Jurnal Penelitian Sistem Informasi
Vol. 1 No. 3 Agustus 2023
e-ISSN :2985-7759, p-ISSN :2985-6310, Hal 130-141
DOI: https://doi.org/10.54066/jpsi.v1i3.675

Pengajuan Pemasangan Layanan Internet Speedy Berbasis Web Pada PT. Telkom

Serly Rindayanti
Program Studi Informatika STMIK Amikom surakarta

Safarina Binashrillah
STMIK Amikom surakarta

Andrian Doni Saputra
STMIK Amikom surakarta

Tinuk Agustin
STMIK Amikom surakarta

Alamat: Jl. Veteran, Dusun I, Singopuran, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57164
Korespondensi penulis: sherlyrindayanti20@gmail.com

Abstract. *In this research, a web-based speedy service submission system has been designed. Speedy is a high-speed internet access from PT. Telekomunikasi Indonesia, which uses Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL) access technology. The technology enables data and voice communication simultaneously through one ordinary telephone line, using copper cable access network media. This system was created using the programming language PHP (PHP Hypertext Preprocessor), as a web editor, Apache as a local webserver, MYSQL database and Flowchart as a system design tool. The results of this web-based Speedy service installation application information system can make it easier for customers to apply for Speedy service installation, make it easier to make data reports to leaders and provide information about the fast, controlled and accurate customer submission process.*

Keywords: *system, PHP, Speedy Installation Submission, web.*

Abstrak. Dalam penelitian ini, telah dirancang sebuah sistem pengajuan pemasangan layanan speedy berbasis web. Speedy merupakan akses internet berkecepatan tinggi dari PT. Telekomunikasi Indonesia, yang menggunakan teknologi akses Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL). Teknologi memungkinkan komunikasi data dan suara secara bersamaan melalui satu saluran telepon biasa, dengan menggunakan media jaringan akses kabel tembaga. Sistem ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP (PHP Hypertext Preprocessor), sebagai web editor, apache sebagai webserver local, database MYSQL dan Flowchart sebagai alat bantu perancangan sistem. Hasil dari sistem informasi pengajuan pemasangan layanan Speedy berbasis web ini dapat mempermudah customer untuk pengajuan pemasangan layanan Speedy, mempermudah pembuatan laporan data kepada pimpinan serta memberikan informasi seputar proses pengajuan customer yang cepat, terkendali dan akurat.

Kata kunci: sistem, PHP, Pengajuan Pemasangan Speedy, web.

Revised Mei 30, 2023, Revised Juni 30, 2023; Accepted Agustus 01, 2023
* Serly Rindayanti, sherlyrindayanti20@gmail.com

LATAR BELAKANG

Komunikasi merupakan dasar dari kehidupan. Manusia tidak pernah bisa lepas dari komunikasi, sebab komunikasi adalah salah satu cara manusia menjadi makhluk sosial buat berinteraksi dengan sesama (Ulumudin et al., 2022). Komunikasi juga adalah sarana buat transfer informasi. Seiring dengan kebutuhan manusia yang menginginkan kecepatan, ketepatan, serta kemudahan dalam segala hal. Salah satu bentuk perkembangan komunikasi yang paling pesat adalah yang bisa kita sebut dengan internet.

Internet yang menghubungkan berbagai perangjat komputer dan jaringan di seluruh dunia yang memungkinkan berbagai layanan dan aplikasi untuk berjalan secara bersamaam. *Internet* dapat digunakan dalam pengiriman dan penerimaan data, informasi, dan berbagai jenis media seperti teks, gambar, audia, video, dll. Internet bekerja berdasarkan protokol komunikasi atau disebut TCP/IP *(Transmission Control Protocol/Internet Protocol).* Internet sudah mengubah cara orang dalam berkomunikasi, berbelanja, bekerja, dan mengakses informasi. Ini telah menjadi aspek kehidupan modern, dan terus berkembang pesat dengan inovasi teknologi baru.

