

## PENDAMPINGAN PENGGUNAAN APLIKASI NOMOR ANTRIAN GANGGUAN PELANGGAN INTERNET

Putriani<sup>1</sup>, Sigit Pangestu<sup>2</sup>, Dody Prasetya Purnama<sup>3</sup>, Heri Yansah<sup>4</sup>, Muhammad Ferdiansyah<sup>5</sup>, Fahrullah\*<sup>6</sup>, Nariza Wanti Wulan Sari<sup>7</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup>Program Studi Sistem Informasi (Kampus Kota Samarinda), Universitas Mulia

\*e-mail: [fahrullah@universitasmulia.ac.id](mailto:fahrullah@universitasmulia.ac.id)

### ABSTRACT

*The purpose of this service is the implementation of web-based applications to manage data collection, reporting and archiving at PT. LANCAR JAYA NETWORK starting from the registration of the network disturbance queue number at PT. LANCAR JAYA NETWORK visitors to the end. PT. LANCAR JAYA NETWORK currently still uses a ledger to record network queue numbers. From the results we have obtained, we created a system where this system can assist in the data collection process carried out at PT. LANCAR JAYA NETWORK. With this designed system, starting from conducting interviews and observations. We hope that this system will make it easier for PT. LANCAR JAYA NETWORK in conducting data collection, reporting, and archiving. Advantages in the manufacture of Information Systems PT. LANCAR JAYA NETWORK so that the data collection process can be more effective and efficient, by making an information system it can make it easier for technicians and admins to process and input network disturbance queue number data, with a system the data generated will be more accurate and minimize the possibility of data loss because it is stored on a computerized system.*

**Keywords:** Application, Nuisance Queue Number

### ABSTRAK

Tujuan dari pengabdian ini adalah Implementasi aplikasi berbasis web untuk mengelola pendataan, pelaporan dan pengarsipan pada PT. LANCAR JAYA NETWORK mulai dari pendaftaran nomor antrian gangguan jaringan pada PT. LANCAR JAYA NETWORK pengunjung sampai dengan selesai. PT. LANCAR JAYA NETWORK saat ini masih menggunakan buku besar untuk mendata nomor antrian jaringan. Dari hasil yang telah kami dapatkan, kami membuat sebuah sistem di mana sistem ini dapat membantu dalam proses pendataan yang dilakukan di PT. LANCAR JAYA NETWORK. Dengan Sistem yang dirancang ini dimulai dari melakukan wawancara dan observasi. Harapan kami, dengan adanya sistem ini akan dapat memudahkan pihak PT. LANCAR JAYA NETWORK dalam melakukan pendataan, pelaporan, serta pengarsipan. Keuntungan dalam pembuatan dari Sistem Informasi PT. LANCAR JAYA NETWORK agar proses pendataan bisa lebih efektif dan efisien, dengan dibuatkannya sebuah sistem informasi dapat mempermudah para teknisi dan admin dalam mengolah dan menginput data nomor antrian gangguan jaringan, dengan adanya suatu sistem data yang dihasilkan akan lebih akurat dan memperkecil kemungkinan kehilangan data karena disimpan pada sebuah sistem yang telah terkomputerisasi.

**Kata kunci:** Aplikasi, Nomor Antrian Gangguan,

## 1. PENDAHULUAN

Di era society 5.0 seperti sekarang, penggunaan ilmu pengetahuan yang berbasis modern untuk kebutuhan manusia dengan tujuan agar manusia dapat hidup dengan nyaman dan lebih efektif (admin BARKI UMA, 2022). Penggunaan aplikasi merupakan salah satu penerapan ilmu pengetahuan berbasis modern yaitu perangkat lunak. Aplikasi merupakan *software* yang fungsinya untuk melaksanakan beragam bentuk pekerjaan maupun tugas-tugas tertentu (Fathoroni, Fatonah, Andarsyah, & Riza, 2020) (Saputri, Fahrullah, & Riyayatsyah, 2021).

PT LANCAR JAYA NETWORK adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan internet atau yang sering disebut ISP (*Internet Service Provider*). Perusahaan juga memberikan layanan jasa dan juga IT Support yang selalu siap membantu dan melayani *costumer* saat mengalami gangguan layanan maupun gangguan teknis pada perangkat jaringan maupun komputer (PT. LANCAR JAYA NETWORK, 2022). Berdasarkan observasi kondisi di lapangan,

*customer* yang akan mengadu gangguan jaringan mengambil antrian pelayanan secara manual terlebih dahulu. Banyak *customer* yang setelah mengambil nomor antrian yang pulang dulu sedang *customer service* melayani berdasarkan nomor urut antrian, sehingga *customer* yang nomor antriannya yang dipanggil tidak berada ditempat akan mengganggu proses pelayanan. Selain itu, penemuan kembali (*tracing*) pelayanan yang sudah pernah dilayani agak lambat karena hanya dicatat di Microsoft Excell.

Berdasarkan masalah diatas, tim pengabdian kepada masyarakat memberikan solusi berupa pendampingan penggunaan aplikasi nomor antrian gangguan pelanggan internet pada PT. LANCAR JAYA NETWORK dengan tujuan untuk membantu memberi kemudahan bagi pelayanan penanganan pengaduan gangguan jaringan internet pada *customer* PT. LANCAR JAYA NETWORK.

