



LAPORAN SKRIPSI
SISTEM PENGOLAHAN DATA PELAYANAN PELANGGAN
BERBASIS WEB PADA UNIT *ENTERPRISE*
GOVERNMENT BUSINESS DIVISION
PT. TELKOM INDONESIA
(Studi Kasus: Kantor Telkom Wilayah Jateng Timur Utara)

Ilham Hamdani
NIM. 201851270

DOSEN PEMBIMBING
Muhammad Imam Ghozali, M.Kom
Wibowo Harry Sugiharto, M.Kom

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MURIA KUDUS

2020

HALAMAN PENGESAHAN

**SISTEM PENGOLAHAN DATA PELAYANAN PELANGGAN
BERBASIS WEB PADA UNIT ENTERPRISE
GOVERNMENT BUSINESS DIVISION
PT. TELKOM INDONESIA
(Studi Kasus: Kantor Telkom Wilayah Jateng Timur Utara)**

ILHAM HAMDANI
NIM. 201851270

Kudus, Februari 2021

Menyetujui,

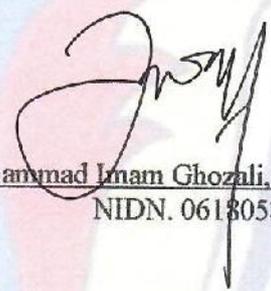
Ketua Penguji,

Anggota Penguji I,

Anggota Penguji II,

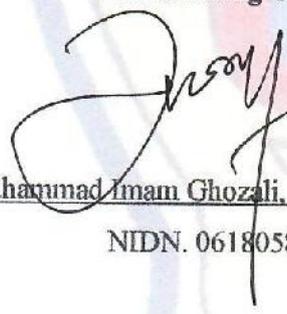

Endang Supriyati, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0629077402


Tri Listyorini, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0616088502


Muhammad Inam Ghozali, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0618058602

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Muhammad Inam Ghozali, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0618058602


Wibowo Harry Sugiharto, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0619059101

Dekan Fakultas Teknik

**Ketua Program Studi Teknik
Teknik Informatika**


Mohammad Dahlan, ST, MT
NIDN. 0601076901


Muhammad Malik Hakimi, S.T., M.T.I.
NIDN. 0020068108

HALAMAN PENGESAHAN

**SISTEM PENGOLAHAN DATA PELAYANAN PELANGGAN
BERBASIS WEB PADA UNIT ENTERPRISE
GOVERNMENT BUSINESS DIVISION
PT. TELKOM INDONESIA
(Studi Kasus: Kantor Telkom Wilayah Jateng Timur Utara)**

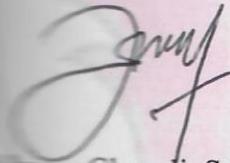
ILHAM HAMDANI

NIM. 201851270

Kudus, Januari 2021

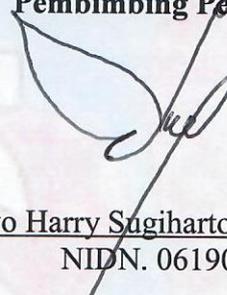
Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Imam Ghozali, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0618058602

Pembimbing Pendamping,



Wibowo Harry Sugiharto, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0619059101

Mengetahui

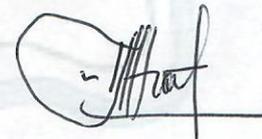
Ketua Program Studi Teknik

Teknik Informatika



Muhammad Malik Hakimi, S.T., M.T.I.
NIDN. 0020068108

Koordinator Skripsi



Ratih Nindyasari, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0625028501

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ilham Hamdani
NIM : 201851270
Tempat & Tanggal Lahir : Garut, 01 Mei 1992
Judul Skripsi : Sistem Pengolahan Data Pelayanan Pelanggan Berbasis Web Pada *Unit Enterprise Government Business Division* PT. Telkom Indonesia
(Studi Kasus: Kantor Telkom Wilayah Jateng Timur Utara)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan lain yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam Skripsi dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus, Februari 2021