Salah satu penyedia jasa akses internet di Indonesia adalah PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, yang lebih dikenal dengan sebutan PT Telkom. Perusahaan ini memiliki jaringan yang luas, baik di dalam negeri maupun internasional. PT Telkom berlokasi di Kota Surakarta dan merupakan badan usaha milik negara yang menjadi penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di wilayah tersebut. Jumlah jasa akses internet di indonesia terus berkembang pesa seiring dengan meningkatnya permintaan akan konektivitas internet.

Tekanan kompetisi memaksa perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kepuasan pelanggan (Rendi & Suparni, 2022). Semakin lama, semakin banyak "pemain" oleh karenanya, perlu dilakukan juga suatu ide mengenai konsep loyalitas pelanggan, yaitu menjaga pelanggan agar tetap setia menggunakan produk *Speedy*.

Sistem informasi manajemen yang diusulkan di PT Telokm dibuat pada platform web *(web-based information management system*) dikarenakan keuntungan dari pemakaian aplikasi berbasis web antara lain dapat dijalankan dimana pun, kapan pun, tanpa harus melakukan penginstalan dan kompatibel dengan sistem operasi apa pun dan tidak memerlukan spesifikasi komputer yang tinggi untuk dapat menggunakan aplikasi berbasis web.

KAJIAN TEORITIS

Penelitian pertama dari (Febrianti, 2020) dengan judul "Strategi Pemasaran dengan menggunakan pendekatan Mark Plus & Co di Kandatael Jakarta". Penelitian ini betujuan untuk menginformasikan pembaca tentang topik yang akan dibahas dalam konten atau artikel yang terkait. Tujuan utama adalah memberi tahu pembaca bahwa isi dari konten tersebut akan berfokus pada strategi pemsaran, atau mempromosikan produk atau layanan di pasar tertentu. Pendekatan Mark Plus & Co dapat mengharapkan penjelasan mendalam tentang pendekatan khusus yang dikenal sebagai Mark Plus & Co.

Penelitian kedua dari (Setiawan & Suparni, 2022), dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan pengguna Jaringan speedy Telkom di Kota Nganjuk". Penelitian ini bertujuan untuk membrikan gambaran tentang fokus dan lingkup penelitian atau analisis yang akan dilakukan dalam laporan yang terkait. Pengaruh kualitas layanan yang diberikan oleh Telkom dalam hal jaringan speedy, mencakup evaluasi tentang sejauh mana kualitas layanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Penelitian ketiga dari jurnal (Aceng U, Triananda G, Eat S, 2022), dengan judul "Pelaksanaan Kebijakan E-Court Sebagai Upaya Mewujudkan Asas Speedy Administration Of Justice di Pengadilan Agama Garut". Penelitian ini bertujuan untuk memeprcepat proses peradilan di Pengadilan Agama Garut. Dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, seperti sisten elektronik untuk pengarsipan, pengiriman dokumen, dan persidangan daring, diharapkan semua tahap proses perdilan menjadi lebih efisien dan cepat. Peneliti ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data yang dilakukan dari berbagai informan, teurtama mereka yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan dan penggunaan E-Court, termasuk pejabat penyelenggra E-Courtdi Pengadilan Agama Garut.

Penelitian Keempat dari (Azhmy et al., 2022) dengan judul "Faktor Yang Memepengaruhi Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembeli Speedy Pada PT. Telekomunikasi Indonesia Site Operation Panakukang Makassar". Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisi faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam mengambil keputusan pembelian layanan Speedy di PT. Telekomunikasi Indonesia (Telkom), serta memberikan manfaat dan wawasan bagi pihak terkait dan pengetahuan lebih lanjut tentang perilaku konsumen. Metode penelitian yang digunakan yaitu peneltian kuantitatif. Kuantitaif adalah pengumpulan data yang melibatkan pengguna pertanyaan atau dalam bentuk angket untuk mendapatkan informasi dari suatu sampel.

