

**PENYAJIAN INFORMASI BERBASIS MULTIMEDIA  
DI KANTOR PELAYANAN TELEKOMUNIKASI YOGYAKARTA**

Nuniek Herawati <sup>1</sup>

**ABSTRACT**

*In the very fast development of technology and information, the need of information for supporting information service which is needed by all private or government institutions. The providing needs can be supported by a multimedia that shows or present information. At "PT Telekomunikasi Indonesia Tbk", when the more of needs of information and the more telecommunication service user is, so an information presentation based on multimedia is necessary to be made that can be applied to work station. It is an alternative for helping customer and visitor on getting information without queueing at customer service counter.*

*This research produce information system in an interactive user interface presentation and easy to be used by customer and visitor. System that is produced is able to work globally and intranetly, both are client-side.*

*Keywords : multimedia, customer service, interactive, client-side*

**INTISARI**

Dalam perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat, kebutuhan akan informasi untuk menunjang lancarnya pelayanan informasi sangat diperlukan oleh semua lapisan instansi pemerintah maupun swasta. Penyediaan kebutuhan tersebut dapat didukung oleh suatu multimedia yang menampilkan atau menyajikan informasi. Pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, dimana dengan semakin bertambah banyaknya kebutuhan informasi dan pemakai jasa telekomunikasi yang semakin meningkat, maka perlu dibuat sebuah sistem informasi berbasis multimedia yang nantinya dapat diaplikasikan ke sebuah *workstation*. Hal ini sebagai alternatif untuk membantu pelanggan dan pengunjung dalam mendapatkan informasi tanpa harus mengantri di loket *customer service*.

Penelitian menghasilkan sistem informasi dalam bentuk tampilan *user interface* yang interaktif dan mudah digunakan oleh pelanggan dan pengunjung. Sistem yang dihasilkan dapat bekerja secara global maupun intranet, yang keduanya bersifat *client-side*.

Kata kunci : multimedia, *costumer service*, interaktif, *client-side*

**PENDAHULUAN**

Dalam perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat, kebutuhan akan informasi untuk menunjang lancarnya pelayanan informasi sangat diperlukan oleh semua lapisan instansi pemerintah maupun swasta. Kebutuhan tersebut harus didukung oleh suatu multimedia yang menampilkan atau menyajikan informasi. Terlebih lagi pada sebuah multimedia dimana semua data dan informasi yang tersaji didalamnya memberikan dukungan dalam pelayanan

informasi kepada pelanggan maupun pengunjung.

Demikian halnya pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk, karena semakin bertambah banyak kebutuhan informasi dan pemakai jasa telekomunikasi yang semakin meningkat, maka perlu dibuatnya sebuah Penyajian Informasi Berbasis Multimedia yang nantinya mungkin dapat diaplikasikan ke sebuah *workstation*, terutama pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk pada umumnya dan khususnya pada Kantor Pelayanan Teleko-

---

<sup>1</sup> Jurusan Matematika, Fakultas Sains Terapan, ISTA, Yogyakarta

munikasi Yogyakarta sebagai cara alternatif lain setelah loket customer service untuk dapat membantu pelanggan dan pengunjung dalam mendapatkan beberapa informasi tanpa harus mengantri di loket *customer service*. Sedikit gambaran tentang bentuk dan fungsi penyajian informasi yang akan dibuat, Dalam penelitian ini akan dibuat suatu sistem informasi dalam bentuk tampilan *user interface* yang interaktif dan mudah digunakan oleh pelanggan dan pengunjung. Informasi tersebut akan dikelompokkan menjadi beberapa kategori yang dikemas dalam beberapa link yang berfungsi untuk menghubungkan pengguna dengan informasi tersebut. Penyajian informasi ini bisa bekerja secara global maupun intranet. Global berarti *website* di internet, sedangkan untuk intranet yaitu hanya sebatas penyajian informasi terapan pada sebuah jaringan enterprise pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang didalamnya terdapat sebuah database yang mengolah beberapa data yang dibutuhkan oleh pengguna layanan. Penerapan dari kedua metode tersebut sama-sama bersifat *client-side* dan contoh dari penyajian informasi ini adalah fasilitas yang berupa layanan info tagihan telepon.

## Rancangan Penyajian Informasi

### A. Rancangan Antarmuka

Dalam proses pendesainan pada penelitian ini penulis dalam mengkoordinasikan semua halaman-halaman yang telah dibuat melalui link-link yang terdapat didalam penyajian informasi tersebut.

