

**Analisis Perancangan Sistem Informasi Aplikasi Survei Kepuasan Pelanggan Terhadap Produk Indihome Berbasis Web Pada PT Telkom Witel Sumatera Utara****¹ Irvan Satya Nugraha, ² Yahfizham**^{1, 2} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia

Corresponding author.

E-mail addresses: irvansatya48@gmail.com

ABSTRACT

The development of information technology, especially in the telecommunications sector, has changed the daily lives of people globally. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, as a State-Owned Enterprise that focuses on information and communication technology services, introduced its superior product IndiHome as a high-speed internet solution. This research aims to design a web-based IndiHome customer satisfaction survey application information system at PT Telkom Witel North Sumatra. Using qualitative-descriptive methods, this research produces a web application that allows IndiHome customers to provide feedback regarding their satisfaction in order to improve the quality of IndiHome services. System testing uses black box testing by validating functionality for both administrators and users. This application is expected to increase PT Telkom's effectiveness in understanding and meeting the needs of IndiHome customers.

Keywords: *IndiHome, WEB Based Application, Customer Satisfaction***ABSTRAK**

Perkembangan teknologi informasi, terutama dalam sektor telekomunikasi, telah mengubah kehidupan sehari-hari masyarakat secara global. PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk, sebagai Badan Usaha Milik Negara yang berfokus pada layanan teknologi informasi dan komunikasi, memperkenalkan produk unggulannya IndiHome sebagai solusi internet berkecepatan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem informasi aplikasi survei kepuasan pelanggan IndiHome berbasis web pada PT Telkom Witel Sumatera Utara. Melalui metode kualitatif-deskriptif, penelitian ini menghasilkan aplikasi web yang memungkinkan pelanggan IndiHome memberikan umpan balik terkait kepuasan mereka guna meningkatkan kualitas layanan IndiHome. Pengujian sistem menggunakan black box testing dengan cara memvalidasi fungsionalitas baik bagi administrator maupun pengguna. Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas PT Telkom dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan IndiHome.

Kata Kunci: *IndiHome, Aplikasi Berbasis WEB, Kepuasan Pelanggan*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang diawali dengan perkembangan komputer dan telekomunikasi telah merubah cara hidup masyarakat di dunia dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Era globalisasi terjadi lebih cepat dari yang dibayangkan sebelumnya sebagai akibat dari perkembangan teknologi informasi ini di segala sektor kehidupan. Pengaruh perkembangan teknologi informasi ini berdampak tidak hanya pada sisi makro ekonomi dan politik masing masing negara yang dipengaruhinya, tetapi juga berpengaruh pada aspek-aspek sosial budaya manusia (Darma yanti Lubis, 2023).

Kehadiran teknologi informasi ini tidak hanya berpengaruh kepada individu saja tetapi organisasi yang berorientasi bisnis (perusahaan) merupakan salah satu entitas yang mendapatkan pengaruh positif yang besar dari perkembangan teknologi informasi ini. Bagi perusahaan-perusahaan modern, sistem dan teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung untuk meningkatkan kinerja perusahaan dari waktu ke waktu, tetapi lebih jauh lagi merupakan senjata utama dalam bersaing. Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia yaitu PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk(Santoso et al., 2019).

Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi TelkomGroup menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan *customer experience* yang berkualitas (Telkom Indonesia, 2023).

Salah satu produk keunggulan Telkom yang sedang berkembang pesat saat ini adalah Indihome. Indihome merupakan layanan internet berkecepatan tinggi yang menggunakan fiber optik yang memiliki keunggulan lebih cepat, lebih stabil dan lebih canggih dibandingkan dengan produk sebelumnya (*speedy*) yang masih menggunakan tembaga. Banyak orang yang berlangganan karena produk ini menjanjikan pelanggan untuk dapat mengakses internet berkecepatan 10 hingga 100 Mbps, Use TV dan telepon rumah dengan harga yang relatif terjangkau (Janitra & Yani, 2018).