Penelitian Kelima dari (Mirnawati, 2019) dengan judul "Peluang Pemasaran Telkom Speedy Pada PT. Telkom Kandatel NAD". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan wawasan tentang peluang pemasaran dalam memasarkan produk Telkom Speedy dan mengetahui kebijakan yang tepat untuk menghadapi peluang dan tantangan dalam pemasaran tersebut. Hasil yang didapat yaitu sudah diimplementasikan dengan baik sehingga manajemen perusahaan ke depan lebih baik dalam mengelola bisnis Telekomunikasi ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif yaitu data yang dikumpulkan dalam bentuk angka dan diproses secara statisti (Reynaldo & Palinggi, 2020). Metode penelitian kuantitatif disebut juga sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, berfungsi untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian.

Metode alur penelitian yang digunakan dalam pengerjaan penelitian ini terdiri dari empat fase yang merupakan bagian dari metodologi iterasi (*uterative model*).

1. Fase Perencanaan

Pada fase ini penulis melakukan pengumpulan data awal untuk membantu proses pendefinisian terhadap permasalahan yang ada dalam pengajuan pemasangan *speedy***.**

a. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung ke pihak karyawan telkom dibagian divisi *wireless Broadband* yang bertugas menangani layanan *Speedy.*

b. Teknik Observasi

Observasi dilakukan dengan cara berkunjung ke lokasi yang sudah terpasang jaringan *Speedy*. Penelitian ini juga memerlukan data sekunder yang sumber datanya diperoleh melalui data yang dibuat oleh pihak telkom yang telah tersesusun dalam bentuk maps digital yang dipublikasikan.

2. Fase Analisis

Pada fase perancangan, penulis membuat dua bentuk rancangan, yaitu rancangan sistem dan rancangan data.

3. Fase Perancangan

Pada fase perancangan, penulis membuat dua bentuk rancangan, yaitu rancangan sistem dan rancangan data.

4. Fase Implementasi

Untuk fase implementasi dari sistem yang telah dikembangkan oleh penulis pada sistem pengajuan pemasangan *speedy*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Produk yang mendukung perkembangan *teknologi* seperti *Speedy* memang sebaiknya terus ditingkatkan mengenai kualitas pelayanannya, karena hal ini sangat berkaitan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan *teknolog*i. Tidak dapat dipungkiri perkembangan suatu negara sangat dipengaruhi oleh kualitas dari penduduknya. Perlu diadakan pengujian data yang digambarkan kuantitatif variabel pengaruh kualitas produk digunakan analisis dengan rumus sebagai berikut:

$$rxy = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum Yi)}{\sqrt{[n \sum Xi2 - (\sum Xi)2][n\sum Yi2 - (\sum Yi)2]}}$$

Dari hasil analisis dengan menggunakan program komputer statistik, dapat diketahui seberapa perbandingan kepuasan pengguna *speedy* seperti terlihat pada tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Kepuasan Pelanggan

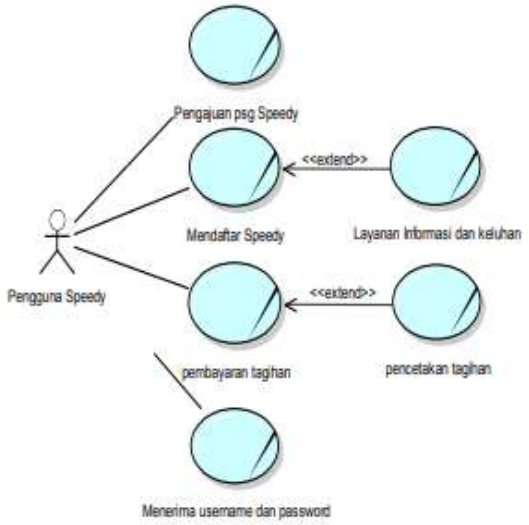
INTERNET SPEEDY	Sangat tidak puas	**0**
	Kurang puas	**11,76471**
	Puas	**70,58824**
	Sangat Puas	**29,41176**
INTERNET INDIHOME	Sangat tidak puas	**0**
	Kurang puas	**5,882353**
	Puas	**60,70588**
	Sangat Puas	**17,64706**

Sumber : (Fajar, 2022)

Merupakan hasil rekapitulasi internet *Speedy* dan *Indihome* dimana tingkat kepuasan internet *Speedy* dan *Indihome* untuk persentase sangat tidak puas adalah 0%, persentase Internet *Speedy* yang merasa kurang puas 11,77% *Indihome* 5,88%, Persentase Internet *Speedy* yang merasa puas 70,58% *Indihome* 60,70%, dan persentase Internet *Speedy* yang merasa sangat puas 29,41%, *Indihome* 17,64%.

