

SISTEM INFORMASI WEB UNIT INTRAPORTAL CUSTOMER CARE PT. TELKOM DIVISI REGIONAL III

¹ Rani Kusumawati, Supriady²

^{1,2} Jurusan Teknik Informatika, Politeknik Pos Indonesia

Jl. Sariosih No.54 Bandung 40151, Telp. +62 22 2009570, Fax. +62 22 200956

Email : ¹rani_koesy@yahoo.com, ²goku_sakti2005@yahoo.com

Abstract

PT. Telkom Indonesia as the company who deal with communication and telecommunication has commitment to give the best services for their consumers. One of the effort of Telkom is give the best services with an unit called "Customer Care" witch responsible to serve and give all the informations needed by consumer.

The way to send informations to all divisions in Telkom company is by website. Telkom has been implementing a web based application with the intranet format that placed in a portal that able to be accessed by all division in Telkom DIVRE III. To be able give the best services in sharing information about customer and channel to become more faster than usually, so this software "Sistem Informasi Web Unit Intraportal Customer Care PT. Telkom Divisi Regional III" was built to show all the information that related with the daily activity in PT. Telkom DIVRE III Indonesia.

Web CC using PHP as the programming language and the database using MySQL. This system can be accessed through the intranet network of Telkom wich all of the web placed in a Telkom portal that only the intern that able to access.

Keyword : Customer Care, Telkom, intranet, portal, PHP, MySQL

1. Pendahuluan

Seiring dengan berkembangannya ilmu pengetahuan dan teknologi mengakibatkan kemajuan pola berpikir disemua aspek kehidupan masyarakat. Kebutuhan terhadap akses informasi pun menjadi sangat penting, ketepatan serta keaktualan dalam memperoleh data menjadi tolak ukur keberhasilan dalam mengikuti arus globalisasi. Selain itu berbagai peran dan tuntutan persaingan dalam suatu organisasi membuat setiap organisasi berlomba-lomba menyediakan layanan yang cepat dan akurat untuk kemajuan organisasi tersebut.

Perusahaan Telkom Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten merupakan salah satu divisi dari perusahaan Telkom yang dalam menjalankan fungsinya hanya beroperasi di wilayah geografis Jawa Barat dan Banten.

Perusahaan Telkom Divisi Regional III mempunyai sebuah unit bagian yaitu *customer care* dimana keberadaannya berfungsi dalam rangka memberikan pelayanan kepada *customer*, serta mempunyai tugas untuk mengelola data perusahaan dalam jumlah banyak. Agar dapat mengiringi perkembangan jaman dalam memperoleh informasi yang cepat dan aktual, serta guna membantu dalam hal pengolahan data-data perusahaan, maka dibangunlah sebuah web unit *customer care* yang menampilkan informasi tentang *Customer* dan *Channel* perusahaan kepada seluruh unit Perusahaan Telkom Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten.

2. Landasan Teori

2.1 Apache

Apache merupakan Web server *open source* dan tersedia di berbagai platform, termasuk Linux dan Windows. Web server ini terkenal cukup handal dan banyak digunakan oleh sebagian besar website yang ada di internet. Selain kuat dan tangguh, Apache juga dapat diperoleh dengan tanpa mengeluarkan biaya. Namun kekurangannya adalah pada bagian konfigurasi yang harus memahami dasar-dasar dan instalasi secara teks. Apache biasanya disertakan dalam setiap instalasi sistem operasi berbasis Linux, sedangkan untuk Windows harus *download* terlebih dahulu. Fungsi dari Apache itu sendiri adalah sebagai konduktor antara *script* program dengan Web Server itu sendiri. Jika Apache tidak dijalankan atau dalam keadaan *running*, maka *script* program yang kita buat tidak bisa kita peroleh hasilnya dalam *browser*. [1]

2.2 Hypertext Preprocessor (PHP)

PHP merupakan *script* untuk pemrograman *script web server-side*, *script* yang membuat dokumen HTML secara *on the fly*, dokumen HTML yang dihasilkan dari suatu aplikasi, bukan dokumen HTML yang dibuat dengan menggunakan editor teks atau editor HTML. Setiap program PHP disebut dengan *script*. *Script* PHP diawali dengan *tag* `<?>` kemudian diakhiri dengan *tag* `?>`. Setiap baris perintah diakhiri dengan menggunakan tanda titik koma (;). *Script* PHP merupakan *script* yang digunakan untuk menghasilkan halaman-halaman web. Cara penulisannya dibedakan menjadi : [12]

- *Embedded Script*
Embedded Script merupakan *script* yang disisipkan dalam dokumen HTML.
- *Non Embedded Script*
Non Embedded Script merupakan kebalikkan dari *Embedded Script*. *Script* PHP dengan menggunakan cara ini digunakan secara murni pembuatan program dengan PHP, *tag* HTML yang dihasilkan untuk membuat dokumen merupakan bagian dari *script* PHP.