Yang memberi pernyataan,



Ilham Hamdani

NIM. 201851270

**SISTEM PENGOLAHAN DATA PELAYANAN PELANGGAN
BERBASIS WEB PADA UNIT *ENTERPRISE*
GOVERNMENT BUSINESS DIVISION
PT. TELKOM INDONESIA
(Studi Kasus: Kantor Telkom Wilayah Jateng Timur Utara)**

Nama mahasiswa : Ilham Hamdani

NIM : 201851270

Pembimbing :

1. Muhammad Imam Ghozali, S.Kom., M.Kom.
2. Wibowo Harry Sugiharto, S.Kom., M.Kom.

RINGKASAN

PT. Telkom Indonesia adalah salah satu perusahaan BUMN di yang bergerak bidang jasa telekomunikasi, *PT. Telkom Indonesia* sendiri tersebar di setiap kota diseluruh Indonesia, untuk studi kasus penulis mengambil studi kasus di Kantor Telkom Wilayah Jateng Timur Utara di unit *Enterprise Government Business Service Division*, *PT. Telkom Indonesia* sendiri sudah memiliki banyak pelanggan yang setia dan akan bertambah seiring berjalannya waktu, dan *sistem pengolahan data* pelayanan pelanggan merupakan *website* yang berisi program yang digunakan untuk mempermudah pekerjaan *Account Manager* dalam mendata pelanggan yang ada di unit *Enterprise Government Business Service Division*, data pelayanan pelanggan dapat diolah oleh *Account Manager* sehingga dapat diketahui sampai mana progress dan hasil pelayanannya.

Kata kunci : *PT.Telkom Indonesia, Enterprise Government Business Service Division, Account Manager, Website, sistem pengolahan data.*

**CUSTOMER SERVICE DATA PROCESSING SYSTEM
WEB BASED ON ENTERPRISE UNIT
GOVERNMENT BUSINESS DIVISION
PT. TELKOM INDONESIA
(Case Study: North East Central Java Region Telkom Office)**

Student Name : Ilham Hamdani

Student Identity Number : 201851270

Supervisor :

1. Muhammad Imam Ghozali, S.Kom., M.Kom.
2. Wibowo Harry Sugiharto, S.Kom., M.Kom.

ABSTRACT

PT. Telkom Indonesia is a state-owned company engaged in telecommunications services, PT. Telkom Indonesia itself is scattered in every city throughout Indonesia, for the case study the author takes a case study at the Telkom Office for the North East Central Java Region at the Enterprise Government Business Service Division unit, PT. Telkom Indonesia itself already has many loyal customers and will increase over time, and the customer service data processing system is a website that contains programs used to simplify the work of the Account Manager in registering customers in the Enterprise Government Business Service Division unit, customer service data. can be processed by the Account Manager so that they can know the progress and results of their services.

Keywords: PT. Telkom Indonesia, Enterprise Government Business Service Division, Account Manager, Website, data processing system.

KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, hidayah dan inayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul “Sistem Pengolahan Data Pelayanan Pelanggan Berbasis Web Pada Unit Enterprise Government Business Division PT. Telkom Indonesia (Studi Kasus: Kantor Telkom Wilayah Jateng Timur Utara)”.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Kesarjanaan Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.

Pelaksanaan penyusunan skripsi ini tak lepas dari bantuan dan dukungan beberapa pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof.,Dr. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Mohammad Dahlan, ST, MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Muhammad Malik Hakimi, S.T., M.T.I, selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Muhammad Imam Ghozali, S.Kom., M.Kom., selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Wibowo Harry Sugiharto, S.Kom., M.Kom., selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan selama penyusunan skripsi ini.
6. Ibu dan Bapak serta Kakak-kakaku tersayang yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat, doa dan materi yang sangat berarti.
7. Teman-teman TI angkatan 2018 yang telah memberikan saran dan motivasi.
8. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari adanya kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini, karena itu penulis menerima kritik, saran dan masukan dari pembaca sehingga penulis dapat lebih baik di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Kudus, Januari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
RINGKASAN.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Tujuan	3
1.5. Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Penelitian Terkait	4
2.2. Landasan Teori	6
2.2.1. Data.....	6
2.2.2. Web Dinamis	6
2.2.3. Web Aplikasi	7
2.2.4. PHP (Hypertext Preprocessor).....	7
2.2.5. MYSQL	8
2.3. Bagan Alir <i>DFD</i>	8
2.3.1. Bagan Alir Program <i>DFD</i>	8
2.3.2. Simbol ERD (Entity Relation Diagram).....	9
2.4. Pengujian Metode White Box	10