Perancangan pada sistem yang dikembangkan pada pengajuan pemasangan layanan *speedy* PT. Telkom. Dilakukan perancangan sistem mulai dari perancangan UML dan desain antarmuka.

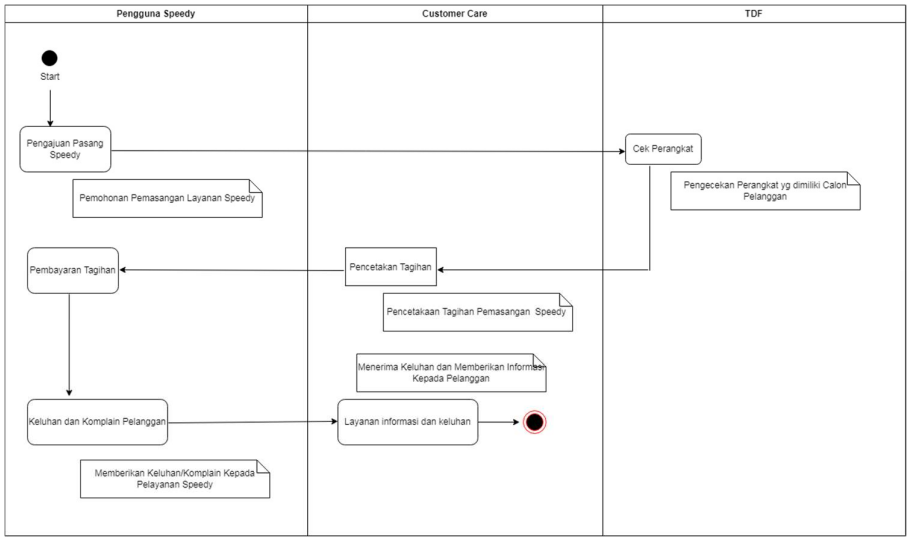
1. *Use Case Diagram* pengguna *Speedy*



Gambar 1. Paket *Use Case* Pengguna *Speedy*

Pada *use diagram* dijelaskan bahwa pengguna dapat melakukan pengajuan pemasangan speedy kemudian melakukan pendaftaran, pembayaran tagihan, dan tagihan akan dicetak. Pengguna akan menerima username dan password.

2. Activity Diagram



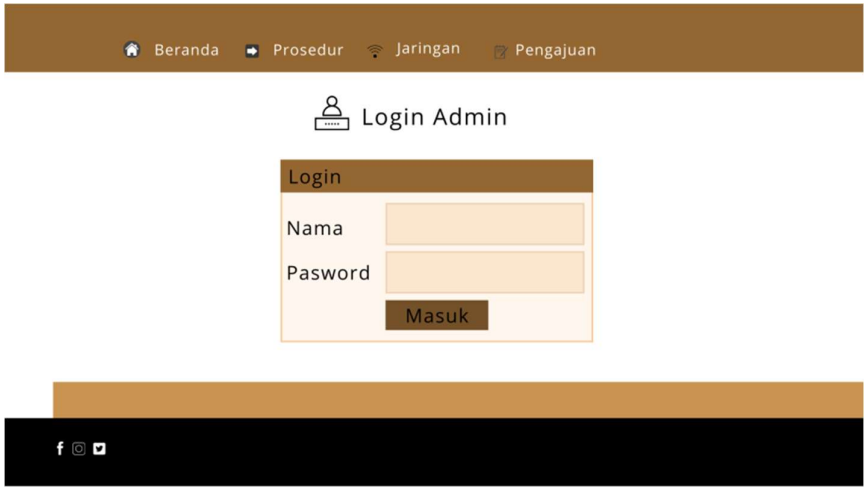
Gambar 2. Acrivity Diagram

Pada *class* diagram berisikan objek-objek pada suatu sistem juga dengan hubungan antara masing-masing entitas. Pada gambar 3 merupakan *class* diagram yang digunakan pada sistem informasi pengajuan pemasangan *speedy*.

