

APLIKASI PELAYANAN MASALAH PELANGGAN TELKOM PRABUMULIH BERBASIS WEB

Oleh

Patria Deny Saputra

RINGKASAN

PT Telkom Indonesia (persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT. Telkom Indonesia juga telah membuka kantor-kantor cabang dan perwakilan diberbagai *regional* yang terdiri dari : 7 *Divre* yaitu *Divre* 1 Sumatera, *Divre* 2 Jakarta, *Divre* 3 Jawa Barat, *Divre* 4 Jawa Tengah dan DI.Yogyakarta, *Divre* 5 Jawa Timur, *Divre* 6 Kalimantan, *Divre* 7 Kawasan Timur Indonesia. Pada *Drive* 1 wilayah Sumatera Selatan juga membuka kantor-kantor cabang diantaranya kantor cabang wilayah kota Prabumulih. Telkom menyediakan jasa layanan diantaranya jasa pemasangan jaringan internet Telkom, Telkom *indie home*, jaringan tv kabel dan pemasangan jaringan telepon. Pada sistem pengaduan masalah pelanggan ini proses kerja sistem masih manual yaitu dengan mendatangi langsung kantor Telkom Prabumulih. Karena sering terjadinya *error* sistem pada komputer *customer care* yang membuat antrian pelanggan menjadi cukup lama, sehingga membuat penundaan bagi pelanggan untuk melakukan pengaduan permasalahan pelanggan-pelanggan Telkom. Untuk itu diperlukanya solusi pembuatan aplikasi pelayanan masalah pelanggan Telkom Prabumulih berbasis *web* guna mempermudah pelanggan dalam pengaduan masalah secara *online*.