

SISTEM INFORMASI PELAYANAN GANGGUAN INDIHOME BERBASIS ANDROID

Abdul Muhaimin

Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya
Jl. Semolowaru 45, Surabaya

ABSTRAK

Sistem informasi pelayanan gangguan merupakan sebuah sistem informasi (SI) berbasis Android yang digunakan untuk mempermudah pelanggan dan teknis indihome dalam melaporkan keluhan dan melaporkan hasil atau kondisi di lapangan selama melakukan perbaikan. Aplikasi ini juga dibuat agar dapat dijadikan lebih efisien dari sebelumnya, dimana pelanggan melaporkan keluhan layanan harus telepon ke 147 atau datang ke plasa telkom untuk mengutarakan keluhan yang dialami, dan teknis menerima dan melaporkan hasil kondisi WO (Work Order) di lapangan hanya melalui aplikasi sosial media yaitu telegram.

Kata Kunci : Android, WO (Work Order), 147

ABSTRACT

The service information system of interference is an information system (SI) based on Android that is used for customer needs and indihome tenition in result of completion and condition in process during make improvement. This application is also created to be made more efficient than ever, where the customer's service permit must be connected to 147 or come to the telkom plaza to express the complaints experienced, and technicians receive and the result of WO (Work Order) in the field only through social media application that is telegram

Based on the test results, data processing done through the application is much better than the manual way, more efficient and effective. By using the database, then in the implementation of payroll information system that is done by testing and repair until the system can be executed accurately.

Keywords: Android, WO (Work Order), 147

1.PENDAHULUAN

Latar Belakang

Berkembangnya teknologi informasi belakangan ini banyak mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan dalam berbagai bidang. Perkembangan teknologi ini semakin terasa bila suatu perusahaan sudah mulai merasakan adanya suatu kebutuhan akan kecepatan, ketepatan dalam pencatatan aktivitas, dan dalam penyampaian informasi pelaporan pada pihak manajemen suatu perusahaan tentu saja sangat diperlukan.

PT. Telkom Akses merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa layanan internet, yang saat ini pengolahan data gangguan pada pelanggan mengenai pengiriman **WO** (Work Order) dan report progres atau update di lapangan masih bergantung pada aplikasi chatting yaitu “telegram”. Dan dalam pelaporan gangguan pelanggan juga masih repot – repot datang ke plasa telkom atau kalau tidak mereka mengorbankan pulsa untuk menghubungi 147.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dalam penelitian ini dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang adasebagai berikut :

1. Bagaimana membuat rancangan model sistem informasi pelayanan gangguan ?
2. Bagaimana proses sistem informasi Tiketing Gangguan ?
3. Bagaimana agar HD (Helpdesk) dapat merekap laporan teknisi lapangan dan teknisi tidak perlu lagi menunggu dan melaporkan WO(Work Order) lewat telegram agar lebih efisien ?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Membuat sistem informasi dapat membantu dan mengatasi masalah pengiriman dan penerimaan WO(Work Order) serta report atau update progres dilapangan yang dirasa kurang efektif dan efisien. Diharapkan sistem ini dapat membantu proses manajemen yang ada di perusahaan tersebut
2. Mempermudah teknisi lapangan dalam menerima WO dan mengirim report atau update progres di lapangan dengan cepat, mudah, dan akurat.
3. Untuk mempermudah pelanggan dalam melaporkan keluhan atau gangguan yang terjadi pada layanan mereka.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Kepuasan Pelanggan

1. Kepuasan Pelanggan adalah Hasil dari suatu proses
2. Kepuasan Pelanggan adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima
3. Kepuasan Pelanggan adalah Perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima).

Definisi Loyalitas Pelanggan

- Loyalitas Pelanggan berkaitan dengan hubungan antara perusahaan dan pelanggan.
- Loyalitas Pelanggan termasuk perilaku (Retensi Pelanggan) di mana pelanggan melakukan pembelian ulang suatu barang merek tertentu saat ini, daripada memilih merek pesaing sebagai gantinya atau mempergunakan jasa mereka saat ini daripada memilih jasa yang lainnya
- Loyalitas Pelanggan termasuk sikap di mana penilaian pelanggan dan perasaan tentang suatu produk, layanan, hubungan, merek, atau perusahaan yang terkait dengan pembelian berulang

Perlu diketahui bahwa kepuasan dan loyalitas pelanggan mempunyai hubungan saling terkait tetapi tidak selalu mendorong yang lain. Misalnya Pelanggan mungkin tidak puas, tetapi loyal. Pelanggan ini disebut Captives, Hal ini juga memungkinkan bagi pelanggan yang sangat puas, tetapi tidak loyal. Situasi ini terjadi di pasar yang sangat commoditized dimana hanya ada sedikit atau tidak ada diferensiasi produk/jasa.