3. Desain Antarmuka Sistem / Input Otput

Penulis mulai membangun desain sistem antarmuka sebagai berikut:

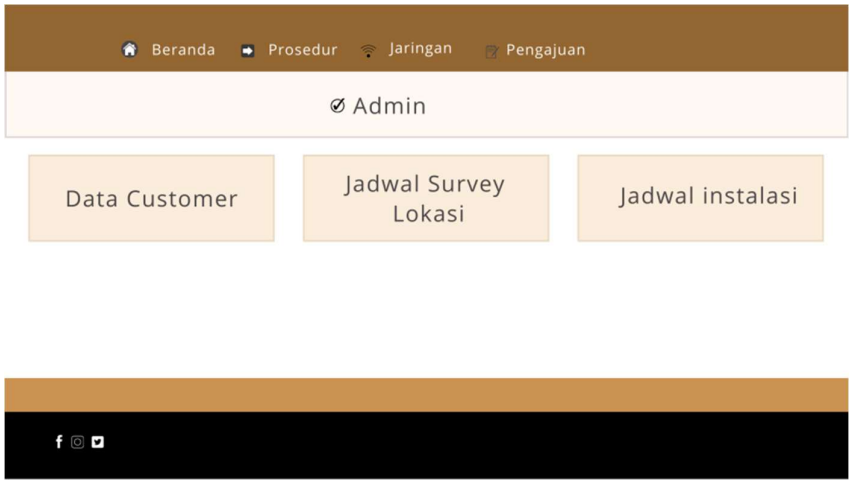
a) Halaman Login



Gambar 3. Halaman Login

Tampilan halaman *Login* bagi admin untuk masuk ke halaman pengguna sesuai dengan hak aksesnya dengan mengisi *username* dan *password* dengan benar pada *form login* lalu klik tombol masuk.

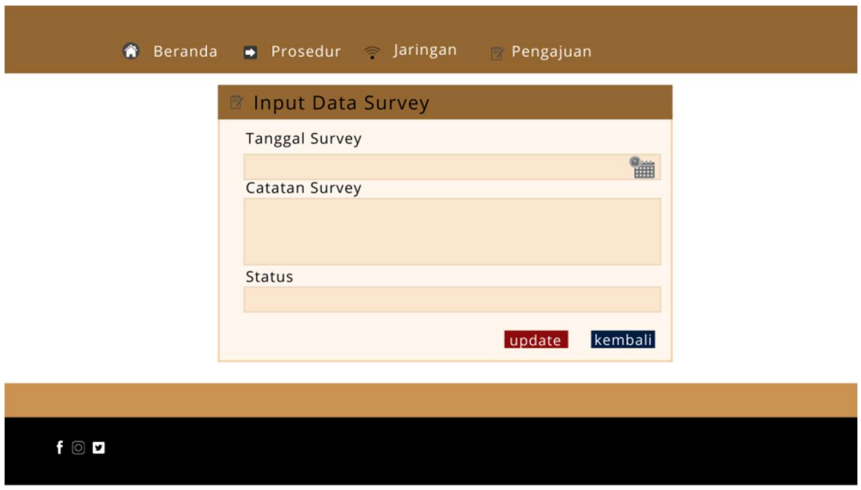
b) Halaman Admin



Gambar 4. Halaman Admin

Tampilan Halaman *admin* berisi data *master* keseluruhan, dengan hak akses digunakan *admin, admin* dapat menambahkan informasi pada setiap halaman, *admin* dapat melakukan edit data pada data *customer* yang terdaftar.