Oleh sebab itu, penulis menggabungkan antara metode piramid dengan metode circle dalam menggambarkan hubungan yang terjadi didalam situs tersebut. Adapun interface yang akan dibuat terdiri dari komponen-komponen sebagai berikut :

#### 1. Menu Utama

Menu Utama ini menyajikan seluruh informasi baik khusus maupun umum pada PT Telekomunikasi Indonesia Tbk yang dikategorikan sebagai berikut:

1). Home

2). Dalam kategori terdapat beberapa informasi mengenai gambaran umum perusahaan yaitu:

- a. Telkom Home
- b. Pada subkategori ini, penulis menyajikan layanan utama TELKOM yaitu Info Tagihan Telepon, Layanan Pasang Baru, Layanan Mutasi dan Keluhan Pelanggan.

3). Informasi

Dalam kategori ini terdapat beberapa informasi yang biasanya dibutuhkan oleh pelanggan pada khususnya dan pengunjung pada umumnya, yaitu:

a. Info Teknis

Info Teknis menyajikan informasi berupa panduan panduan cara setting produk telkom seperti:

- a). Setting Andara
- b). Setting Lacak
- c). Setting Sandi Nada
- d). Setting Trimitra
- e). Koneksi Internet Menggunakan TelkomNet Instan

b. Info Layanan

Info Layanan menyajikan informasi tentang telepon yaitu:

- a). Pencarian No Telepon
- b). Pencarian Alamat No Telepon dan Pemiliknya
- c). Info Tarif

Info Tarif menyajikan informasi mengenai tarif telepon yang dibagi menurut jenisnya, yaitu :

- a). Tarif Telkom Phone
- b). Tarif Telkom Flexi
- c). Tarif Telkom Global017
- d). Tarif Telkom TIC 007

d. Info Lain

Info ini menyajikan beberapa informasi yang bersifat khusus, yaitu:

- a). Alamat Pelayanan Telekomunikasi DIVRE 4
- b). No Telp penting

4). Layanan

Kategori ini menyajikan Layanan Utama yang di sediakan oleh Telkom, layanan tersebut adalah:

- a. Layanan Pasang Baru.
- b. Info Tagihan Telepon

c. Layanan Mutasi  
d. Keluhan Pelanggan: dalam layanan ini Telkom menerima berbagai macam keluhan pelanggan yang telah dikategorikan:

- a). Gangguan
- b). Billing Info
- c). Fitur
- d). Info Umum
- e). Isolasi
- f). Mutasi
- g). Pasang Baru
- h). Pengaduan Lainnya

5). Produk

Kategori ini Telkom menyajikan informasi Produk secara lengkap yang disajikan dalam beberapa Jenis Produk, yaitu:

- a. Telepon
- b. Fitur
- c. Selular
- d. Internet
- e. TV Cable

6). Kontak

Kategori ini menyajikan dua informasi yaitu:

- a. Kontak, yang berisikan alamat dari Kantor Pelayanan Telekomunikasi Yogyakarta
- b. Buku Tamu, yang menyediakan buku tamu bagi para pelanggan dan pengunjung .

**2. Menu Layanan**

Pada menu layanan ini terdapat beberapa kategori informasi yang lebih bersifat khusus ,yang dimaksud khusus disini adalah Informasi Informasi yang sering kali dibutuhkan oleh Pelanggan maupun Pengunjung.

Kategori kategori dalam informasi ini yaitu:

1. Layanan : mencakup layanan layanan yang disediakan oleh Telkom
2. Tarif Telepon : mencakup informasi seluruh tarif yang dikategorikan menurut jenisnya
3. Info Teknis : mencakup informasi tentang cara cara mengeset fitur fitur yang diberikan oleh Telkom
4. Info Bantuan : mencakup informasi yang bersifat khusus.

**3. Search Engine**

Pada Penyajian Informasi ini penulis menyediakan fasilitas pencarian yaitu

search engine .Mekanisme dari search engine itu sendiri adalah mengindek semua halaman yang berada pada Penyajian Informasi ini untuk kemudian di tampilan menurut permintaan dari user.

