ABSTRAK

SISTEM INFORMASI PERKEMBANGAN LAYANAN SENTRAL TELEPON OTOMAT (STO) PADA PT. TELKOM INDONESIA WILAYAH KOTA BANDUNG.

Oleh
MOHAMAD FAJRI
10107855

PT. Telkom Indonesia Divisi *Customer Care* merupakan divisi dari PT. Telkom Indonesia yang bertugas mengelola layanan pelanggan salah satunya pengolahan data dalam proses pengembangan layanan sentral telepon. Salah satu masalah yang dihadapi adalah tidak tersedia sambungan telepon yang disebabkan oleh keterbatasan informasi jumlah pelanggan dengan kapasitas sambungan dari Sentral Telepon Otomat (STO). Data yang dikelola oleh divisi ini masih menggunakan dokumen fisik, hal ini menyulitkan pegawai untuk mendata layanan sentral telepon dan memperkirakan sentral mana yang perlu dikembangkan.

Solusi yang dapat diusulkan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi yaitu dengan membangun sistem informasi yang mampu menyediakan informasi dengan cepat dan akurat dalam upaya memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

Sistem informasi berbasis *client-server* memberi banyak keuntungan dibanding dengan pengolahan data yang dilakukan secara manual, dalam hal ini berupa teknik tulisan tangan. Keuntungan yang diberikan diantaranya pengolahan data berjalan lebih mudah, dan proses pencarian data juga lebih mudah. Sistem ini dibangun dengan metode penelitian *waterfall*, terdiri dari tahapan *analysis* yaitu dilakukan pengamatan mendalam terhadap permasalahan yang akan ditangani. tahap *Design* merupakan proses penerjemahan data yang telah dianalisis. selanjutnya tahap *coding* yaitu pemecah masalah yang telah dirancang diimplementasikan ke dalam bahasa program, bahasa pemrograman yang digunakan yaitu PHP dan *database server* menggunakan MySql. Kemudian tahapan *testing* yaitu dimana pengujian terhadap aplikasi yang telah dibuat apakah sesuai dengan yang diharapkan dan selanjutnya dilakukan *maintenance* untuk pengembangan selanjutnya.

Berdasarkan hasil pengujian *alpha* dan *beta* yang dilakukan pada sistem, dapat diketahui bahwa pegawai lebih mudah dalam mengolah data pada proses perkembangan layanan sentral telepon dibandingkan dengan sistem manual yang digunakan sebelumnya.

Kata Kunci : STO, Sistem Informasi, *Client-Server*, *Waterfall*.