2.3 Cascading Style Sheet (CSS)

Style Sheet adalah template yang mengontrol pemformatan *tag* HTML pada halaman web. Dapat dilihat bahwa konsep *Style Sheet* mirip dengan template pada Microsoft Word. Kita dapat mengubah penampilan pada dokumen Word dengan mengubah format pada *style* dokumen. Begitu pula kita dapat mengubah penampilan halaman web dengan mengubah format pada *tag* HTML tertentu melalui *Style Sheet*, untuk selanjutnya menggantikan spesifikasi default dari *browser* untuk *tag-tag* tersebut. Keuntungan yang dapat diambil dengan menggunakan *Style Sheet* ini antara lain pemformatan tambahan, kontrol yang lebih baik, dan perubahan yang lebih mudah. [1]

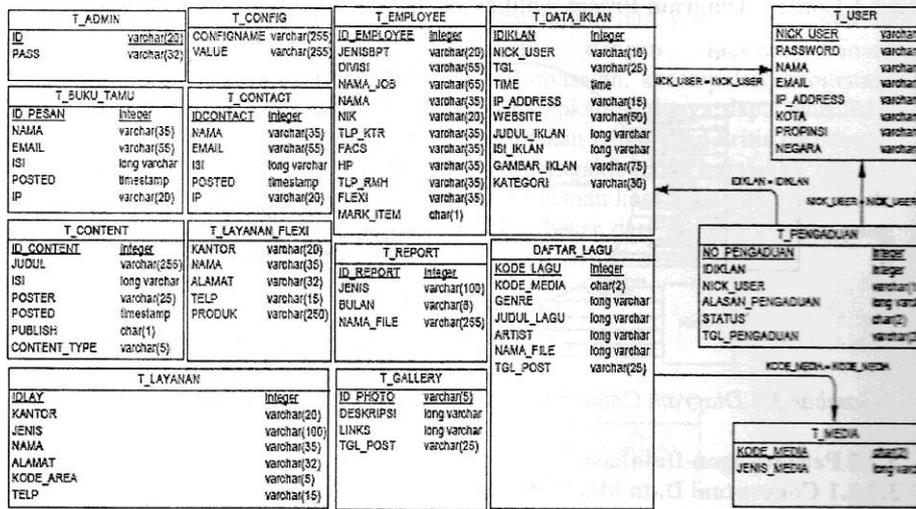
2.4 Database Management System (DBMS)

DBMS adalah perangkat lunak yang didesain untuk membantu dalam hal pemeliharaan dan utilitas kumpulan data dalam jumlah besar. DBMS dapat menjadi alternatif penggunaan secara khusus untuk aplikasi, seperti penyimpanan data dalam *field* dan menulis kode aplikasi yang spesifik untuk pengaturannya. [8]

2.5 MySQL

MySQL adalah sistem manajemen *database* yang bersifat *relational* dan juga dikembangkan dengan sistem *open source*. Karenanya dapat dengan mudah ditebak bahwa *mysql* adalah sistem yang paling handal, cepat, dan mudah digunakan untuk pengaturan *database*. Selain itu *mysql* mudah dikembangkan dan dikonfigurasi untuk pemakaian yang lebih *advance*. [10]