**4. Login Tagihan Telepon**

Dalam layanan ini Telkom memberikan hak akses kepada pelanggan Telkom untuk melihat rincian Tagihan Telepon berdasarkan perode nya. Dan sebelumnya Pelanggan harus mendaftarkan sebagai user untuk dapat mengakses layanan ini, untuk keamanan data pelanggan penyajian informasi ini dilengkapi dengan Login User

**B. Rancangan Database.**

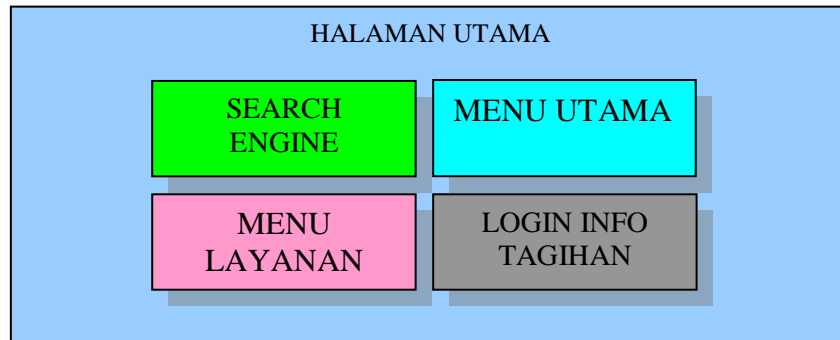
Dalam penyajian informasi ini, fungsi utama database adalah sebagai penyimpanan data dari layanan Telkom. Database ini dirancang menjadi 8 (delapan) tabel yang terdiri dari :

1. Tabel admin
2. Tabel bukutamu
3. Tabel daftarpelanggan
4. Tabel data\_user
5. Tabel keluhanpelanggan
6. Tabel meterosage
7. Tabel mutasi
8. Tabel pasangbaru.

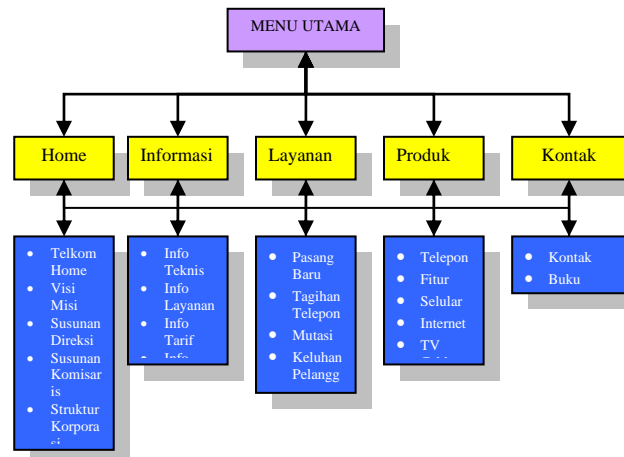
**IMPLEMENTASI PENYAJIAN INFORMASI.**

Makanisme pembuatan informasi berbasis multimedia ini adalah menyiapkan :

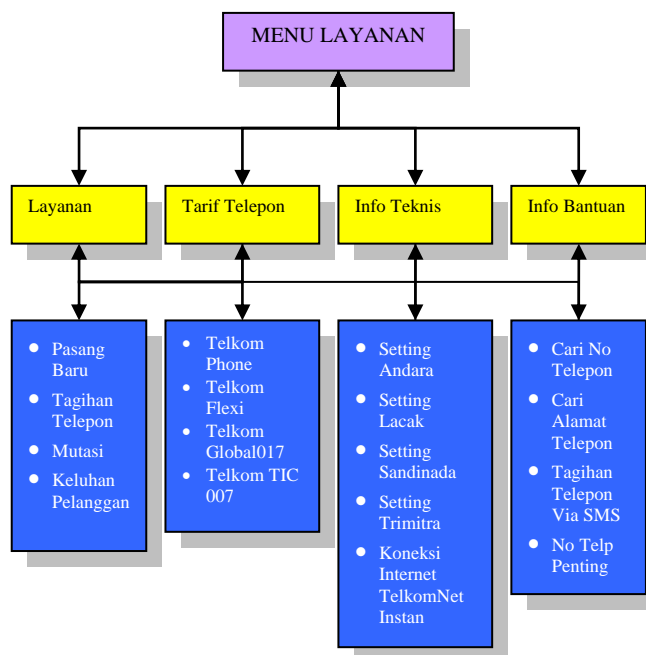
1. Database dengan Mysql
2. Dialog kontrol panel
3. Virtual directory
4. Listing program, dengan menggunakan bahasa pemrograman: ASP, HTML dan Javascript.