Indihome

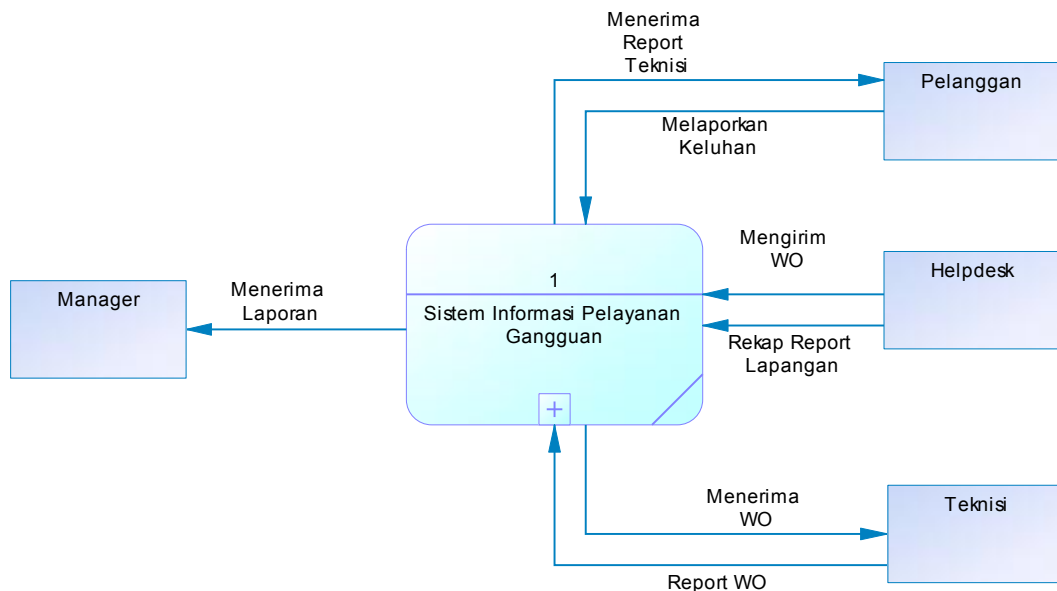
Indonesia Digital HOME (disingkat INDIHOME) adalah salah satu produk layanan dari PT Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (voice), internet (Internet on Fiber atau High Speed Internet), dan layanan televisi interaktif (USee TV Cable, IP TV). Karena penawaran inilah Telkom memberi label IndiHOME sebagai tiga layanan dalam satu paket (3-in-1) karena selain internet, pelanggan juga mendapatkan tayangan TV berbayar dan saluran telepon.

3. METODE PENELITIAN

Tahapan perancangan dilakukan berdasarkan hasil analisis sistem di atas. Pada tahap ini dilakukan penentuan entitas dan data yang dibutuhkan oleh sistem, serta dilakukan permodelan sistem dengan menggambarkan proses dan aliran data yang terjadi. Tahapan ini menghasilkan gambaran konseptual alir data, rancangan basis data serta rancangan masukan dan keluaran dari system.

Pembuatan sistem informasi ini menggunakan beberapa metode analisa data Diagram konteks, DFD, ERD dan Mapping database untuk server, serta Use Case Diagram untuk client. Sistem ini bekerja dengan server (pusat proses sistem), yang mana client akan mengakses informasi dari server tersebut menggunakan aplikasi android.