Layanan yang ditawarkan berupa internet, Telepon Rumah dan Layanan Televisi Interaktif dengan beragam pilihan paket serta layanan tambahan yang bisa dipilih sesuai kebutuhan Anda. Saat ini, jaringan IndiHome sudah tersebar di seluruh wilayah Indonesia, dan terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan internet yang lebih baik bagi masyarakat. Telkom menyediakan persyaratan yang sudah ditentukan agar dapat dilakukan pemasangan *Wifi* IndiHome. Pemasangan *Wifi* IndiHome tersebut akan menimbulkan hubungan kontraktual (kontrak berlangganan) antara PT Telkom dengan pelanggan. Dalam kontrak akan berisi ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pihak Telkom, dan wajib dipenuhi pelanggan (Ayu et al., 2022;Septianarditya & Nasir, 2022).

Saat ini IndiHome telah melayani lebih dari 9,5 juta pelanggan dari 215,63 juta atau 78,19% berbasis total 275,77 juta populasi di seluruh wilayah Indonesia akhir 2022 dengan mengambil paket tarif langganan internet kabel sedang pada harga kisaran Rp 100-300 ribu per bulan. Masyarakat di tanah air mengaku tetap mempertahankan langganan suatu ISP (*Internet Service Provider*) di rumahnya karena berbagai alasan. Sebanyak 49,44% mengaku karena kualitas koneksi paling bagus di wilayahnya dan

19,75% karena penawaran harga dan promo yang menarik. Kemudian, 11,77% mengaku yang tersedia hanya satu ISP di wilayahnya tinggal, 10,10% karena referensi teman, kerabat, kolega, atau tetangga, 6,06% karena layanan yang bagus, 0,68% karena sudah lama digunakan, 0,65% mempertahankan idealisme, dan 1,5% mengaku tidak tahu alasannya (Muslim, 2023).

Aksi-aksi korporasi yang dilakukan oleh PT Telkom terhadap produk IndiHome salah satu tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan jumlah konsumennya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah konsumen bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya konsumen yang didapat merupakan konsumen yang produktif yang mampu memberikan laba. Untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan konsumen atau pelanggan. Kepuasan konsumen menjadi sangat bernilai bagi perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya (Setiawan et al., 2022).

Dalam filosofi pemasaran, kepuasan pelanggan dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran baik organisasi bisnis maupun nirlaba. Pemenuhan kepuasan pelanggan diyakini merupakan sebuah wahana guna mewujudkan tujuan perusahaan (Darma yanti Lubis, 2023). Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui (Pertiwi et al., 2020). Pelayanan mempunyai peran yang besar dalam aktivitas usaha suatu perusahaan. Apabila pelayanan terhadap pelanggan tidak dilaksanakan dengan baik, maka akan mengurangi kepercayaan pelanggan kepada perusahaan dan pelanggan bisa saja mencari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang lebih memuaskan (Siregar & Nugrahani, 2021).

Persaingan yang semakin ketat di industri telekomunikasi menuntut PT Telkom untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Muhammad Arfan Harahap, 2020). Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien (Balai Diklat Industri Surabaya, 2019).

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem informasi aplikasi survei kepuasan pelanggan IndiHome berbasis web pada PT Telkom Witel Sumut. Sistem informasi aplikasi survei kepuasan pelanggan berbasis web ini diharapkan dapat menjadi acuan serta membantu dan memudahkan pelanggan IndiHome dalam mengakses survei tersebut.

METODE PENELITIAN

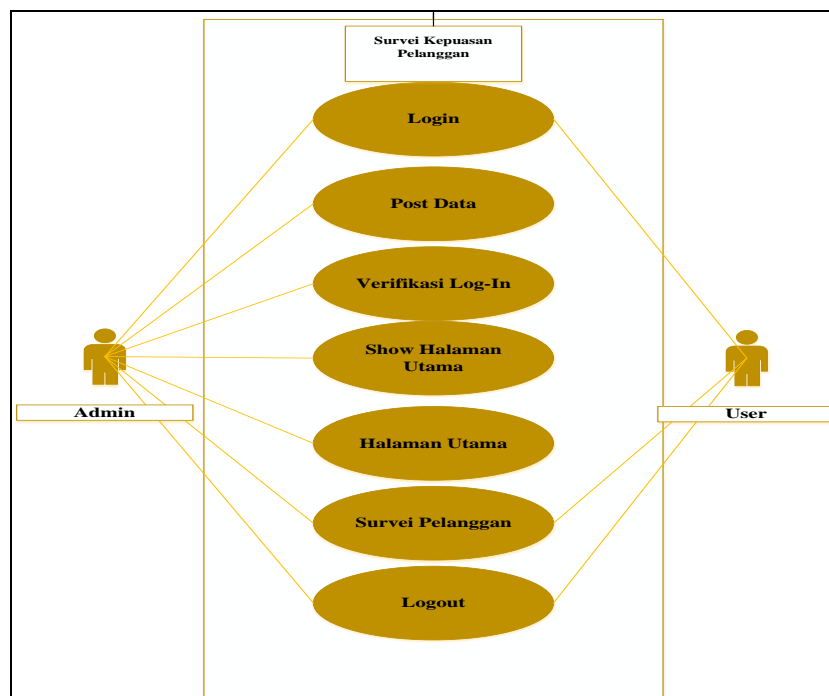
Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik deskriptif ini dilakukan dengan cara melakukan pencarian literatur-literatur yang relevan dengan permasalahan yang dikaji, dan melakukan pengumpulan data di lapangan dalam rangka pengembangan aplikasi survei kepuasan pelanggan IndiHome berbasis web. Pengumpulan data yang dilakukan antara lain:

- a. Peneliti melakukan studi lapangan berupa pengamatan dan kunjungan langsung ke PT Telkom Witel Sumut.
- b. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pegawai PT Telkom Witel Sumut.

HASIL PEMBAHASAN

1. Usulan Sistem

Berikut ini merupakan perancangan sistem yang menggunakan diagram *use case*:



Gambar 1. *Use case diagram*

Pada gambar 1 dapat dilihat gambaran awal dari perancangan sistem dimana user merupakan pengguna sistem dan memiliki hak akses yang berbeda terhadap sistem.

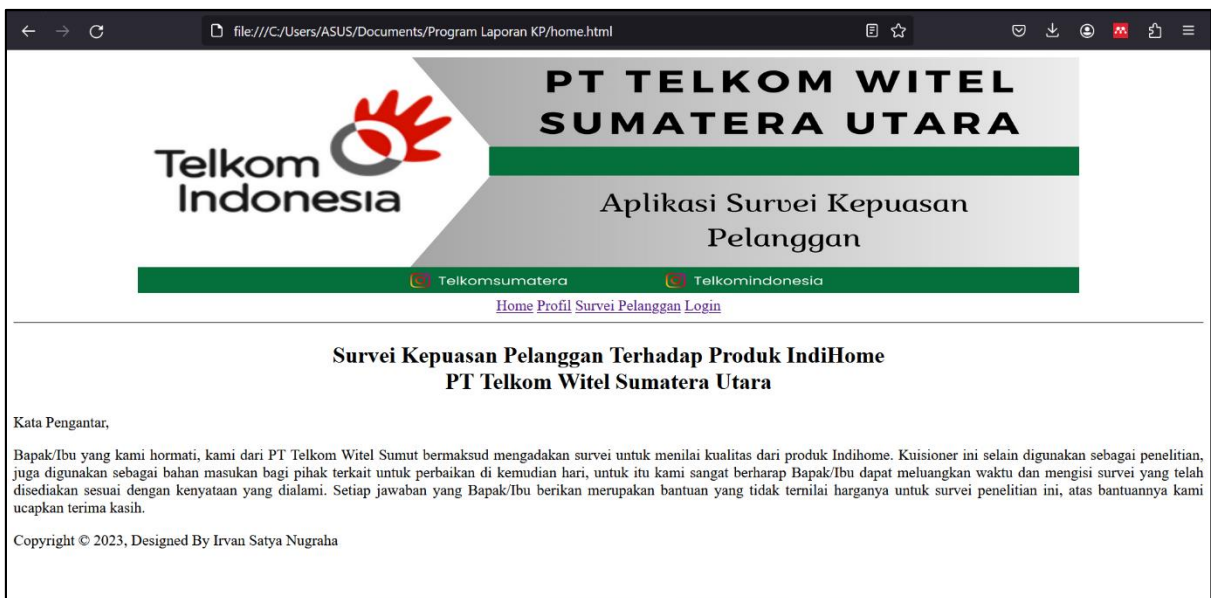
2. Implementasi Sistem

Penelitian menggunakan sebuah sistem aplikasi berbasis web yang dimana seluruh data disimpan didalam *database* serta hasil jawaban sepenuhnya menggunakan sistem aplikasi. Berikut merupakan tampilan dari halaman dan menu-menu pada penerapan aplikasi.