2.5. Pengujian Metode Black Box.....	11
2.6. Kerangka Pemikiran	12
BAB III METODOLOGI.....	13
3.1. Metode Pengumpulan Data	13
3.2. Sumber Data	14
3.3. Metode Pengembangan Sistem	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1. Analisa Kebutuhan Program	19
4.1.1. Identifikasi pengguna	19
4.1.2. Data Enterprise Government Business Service Division.....	19
4.1.3. Data Scalling	21
4.1.4. Data Revenue	21
4.1.5. Data Penawaran.....	22
4.1.6. Data Deadline.....	22
4.1.7. Data Master	22
4.2. Rancangan Program	24
4.2.1. DFD (Data Flow Diagram) Level 0	24
4.2.2. DFD (Data Flow Diagram) Level 1	25
4.2.3. ERD (Entity Relationship Diagram)	26
4.2.4. Spesifikasi Tabel	26
4.3. Metode Pengujian.....	29
4.3.1. Blackbox Testing.....	29
4.3.2. Whitebox Testing	31
4.4. Hasil Program.....	38
BAB V PENUTUP.....	50
5.1. Kesimpulan.....	50
5.2. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51

LAMPIRAN53
BIODATA PENULIS.....57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	10
Gambar 3.1	Tampilan <i>Login</i>	15
Gambar 3.2	Tampilan Menu Utama	16
Gambar 4.1	Bagan <i>Progress</i> Egbis	18
Gambar 4.2	<i>DFD level 0</i>	22
Gambar 4.3	<i>DFD level 1</i>	23
Gambar 4.4	<i>Entity Relationship Diagram</i>	24
Gambar 4.5	Rancangan Tampilan Login	37
Gambar 4.6	Rancangan Tampilan Halaman Utama	37
Gambar 4.7	Tampilan Data <i>Enterprise Government Business Service</i>	38
Gambar 4.8	Tampilan Data <i>Scalling</i>	39
Gambar 4.9	Tampilan <i>Chart Scalling</i>	40
Gambar 4.10	Tampilan <i>Data Revenue</i>	41
Gambar 4.11	Tampilan <i>Chart Revenue</i>	42
Gambar 4.12	Tampilan Tampilan Data Penawaran	43
Gambar 4.13	Tampilan Data Target	44
Gambar 4.14	Tampilan Data <i>Account Manager</i>	45
Gambar 4.15	Tampilan Data Produk	46
Gambar 4.16	Tampilan Data <i>Deadline</i>	47
Gambar 4.17	Tampilan <i>Database MYSQL</i>	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Simbol Program <i>DFD</i>	8
Tabel 2.2	Simbol Program <i>ERD</i>	9
Tabel 4.1	Pelanggan <i>Enterprise Government Business Service</i>	25
Tabel 4.2	<i>Account Manager</i>	26
Tabel 4.3	Produk	26
Tabel 4.4	Target	26
Tabel 4.5	Penawaran	27
Tabel 4.6	<i>Blackbox Testing</i>	27
Tabel 4.7	<i>Whitebox Testing</i> data pelanggan.....	31
Tabel 4.8	<i>Whitebox Testing</i> data <i>scalling</i>	32
Tabel 4.9	<i>Whitebox Testing</i> data <i>revenue</i>	34

DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

EGBIS : *Enterprise Government Business Service*

DBS : *Division Business Service*

DGS : *Division Government Service*

DES : *Division Enterprise Service*

AM : *Account Manager*

OTC : *One Time Charge*

ABN : *Abonemen*