c) Halaman Input Data Survey



Gambar 5. Halaman Input Data Survey

Tampilan Halaman Input Data Survey, *admin* akan melakukan *input* jadwal survey lokasi *customer,* dan di *update* oleh *admin.*

d) Halaman Input Data Instalasi

Gambar 6. Halaman Input Data Instalasi

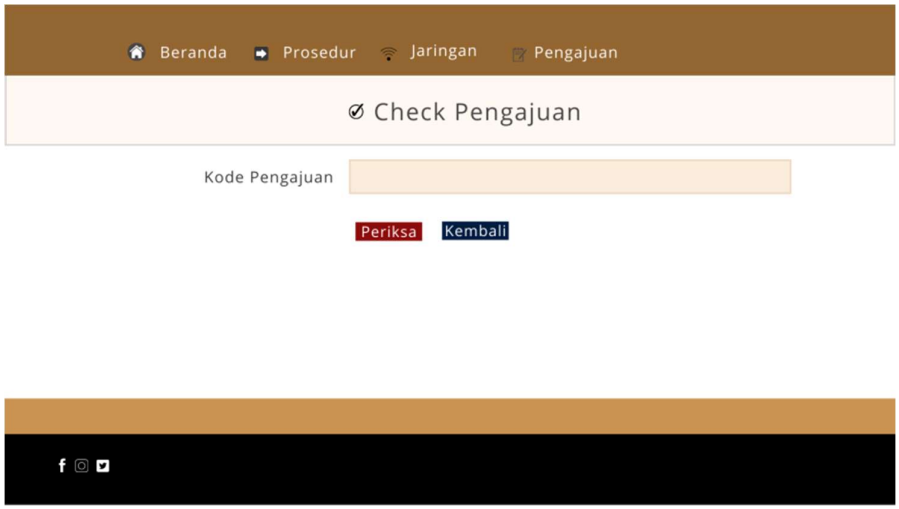
Tampilan Halaman Input Instalasi, *admin* akan melakukan *input* jadwal instalasi ke lokasi *customer,* dan admin akan merubah status pengajuan *customer* yang di *update* oleh *admin.*

e) Halaman Kode *id customer*

Gambar 7. Halaman Kode Id Customer

Tampilan Halaman Kode *id customer,* Kode *id customer* ini digunakan untuk melihat perjalanan proses pengajuan pemasangan layanan, kode *id customer* juga digunakan untuk melihat jadwal survey *customer*.

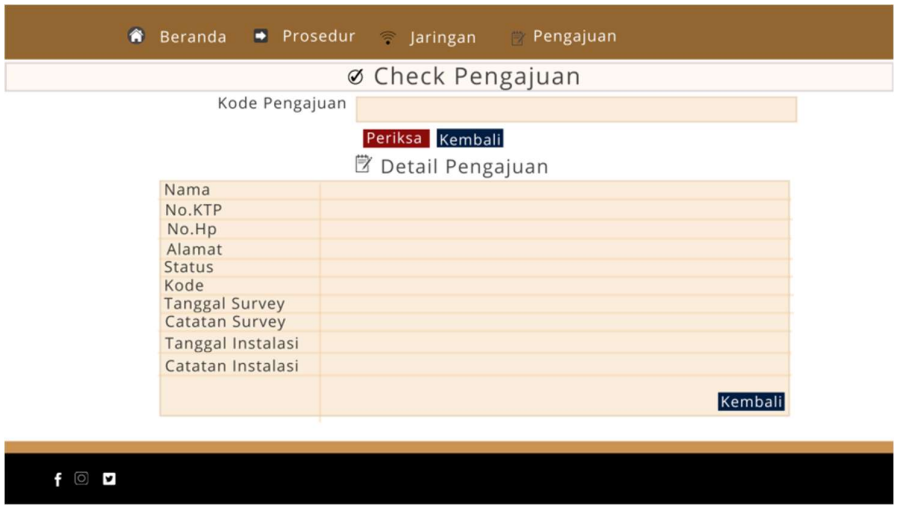
f) Halaman Informasi Detail Pengajuan



Gambar 8. Halaman Informasi Detail Pengajuan

Tampilan ini *customer* dapat mencari informasi tentang status pengajuan pemasangan layanan *Speedy* yang sudah di *input* oleh *customer,* pada tahap ini *customer* memasukkan kode *id* pada kolom kode pengajuan kemudian tekan tombol periksa untuk untuk mendapatkan infomasi tentang jadwal survey lokasi *customer*.