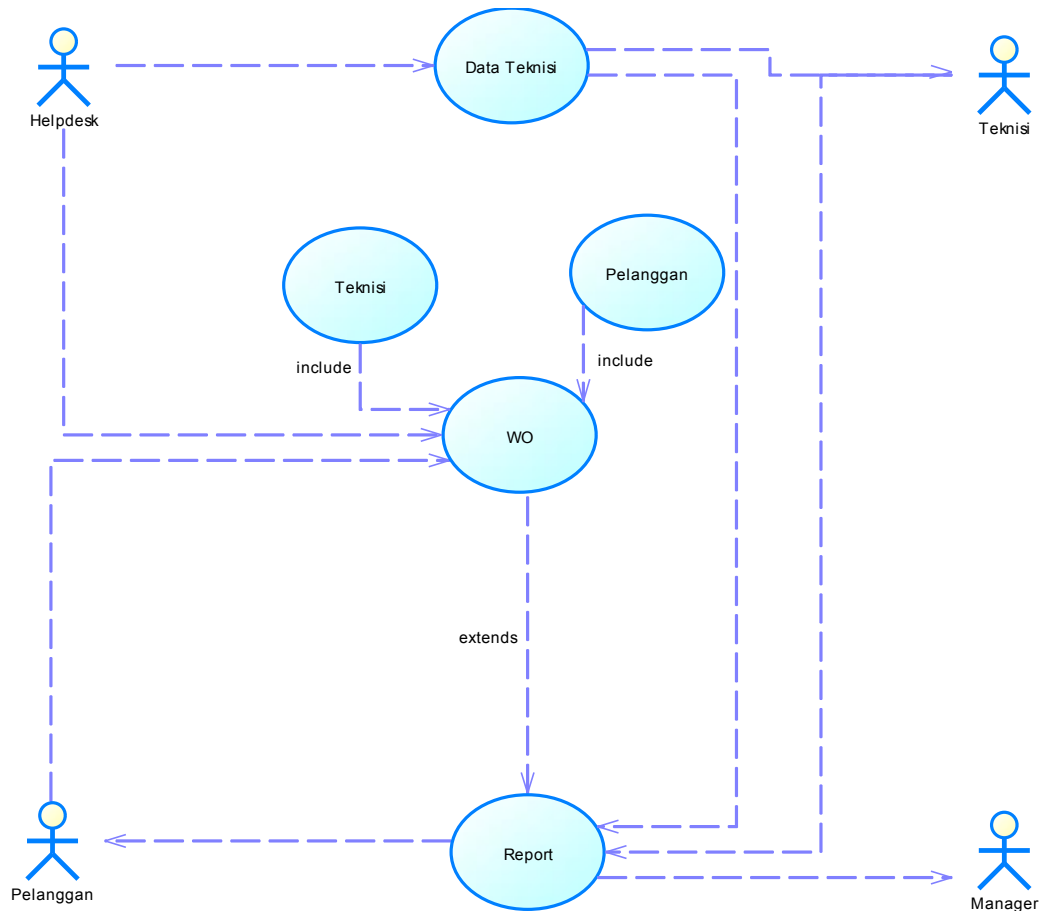
Diagram Konteks



Gambar 3.1 Diagram Konteks

Manager dapat memantau hasil atau update yang terjadi di lapangan, sesuai Work order yang diinputkan ke teknisi oleh Helpdesk dan juga bisa menerima pelaporan pelanggan. Serta SPV memantau plotting Work Order yang diterima teknisi