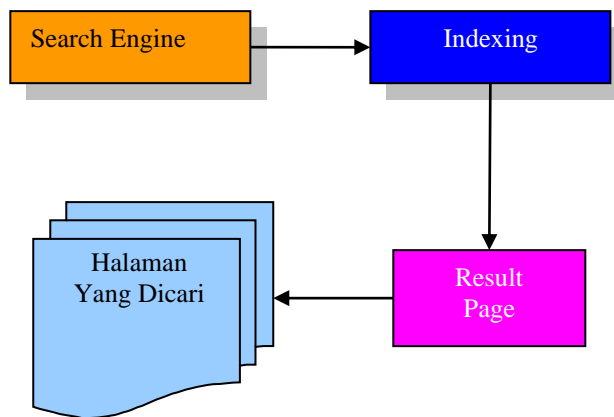
Gambar 1. Struktur Halaman Utama



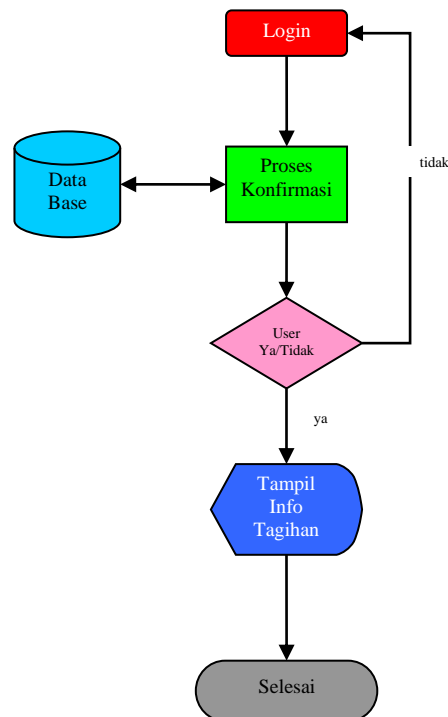
Gambar 2. Diagram HIPO Menu Utama



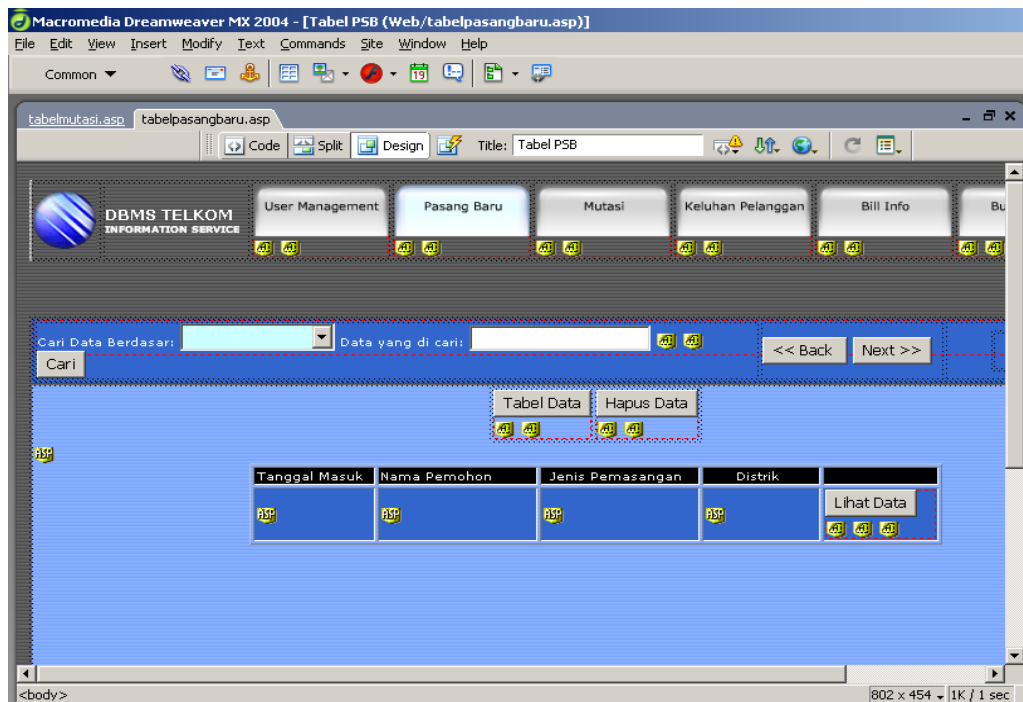
Gambar 3. Diagram HIPO Menu Layanan



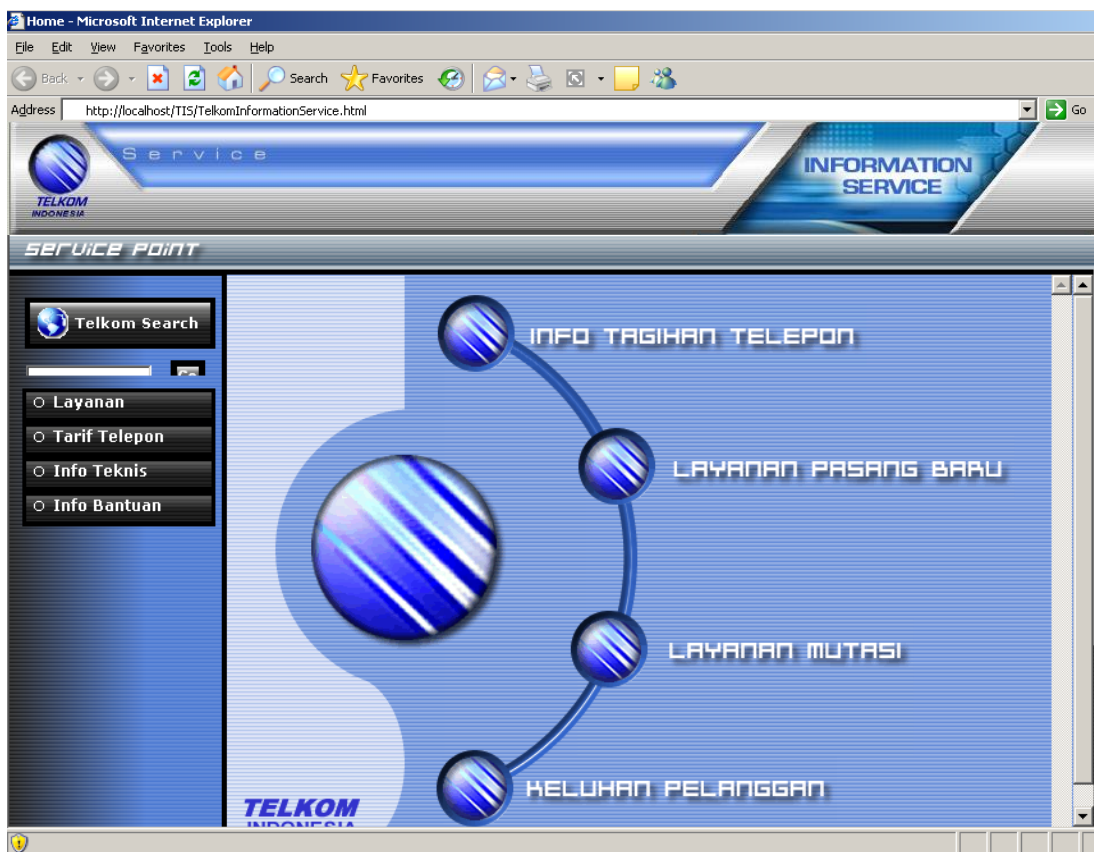
Gambar 4. Diagram HIPO Search Engine



Gambar 5. Diagram Alir Info Tagihan Telepon



Gambar 6. Desain Antarmuka Tabelpasangbaru



Gambar 7. Halaman Utama

### KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan dalam penelitian ini, dapat diambil kesimpulan bahwa system informasi ini dapat mengurangi jumlah antrian pelanggan yang sering terjadi. Sistem ini mempunyai fitur yang bias dimanfaatkan, misalnya Layanan Pasang Baru, Info Tagihan Telepon sehingga pelanggan dapat mengakses dengan mudah, aman dan efisien. Pada penelitian ini penulis menghadapi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan metode pengumpulan data. Hal ini disebabkan karena dibatasinya hak akses peneliti dalam menggali informasi. Sistem informasi ini masih menggunakan database simulasi, hal ini disebabkan peneliti belum mendapatkan hak untuk mengakses database pusat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ariesto HS, 2003, *Integrasi Flash dengan ASP*, PT Elexmedia Komputindo, Jakarta.
- Bunafit Nugroho, 2004, *PHP dan MySQL dengan Editor Dreamweaver MX*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Betha S, 2003, *Untuk Pengguna, Administrator dan Pengembangan Aplikasi WEB*, Penerbit Informatika, Bandung
- Date, 2000, *Database System*, Seventh Edition, Addison Wesley Longman
- Kendall, 2002, *Systems Analysis & Design*, Fifth Edition, Pearson iPrentice Hall
- Kroenke, DM., 2006, *Database Processing*, Pearson Prentice Hall
- Pressman, RS., 1997, *Software Engineering*, Mc. Graw-Hill, Singapore.