

**PERANCANGAN SISTEM PEMESANAN NOMOR AKSES
CALL CENTER BERBASIS WEB
PADA PT INFOMEDIA NUSANTARA**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

**NURMA WULANPRIMA
11211631**

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

Program Studi Sistem Informatika

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2022

LEMBAR PERSEMBAHAN

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(Al-Insyirah:5-6)

“Barang siapa menelusuri jalan untuk mencari ilmu padanya, Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga”

(HR. Muslim)

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan mengucapkan Puji Syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kita nikmat, yakni nikmat iman dan islam serta nikmat sehat wal’afiat, karena dengan nikmat tersebut skripsi ini dapat diselesaikan, tidak lupa Shalawat beserta salam semoga terlimpahkan pada Rasulullah Muhammad SAW, Kepada Keluarganya, para Sahabatnya, Pengikutnya, dan kepada kita sekalian skripsi ini ku persembahkan :

Kepada Keluargaku

Terkhususnya Bapak dan Ibu saya yang telah memberikan semangat, motivasi, serta do’a yang dipanjatkan setiap saat.

Kepada PT Infomedia Nusantara

Yang telah mengizinkan saya melakukan sebuah riset untuk skripsi saya.

Kepada Universitas Nusa Mandiri

Tempatku Menggali Ilmu

Tanpa Mereka

Saya dan skripsi ini tak akan pernah ada

Orang berilmu tentu memiliki kepribadian tangguh, yang bisa membawa diri, keluarga, dan orang lain menuju kebahagiaan, serta bernilai manfaat bagi sesame.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nurma wulanprima
NIM : 11211631
Program Studi : Sistem Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“SISTEM INFORMASI PEMESANAN NOMOR AKSES CALL CENTER BERBASIS WEB PADA PT INFOMEDIA NUSANTARA”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Di buat di : Jakarta

Pada tanggal : 30 Juni 2022

Yang Menyatakan



Nurma wulanprima

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Nurma wulanprima
NIM : 11211631
Program Studi : Sistem Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non- exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul “**SISTEM INFORMASI PEMESANAN NOMOR AKSES CALL CENTER BERBASIS WEB PADA PT INFOMEDIA NUSANTARA**”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Di buat di : Jakarta
Pada tanggal : 30 Juni 2022
Yang Menyatakan



Nurma wulanprima

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nurma Wulanprima
NIM : 11211631
Jenjang : Strata Satu (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri
Judul Skripsi : Sistem Informasi Pemesanan Nomor Akses Call Center Berbasis Web Pada PT Infomedia Nusantara

Telah dipertahankan pada periode 2022-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 20 Juli 2022

PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Wida Prima Mustika, S.Kom,M.Kom



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Samudi, S.Kom,M.Kom



Penguji II : Dikdik Permana Wigandi, S.Kom,M.Kom



PENGADUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “**Sistem Informasi Pemesanan Nomor Akses Call Center Berbasis Web Pada PT Infomedia Nusantara**” adalah hasil karya tulis asli Nurma wulanprima dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizing penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizing penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera dibawah ini :

Nama : Nurma wulanprima
Alamat : Jl Salak 1 No 802 Blok A RT13/12 Perumahan Duren
Jaya Bekasi Timur
No.Telp : 087743023581
Email : nurmawulanp@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karuniya-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul skripsi yang penulis ambil adalah **“Sistem Informasi Pemesanan Nomor Akses Call Center Berbasis Web Pada PT Infomedia Nusantara”**

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi, dan beberapa sumber literature yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh sebab itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dwiza Riana SSi,MM,MKom selaku Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Wakil Rektor II Bidang Non Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Ketua Dekan Teknik Informatika Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Prodi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Wida Prima Mustika, M.Kom selaku Dosen Pembimbing I Skripsi.
6. Bapak / Ibu Dosen Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulisan dengan semua bahan yang diperlukan.
7. Staff / Karyawan Lingkungan Universitas Nusa Mandiri..