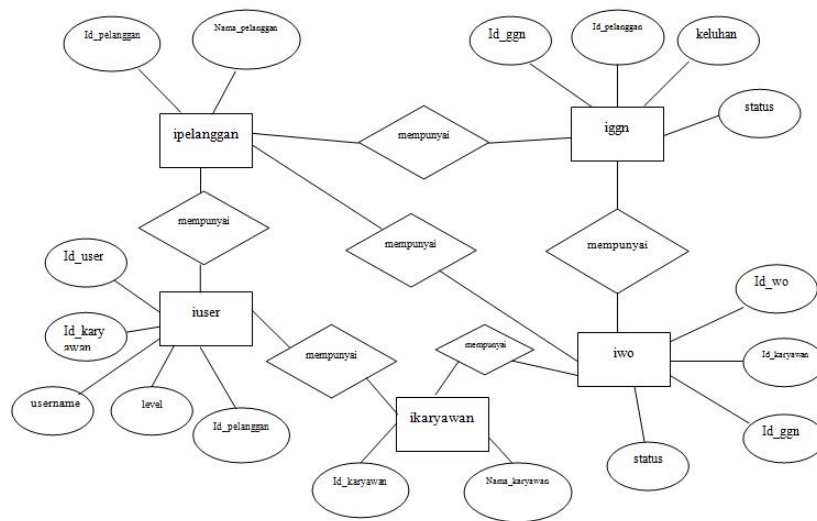
Use Case Diagram



Gambar 3.2 Use Case Diagram

Untuk mengenal proses utama suatu sistem digunakan use case diagram. Dengan use case diagram ini dapat diketahui proses yang terjadi pada aplikasi. SPV memonitor Work Order yang di terima teknisi dan Manager dapat memantau report dan update yang terjadi di lapangan.

ERD Diagram



Gambar 3.3 ERD Diagram

Pada Entity Relationship Diagram Sistem pelayanan gangguan ini terdapat 4 entitas yang digunakan, yaitu user, ggn, level, dan wo. Relasi entitas user dan level terhubung melalui id_user sebagai primary key pada entitas user dan id_user sebagai foreign key pada entitas ggn dan entitas wo.

4.PENGUJIAN SISTEM

Implementasi Antar Muka

Implementasi antarmuka dilakukan dengan setiap halaman yang dibuat baik aplikasi yang dibangun untuk digunakan pelanggan dan teknisi login maupun aplikasi backend yang digunakan admin untuk proses report dan transfer Work Order. Berikut ini beberapa tampilan antar muka yang telah di implementasikan.

Form Laporan Keluhan

Form halaman lapor keluhan adalah tampilan di mana pelanggan menginputkan keluhannya setelah menekan tanda (+) atau add untuk melaporkan keluhannya yang dialami

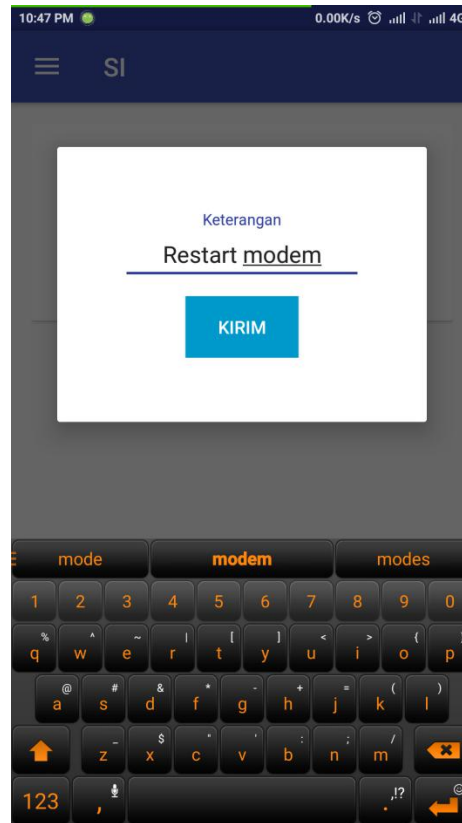


The image shows a mobile application interface for reporting a problem. At the top, there is a blue header with the letters 'SI'. Below the header, the title 'Lapor Gangguan' is displayed in a large, light blue font. The form consists of three input fields, each with a label and a value: 'Nama' (Name) with the value 'Arjuno', 'Kode Pelanggan' (Customer Code) with the value '152407200001', and 'Gangguan' (Problem) with the value 'inet lambat'. The 'Gangguan' field has a red underline under the text. At the bottom of the form, there is a grey button labeled 'LAPORKAN'. The background of the form is light grey, and the overall interface is clean and modern.

Gambar 4.1 Form Laporan Keluhan

Form Report Teknisi

Antar muka menu close teknisi ini adalah menu dimana teknisi melaporkan hasil perbaikan di sisi pelanggan dan mengisi keterangan yaitu tindakan yang dilakukan untuk perbaikan.



