan Bermutu Di Yogyakarta Berbasis 2-Dimensi Untuk Dinas Pendidikan Provinsi Yigyakarta, ISSN : 28-11/2010
- Sulastri., 2009, Jurnal Sistem Informasi Penjualan Dengan Perhitungan Rugi Laba Perusahaan, ISSN : 2886-3113/2009
- Solehuddin., 2010, sistem Informasi Pengaduan Gangguan Speedy Pada Telkom Rantapratap, Tugas akhir, Jurusan Teknik Informatika, Amik Intel Com Global Indo, Kisaran.
- Wahab, Alido Randeria., 2007, Jurnal Sistem Pendukung Keputusan Pemberian Pinjaman Kredit Menggunakan The Statisficing Model. Isn : 12278hg/2007
- Zanzad, FH., 2005, Mahir Macromedia Dreamweaver, Yogyakarta, Andi Offset.