ABSTRAK

Kebutuhan Informasi di zaman yang serba canggih seperti sekarang ini tentunya akan menjadi sangat penting sama halnya seperti kebutuhan sehari-hari. Jenis dan kapasitas informasi yang diperlukan pun tentu akan berbeda satu sama lain Berhubungan dengan hal tersebut maka dibutuhkan suatu Sistem Informasi yang baik yang berguna untuk mempermudah perusahaan dalam pengelolaan data yang dilakukan setiap karyawannya, apalagi jika perusahaan tersebut mempunyai karyawan dan pelayanan pengaduan yang cukup banyak.Begitu juga pada Plasa Telkom di Bekasi, masalah pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting sehingga membutuhkan suatu Sistem Informasi yang dapat mempermudah serta meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam penyampaian dan pengolahan informasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif, untuk mengetahui Software Aplikasi SISKA yang berjalan menggunakan pendekatan terstruktur (*Flowmap).* Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, dan studi pustaka. Analisis data dengan menggunakan Analisis Korelasi Pearson Product Moment, Uji Regresi, Koefisien Determinasi, dan Uji t, pengolahan data menggunakan program SPSS 15.0 *For Windows.*

Berdasarkan identifikasi masalah yang ingin dikaji, tujuan penelitian yang ingin dicapai, hipotesis yang ingin diteliti, serta hasil-hasil pengolahan data dan analisisnya, maka peneliti memperoleh beberapa kesimpulan bahwa Sistem Informasi Kastamer (SISKA) yang sedang berjalan pada perusahaan dapat dikatakan berdampak dalam meningkatkan Kinerja para karyawan di bagian pemasangan sampai dengan pemutusan di Plasa Telkom Bekasi. Hal tersebut terlihat pada rekapitulasi dari jawaban responden akan kuesioner yang disebarkan pada umumnya responden dominan memberikan jawaban setuju dan sangat setuju pada kemudahan-kemudahan yang di berikan Sistem Informasi Kastamer (SISKA).

Kata Kunci : Keyword : Sistem Informasi Kastamer, Kinerja, SISKA

ABSTRACT

Information Needs in a time that today's sophisticated course will be very important as well as daily necessities. The type and capacity of any of the information required will differ from each other in touch with them so needed a good information system that is useful to simplify enterprise data management are done in every employee, especially if the company has employees and service quite a lot of complaints. Similarly at the Plasa Telkom in Bekasi, service problem is a very important thing that needs an information system that can simplify and improve the speed and accuracy in the delivery and processing of information.

The method used in this research are qualitative and quantitative, to identify software applications that run SISKA using a structured approach (Flowmap). Data collection technique used observation, interviews, questionnaires, and literature. Data analysis using Pearson Product Moment Correlation Analysis, Regression Testing, coefficient determination and t test, data processing using SPSS 15.0 For Windows.

Based on the identification of issues that wish to study, research objectives to be achieved, the hypothesis that want to study, and the results of data processing and analysis, the researchers obtained several conclusions that Kastamer Information System (SISKA), which is running on the company can be said to have an impact in improving performance employees at the installation until the termination at Plasa Telkom Bekasi. This is evident in the recapitulation of the respondents would answer the questionnaire distributed at large dominant respondents give answers agree and strongly agree on the easiness provided in Kastamer Information System (SISKA).

Keyword: Keyword: Kastamer Information Systems, Performance, SISKA