## 2. METODE

Kegiatan pengenalan dan pendampingan penggunaan aplikasi nomor antrian gangguan pelanggan internet ini diberikan kepada PT. LANCAR JAYA NETWORK, kegiatan ini bertujuan memberi kemudahan bagi pelayanan penanganan pengaduan gangguan jaringan internet pada *customer* mereka. Pelaksanaan dilakukan secara offline dengan mengikuti protokol kesehatan. Kegiatan berupa presentasi tentang aplikasi lalu dilanjutkan demonstrasi serta praktik. Sasaran peserta ini adalah karyawan PT. LANCAR JAYA NETWORK terutama bagian customer service dan teknisi.

Dan kami sepakat melakukan pelaksanaan tentang Implementasi Aplikasi Nomor antrian Gangguan Jaringan Internet Berbasis web dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Jumat 3 Juni 2022

Pukul : 02.00 – Sampai selesai

Lokasi : Jalan PM Noor, Griya Mukti Blok O, No. 15

Jumlah Peserta: 12 orang

Adapun pengukuran keberhasilan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini berupa peserta memahami dan dapat menggunakan aplikasi yang diberikan. Target yang kami telah tetapkan ialah 100% semua peserta dapat memahami dan dapat menggunakan aplikasi tersebut sehingga kami sangat berharap selesainya kegiatan ini, mereka dapat menggunakan aplikasi tersebut tanpa kendala sama sekali.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kesepakatan sebelumnya, pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat berupa pendampingan penggunaan aplikasi dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Jumat 3 Juni 2022

Pukul : 02.00 – Sampai selesai

Tempat : PT. LANCAR JAYA NETWORK,  
Jalan PM. Noor, Kompleks Griya Mukti Blok O No. 15 Samarinda

Agenda : Pengenalan Aplikasi Nomor Antrian gangguan jaringan internet berbasis web.

Pelaksanaan dilaksanakan secara Offline, Pemberian materi yang kami berikan berupa ilmu-ilmu dasar pada Rancang aplikasi pengenalan-pengenalan Platftom aplikasi dan juga menjelaskan tata cara yang benar dalam menggunakan aplikasi.

Berikut beberapa dokumentasi kami saat melakukan Seminar Offline ini:



Gambar 1. Dokumentasi pendampingan penggunaan aplikasi

Setelah diberikan pelatihan, diperoleh hasil dari target yang kami dapatkan tentang pemahaman para karyawan ketika diberikan arahan hingga pengaplikasian dalam proses penggunaan aplikasi yang telah kami ajarkan untuk karyawan yaitu 90% para karyawan sudah memahami penggunaan aplikasi tersebut. Sedangkan sisanya 10% karyawan tidak mengerti akan hal yang telah kami presentasikan, sehingga Rancangan aplikasi yang telah dibuat tidak dapat secara dioperasikan maksimal dikarenakan karyawan tersebut belum dapat memahami penggunaan aplikasi.

Akan tetapi itu tidak mempengaruhi semangat mereka untuk bisa lebih memahami presentasi yang telah kami sampaikan, jadi mereka juga berinisiatif setelah kegiatan seminar selesai mereka akan belajar kembali kepada karyawan yang telah paham untuk beberapa hal yang kurang mereka pahami sehingga kami tidak perlu terlalu khawatir untuk penggunaan aplikasi kedepannya.

Meski hanya 80% yang dapat memahami dengan sempurna, kami merasa telah sedikit berhasil karena lebih dari setengah dari keseluruhan karyawan telah menguasai serta memahami apa yang telah kami sampaikan dan dapat menggunakan aplikasi dengan baik tanpa dibantu.

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan pelatihan yang diselenggarakan secara offline ini, mendapat sambutan yang baik dari karyawan. Keadaan ini dapat dilihat dari kehadiran karyawan yang cukup. Didukung juga oleh tenaga bantuan dari PT. LANCAR JAYA NETWORK tersebut.

Disadari bahwa dalam pelaksanaan kegiatan masih banyak kekurangan-kekurangan sehingga masih jauh dari kesempurnaan, maka melalui kesempatan ini, penulis berharap

masuk demi perbaikan yang akan datang. Dari kegiatan pengabdian pada masyarakat ini dapat disimpulkan bahwa pengetahuan dan pemahaman karyawan PT. LANCAR JAYA NETWORK Samarinda dalam penggunaan aplikasi semakin meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- admin BARKI UMA. (2022, January 11). *Biro Administrasi dan Registrasi Mahasiswa dan Informasi Universitas Medan Area*. Retrieved from <https://barki.uma.ac.id:https://barki.uma.ac.id/2022/01/11/apa-itu-era-society-5-0-dan-apa-perbedaannya-dengan-era-industri-4-0/>
- Fathoroni, A., Fatonah, R. S., Andarsyah, R., & Riza, N. (2020). *Memahami Metode Omax dan Promethee pada Sistem Pendukung Keputusan*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- PT. LANCAR JAYA NETWORK. (2022, July). Retrieved from <https://lancarjaya.net.id/>.
- Saputri, H. B., Fahrullah, F., & Riyayatsyah, R. (2021). Aplikasi Buku Register Perkara di Unit Reskrim Polsek Marangkayu. *REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 30-40.