3.2.2.2 Physical Data Model (PDM)

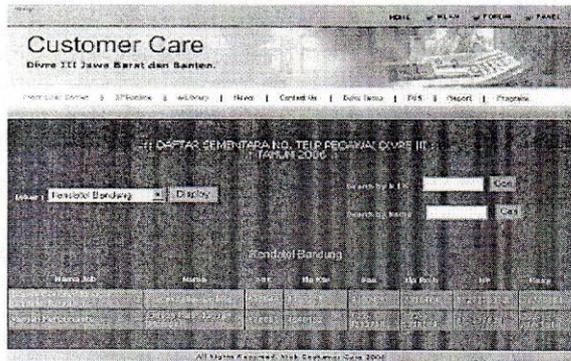


Gambar 3.5 Physical Data Model

4. Analisis dan Perancangan

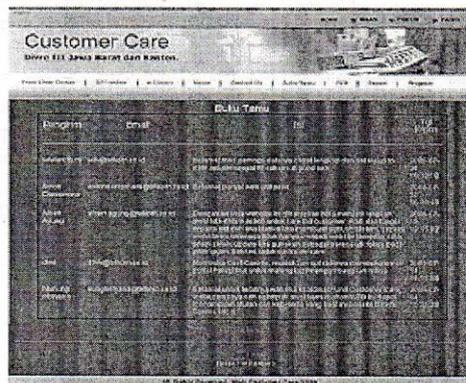
4.1 Implementasi

4.1.1 Halaman Data Pegawai



Gambar 4.1 Halaman Data Pegawai

Halaman Buku Tamu



Gambar 4.2 Halaman Buku Tamu

5. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

1. Dengan dibangunnya Sistem Informasi Web Unit Intraportal *Customer Care* ini, seluruh Pegawai PT. Telkom Divisi Regional III dapat melihat informasi yang berhubungan dengan perusahaan dan khususnya informasi mengenai unit *customer care*.
2. Pelayanan pegawai *customer care* terhadap perusahaan menjadi lebih baik, khususnya dalam hal penyediaan informasi mengenai *customer* dan *channel*.
3. Pengelolaan data yang ada dalam perusahaan menjadi lebih mudah dikelola, untuk kemudian ditampilkan dalam web.
4. Penyampaian informasi yang aktual kepada seluruh Pegawai Divre III karena sesuai dengan keadaan yang sebenarnya terjadi dilapangan.
5. Perubahan data yang terjadi dalam perusahaan menjadi lebih mudah dan lebih cepat untuk ditindak lanjuti, karena penyediaan menu administrator yang digunakan untuk memajemen data-data perusahaan tersebut.

5.2 Saran

1. Agar informasi yang didapat dari web CC lebih akurat maka perlu dilakukan *update* data setiap kali ada perubahan data, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi.
2. Administrator harus memastikan bahwa data-data yang ditampilkan dalam website merupakan data yang berhubungan serta diperlukan oleh pegawai lain dalam perusahaan, sehingga pemanfaatan website *customer care* menjadi lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cahyono, Y. 2003. *Aplikasi Program PHP dan MySQL untuk Membuat Website Interactive*. Madiun: Madcoms
- [2] Fathansyah. 2004. *Basis Data*. Bandung :Informatika
- [3] Hamidin, Dini. 2006. *Handout Management Information System*, Bandung: Politeknik Pos Indonesia
- [4] Ika. 2006. *Siklus Hidup Sistem*, (Online), (http://kuliah.dinus.ac.id/ika/asi4_sdlic.htm, diakses 12 Juni 2007).
- [5] Irawan, Ivan. 2003. *PHP? Siapa Takut!*, (Online), (<http://ikc.cbn.net.id/berseri/ivanphp/php-mudah-01.php>, diakses 12 Juni 2007).
- [6] Laboratorium Komputer Sains. 2005. *Praktikum Rekyasa Perangkat Lunak*, Politeknik Pos Indonesia, Bandung.
- [7] Fathansyah. 2004. *Basis Data*. Bandung :Informatika
- [8] Ronggo, Dhimas. 2006. *What Is PHP*, (Online), (<http://www.webhostindo.com/fasilitas.shtml>, diakses 6 Juni 2007).
- [9] Sukarno, Parman. 2006 *Handout SMIL Basic*, Bandung : Politeknik Pos Indonesia.
- [10] Supriady. 2005. *Handout Praktikum Pemograman Web –PHP*, Bandung : Politeknik Pos Indonesia
- [11] Suryanto, Asep Herman. 2004. *Basis Data dan DBMS*, (Online), ([www.asephs.ugm.ac.id/basis data dan dbms.pdf](http://www.asephs.ugm.ac.id/basis%20data%20dan%20dbms.pdf), diakses 12 Juni 2007).
- [12] www.ilmukomputer.com
- [13] www.php.net