Gambar 2. Login admin

Pada halaman ini, user dapat memasukkan data pada kolom *username* dan *password* berupa huruf atau angka untuk login pada aplikasi.



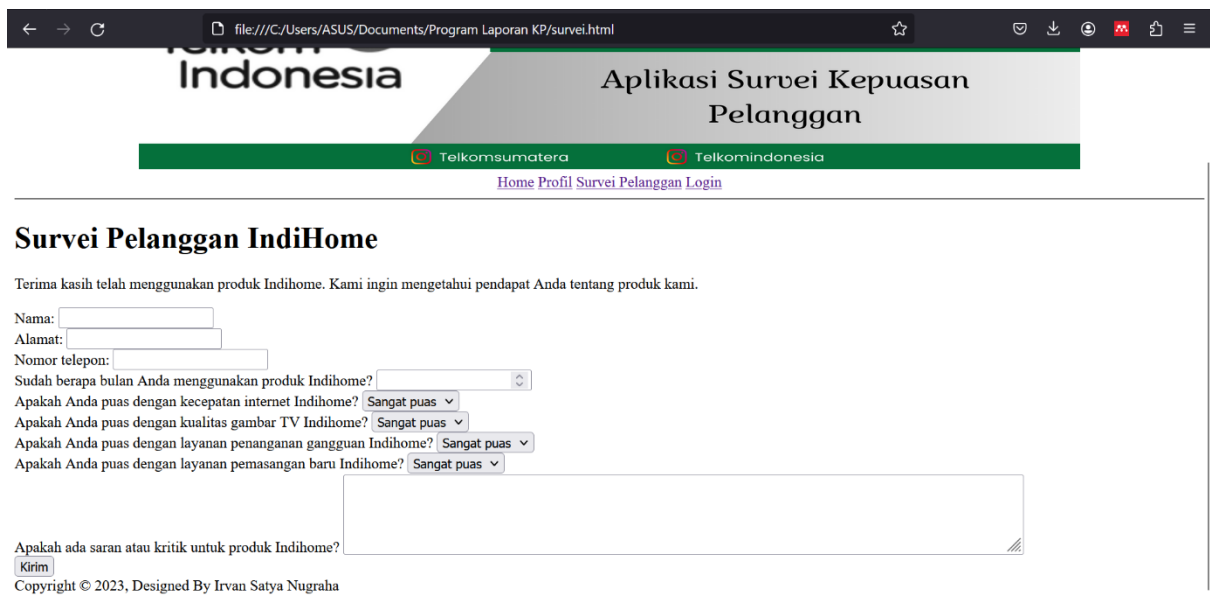
Gambar 3. Beranda admin

Pada halaman ini berisi informasi tentang tujuan dan juga ajakan kepada *user* untuk berpartisipasi dalam aplikasi survei tersebut.



Gambar 4. Halaman profil

Pada halaman ini, *user* dapat membaca informasi singkat tentang profil, produk dan layanan PT Telkom Witel Sumut.



Gambar 5. Halaman survei

Pada halaman ini, *user* dapat mengisi pertanyaan yang disajikan untuk mengetahui kepuasan terhadap produk IndiHome. Kemudian mengirimkan jawaban survei ke *server*.

3. Testing

Pada tahap ini dilakukan pengujian sistem yang menggunakan metode *blackbox testing*. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan fitur sesuai dengan perencanaan dan berfungsi sepenuhnya atau tidak.

Tabel 1. *Black box testing admin*

No	Test Halaman	Aksi Pengguna	Reaksi Sistem		Hasil
			True	False	
1.	Halaman <i>Login</i>	Klik " <i>Login</i> "	Masuk ke dashboard admin	Tidak dapat masuk ke halaman	Valid
2.	Data Pengguna	Menambahkan pengguna baru, mengedit informasi pengguna, menghapus pengguna dan menampilkan daftar pengguna	Profil dapat ditambahkan, diedit, dihapus, dan ditampilkan	Profil tidak dapat ditambahkan, diedit, dihapus, dan ditampilkan	Valid
4.	Data Survei	Menambahkan survei baru, mengedit detail survei, menghapus survei dan melihat hasil survei	Survei dapat ditambahkan, diedit, dihapus dan dilihat hasilnya	Survei tidak dapat ditambahkan, diedit, dihapus dan dilihat hasilnya	Valid

Tabel 1 merupakan rangkaian pengujian untuk *admin* menggunakan metode *black box testing*. Pengguna diharapkan dapat mengetahui apabila terdapat kesalahan pada sistem.