Gambar 4.2 Form Teknisi Close

Form Report Close

Antar muka form laporan close merupakan tampilan atau menu dimana menampilkan hasil report teknisi lapangan yang memperbaiki keluhan pelanggan, dan sudah solve atau sudah berhasil di perbaiki, yang mana ketika teknisi report terdapat konfirmasi dari sisi pelanggan kalau memang gangguannya telah di perbaiki baru masuk ke laporan close

The screenshot shows a web application interface for 'INDIHOME'. The main content area is titled 'Laporan Close' and contains a table with the following data:

No Tiket	No Pelanggan	Keluhan	Tgl. Laport	Tgl. Close	Keterangan	Teknisi
GG00002	152407200001	inet lemot	2017-10-22 11:18:15	2017-10-24 08:11:24	Restart	Abdul
GG00006	152407200001	matot	2017-11-19 06:09:23	2017-12-12 22:54:10	Done	Abdul

At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyright © 2014-2016 Almsaeed Studio. All rights reserved.' and a version number: 'Version 2.4.0'.

Gambar 4.3 Form Report Close

Kesimpulan Pengujian

Pengujian yang telah dilakukan merupakan proses yang terdapat dalam sistem informasi pelayanan gangguan berbasis android. Dan setelah dilakukan pengujian, maka berdasarkan hasil pengujian dapat di ambil kesimpulan bahwa sistem informasi pelayanan gangguan ini dapat digunakan dengan baik sesuai kebutuhan, disamping terdapat beberapa proses lain yang dapat membantu pihak dari pelanggan, teknisi dan helpdesk.

Dari hasil pengujian ini dapat di simpulkan juga pelanggan dapat melaporkan keluhan layanannya lebih efektif dan cepat, tanpa perlu menghubungi 147 untuk mengurangi pulsa atau mendatangi plasa telkom. Dan untuk proses percepatan pelaporan tentu lebih efektif melalui aplikasi ini, sedang untuk tindakan eksekusi perbaikan masih dengan yang lama dimana aplikasi ini hanya membantu pihak pelanggan untuk melaporkan keluhan, teknisi untuk melaporkan hasil di lapangan dan helpdesk membuat laporan.

5.KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Aplikasi ini dapat mempermudah pihak admin pelanggan untuk melaporkan keluhan.
2. Program aplikasi ini mempermudah admin untuk merekap hasil laporan teknisi lapangan.
3. Dengan menggunakan aplikasi ini teknisi sudah tidak perlu lagi melaporkan tindakan dan kendala di lapangan secara manual.
4. Program aplikasi ini dapat di pahami maupun di mengerti, dan dapat di lakukan pengembangan untuk kedepannya.

V.II Saran

Saran-saran yang dapat diberikan untuk aplikasi sistem informasi pelayanan gangguan indihome ini adalah:

1. Perlu pengembangan dari sistem yang telah dibuat terutama pada bagian admin dan pelanggan, untuk dapat mengirim dari sisi admin apabila ada promo dan menerima informasi mengenai promo yang ada.
2. Diharapkan aplikasi ini dapat diterapkan pada regional telkom lain, tidak hanya di Surabaya saja.
3. Program ini dapat dikembangkan lagi dengan batasan masalah yang lebih luas. Dan dapat dilakukan perbaikan terhadap kekurangan yang ditemui dalam penggunaannya.

DAFTAR PUSTAKA

Fathansyah.2009. Buku Teks Ilmu Komputer BASIS DATA. Bandung: CV. Informatika

Kadir,Abdul.2009. Dasar Pemrograman Web Dinamis menggunakan PHP. Yogyakarta : Andi Kurniadi

Sumadi, ARTI MYSQL

<http://www.kompinterku.com/2015/10/arti-mysql.html>,
Tanggal akses 11 Desember 2016

Pengertian Android Studio,

<http://www.jadibaru.com/android/pengenalan-android-studio-2/>
Tanggal akses 6 Desember 2016

Apakah Pengertian Dari Kata Android Itu? Dan sejarah android

<http://www.ardilas.com/2014/09/apakah-pengertian-arti-maksud-dari-tentang-sejarah-versi-kata-android-itu-adalah.html>, Tanggal akses 11 Desember 2016

http://www.ubaya.ac.id/2014/content/articles_detail/7/Android--Sistem-Operasi-pada-Smartphone.html Tanggal akses 11 Desember 2016

Apakah INDIHOME itu ?,

https://id.wikipedia.org/wiki/Indonesia_Digital_HOME,

Tanggal akses 13 Desember 2016

Apa itu fiber optik?

<https://klikhost.com/mengenal-teknologi-fiber-optik-serat-optik/>

Tanggal akses 16 Desember 2016