g) Informasi Detail Pengajuan



Gambar 9. Informasi Detail Pengajuan

Tampilan Halaman Informasi Detail Pengajuan ini berisi informasi proses pengajuan *customer, customer* dapat melihat secara *update* proses pengajuan tersebut.

h) Halaman Laporan Instalasi

Gambar 10. Halaman Laporan Instalasi

Tampilan Halaman laporan instalasi ini berisi laporan hasil dari instalasi yang dilakukan oleh petugas instalasi unit *Speedy.* laporan ini digunakan sebagai berita acara pemasangan layanan *Speedy* di lokasi *customer.*

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan kualitas produk internet speedy terhadap kepuasan pengguna pada PT. Telkom, Tbk. Berdasarkan hasil yang diperoleh adalah 29,41%, menunjukan presentase *speedy* yang merasa puas. Sedangkan presentasi indihome yang merasa puas 17,64%. Penerapan sistem ini akan memudahkan dalam pengajuan pemasangan layanan *speedy* berbasis web survey dari perspektif pelanggan *speedy* Telkom.

Saran yang dapat mendukung pengembangan sistem berbasis web pada pelayanan pemasangan speedy melakukan pencadangan data memiliki tujuan untuk menyimpan salinan data agar jika terjadi kerusakan atau kehilangan data di masa mendatang, aplikasi atau sistem masih dapat berfungsi dengan baik karena data yang diperlukan telah dismipan dengan aman. Mengantisipasi potensi perubahan atau perkembangan yang mungkin terjadi.

DAFTAR REFERENSI

Aceng U, Triananda G, Eat S, F. (2022). *Pelaksanaan Kebijakan E-Court Sebagai Upaya Mewujudkan Asas Speedy Administration of*. *8*(November), 698–711.

Azhmy, M. F., Nahrisah, E., Shoufika, F., & Pasaribu, F. (2022). *Jurnal Ilman : Jurnal Ilmu Manajemen Analisis Keputusan Pelanggan dalam Memilih Produk Telkom Indihome di Kota Medan*. *10*(3), 161–168.

Bintani, S. N., & Nuraeni, R. (2019). Marketing Strategy Communication of Indihome Product in Pt. Telkom Indonesia. *E-Proceeding of Management*, *6*(3), 6795. https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/11175.

Charazevo Reynaldo, Y. P. (2020). *Analisis Forecasting Volume Penjualan Produk Indihome PT. Telkom Cabang Tenggarong*. *20*(2), 1–9.

Erwinsyah, O., Efrizal, M. D., Fakultas, M., & Dan, E. (2021). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhdap Disiplin Kerja pada PT. Telkom Indonesia Cabang Tenggarong*. 47–66.

Fajar, P. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Internet Speedy Terhadap Minat Beli*. *3*(2), 75–83.

Febrianti, T. (2020). Analisis Sistem Antrian Pada Customer Service Representative (CSR) Di PT. Telkom Indonesia Kandatel Bandung (Studi Kasus : Plasa Lembong Dan Rajawali). *Indonesia Membangun*, *19*(1), 31–45.

Fitriani. R., & Supurianto. (2023). *Analisis Pemberian Tunjangan Dan Bonus Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan Pada*. 161–171.

Mirnawati. (2019). Peluang Pemasaran Telkom Speedy pada PT. Telkom Kandatel NAD. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, *7*(1), 13–18. https://doi.org/10.35126/ilman.v7i1.79

Setiawan, R., & Suparni, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Jaringan Speedy Telkom Di Kota Nganjuk. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen …*, *10*(1), 45–59. https://jurnal.stienganjuk.ac.id/index.php/ojsmadani/article/view/42%0Ahttps://jurnal.stienganjuk.ac.id/index.php/ojsmadani/article/download/42/85.