Tabel 2. *Black box testing user*

No	Test Halaman	Aksi Pengguna	Reaksi Sistem		Hasil
			<i>True</i>	<i>False</i>	
1.	Halaman <i>Login</i>	Klik " <i>Login</i> "	Masuk ke dashboard admin	Tidak dapat masuk ke halaman	Valid
2.	Data Profil	Edit data profil dan <i>reset</i>	Data profil dapat diedit dan direset	Tidak dapat diedit dan direset	Valid
3.	Data Survei	Pilih survei, Jawab survei, kirim tanggapan, dan lihat hasil survei	Survei dapat dipilih, dijawab, dikirim dan dapat dilihat hasilnya	Survei tidak dapat dipilih, dijawab, dikirim dan dapat dilihat hasilnya	Valid

Tabel 2 berisikan rangkaian pengujian untuk *user* menggunakan metode *black box testing*. Pengguna diharapkan dapat mengetahui apabila terdapat kesalahan pada sistem.

KESIMPULAN

Sistem informasi hasil perancangan ini dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk menyampaikan pendapat dan sarannya terkait dengan produk IndiHome. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena pelanggan merasa didengar dan dihargai oleh perusahaan. Sistem informasi ini juga dapat membantu untuk mendapatkan data yang akurat mengenai kepuasan pelanggan. Data tersebut dapat digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan IndiHome.. Dengan demikian PT Telkom Witel Sumatera Utara dapat menjadi lebih efektif dan efisien dalam meningkatkan kepuasan pelanggan IndiHome kedepannya.

REFERENSI

- Ayu, I. G., Gayatri, N., Putri, W., Ardhya, S. N., Ketut, N., Adnyani, S., Care, I., Implementasi, K. K., Konsumen, P., Bantuan, P., & Internet, J. (2022). Implementasi Ketentuan Pasal 4 Huruf (A) Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terkait Pelayanan Jaringan Wifi Indihome Di Kota Singaraja. *Komunikasi Yustisia*, 5(November), 16–26.
- Darma yanti Lubis, S. L. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(2), 443–456. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya/article/view/226/195>
- Indonesia, T. (2023). *Tentang Telkomgroup*.
- Janitra, M. G., & Yani, D. P. (2018). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pemberitahuan Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT TELKOM Batam | Janitra | Zona Komputer: Program Studi Sistem Informasi Universitas Batam. *Zona Komputer*, 8(Desember), 35–43.
- Muhammad Arfan Harahap, M. H. (2020). *Manajemen Keuangan Konsep Dasar Dan Prinsip-Prinsip*. Merdeka Kreasi. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=yIHJEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=info:blAZb0_Um88J:scholar.google.com&ots=wL9Wd2cEVy&sig=Ql-O_D-8FqtTVR_6KjL26nVOefY&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Muslim, A. (2023). Masyarakat RI Suka Tarif Internet Kabel Sedang. *Investor Daily Indonesia*, 2023.
- Pertiwi, D. K. A., Marjam, D. R., & Susanti, R. (2020). Analisis Pengaruh Store Atmosphere Dan Kedekatan Emosional Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada Pelanggan O’Pallet Cafe Boyolali). *2 Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan Vol.*, 20(1), 1–14.
- Santoso, R., Munawi, H. A., & Sukmawati, D. (2019). Perkembangan Teknologi Informasi dan Telekomunikasi terhadap Perubahan Perilaku Masyarakat. *Conference on Research & Community Services*, 586–592.
- Septianarditya, C., & Nasir, M. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan IndiHome berdasarkan Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi. *Eksos*, 18(1), 71–79. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i1.440>
- Setiawan, F., Febria, M. F., & Sulaeman, E. (2022). Pengaruh Presepsi Nilai Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Terhadap Konsumen Indihome Kabupaten Karawang). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 1349–1358.
- Siregar, J. A., & Nugrahani, R. U. (2021). Aktivitas Unit Consumer Service Dalam Memberikan Pelayanan Terkait Gangguan Jaringan Indihome (studi Deskriptif Pada Pt Telkom Witel Riau Daratan). *EProceedings*
- Surabaya, B. D. I. (2019). *Survei Kepuasan Pelanggan Dan Persepsi Korupsi Tahun 2019*.