8. Teman – teman kelas 11.8D.06 Universitas Nusa Mandiri.
9. Orang tua dan Keluarga Tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual.
10. Bapak Artha selaku EAM 1 Sales Dept PT Infomedia Nusantara.
11. Teman-teman Karyawan/ti PT Infomedia Nusantara.
12. Serta sahabat saya yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebutkan satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh sekali dari kata sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 30 Juni 2022

Penulis

Nurma wulanprima

ABSTRAK

Nurma wulanprima (11211631), Sistem Informasi Pemesanan Nomor Akses Call Center Berbasis Web Pada PT Infomedia Nusantara.

PT Infomedia Nusantara merupakan salah satu subsidiary PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang bergerak di bidang layanan jasa dan jaringan telekomunikasi terintegrasi di Indonesia, Penyediaan nomor akses call center 150xyz, 1500xz dan 140xyz. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *waterfall* yang terdiri dari analisa dan perancangan, serta pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi pustaka. Hasil dari analisa menyatakan bahwa sistem pemesanan nomor akses pada PT Infomedia Nusantara saat ini dalam proses pemesanan menggunakan *purchase order* hal itu membuat customer harus membuat *purchase order* terlebih dahulu dan mengirimkan ke perusahaan, membuat customer merasa proses tersebut tidak cepat. Karena di era sekarang perkembangan usaha begitu cepat. Maka dari itu bisa disimpulkan bahwa masalah pada skripsi ini adalah bagaimana membuat pemesanan berbasis web dengan menggunakan diagram *use case diagram*, *activity diagram*, ERD, LRS, *class diagram*, *sequence diagram*, *prototype* serta *Visual Studio Code* sebagai *web editor* dengan harapan agar perusahaan dapat meningkatkan pendapatan perusahaan dan mempermudah customer untuk memesan nomor akses call center.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Nomor Akses Call Center, PT Infomedia Nusantara

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Nurma wulanprima (11211631), Web-Based Call Center Access Number Information System at PT Infomedia Nusantara.

PT Infomedia Nusantara is a subsidiary of PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) which is engaged in integrated telecommunications services and networks in Indonesia, providing call center access numbers 150xyz, 1500xz and 140xyz. The method used in this study uses the waterfall method which consists of analysis and design, as well as data collection using observation, interviews and literature studies. The results of the analysis state that the access number ordering system at PT Infomedia Nusantara is currently in the ordering process using a purchase order, it makes the customer have to make a purchase order first and send it to the company, making the customer feel the process is not fast. Because in today's era business development is so fast. Therefore, it can be concluded that the problem in this thesis is how to make web-based orders using use case diagrams, activity diagrams, ERD, LRS, class diagrams, sequence diagrams, prototypes and Visual Studio Code as a web editor in the hope that the company can improve company revenue and make it easier for customers to order call center access numbers.

Keywords : Information Systems, Call Center Access Number, PT Infomedia Nusantara

The logo of Universitas Nusa Mandiri features a stylized 'U' shape composed of three vertical bars in grey, blue, and orange. Below this graphic, the text 'UNIVERSITAS NUSA MANDIRI' is written in a bold, blue, sans-serif font. The entire logo is enclosed within a light blue rounded rectangular border.

**UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI**

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Sophian, “PENGIMPLEMENTASIAN DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN DAN PENGENDALIAN STOK BARANG PADA TOKO SWASTIKA SERVIS (SS) BANGUNAN DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN VISUAL BASIC 6.0 DIDUKUNG DENGAN DATABASE MySQL,” *J. Momentum*, vol. 16, no. 2, pp. 34–44, 2014.
- [2] A. Saryoko, P. Studi, T. Komputer, P. Labu, and J. Selatan, “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN FURNITURE BERBASIS WEB PADA PK . BUMI JAYA BEKASI,” vol. XIII, no. 1, pp. 9–19, 2015.
- [3] R. Sanjaya and S. Hesinto, “Rancang Bangun Website Profil Hotel Agung Prabumulih Menggunakan Framework Bootstrap,” *J. Teknol. dan Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 57–64, 2018, doi: 10.34010/jati.v7i2.758.
- [4] E. B. Pratama, “Pendekatan Metodologi Extreme Programming pada Aplikasi e-Commerce Berbasis M-Commerce Studi Kasus : Toko Buku An’Nur di Pontianak,” *J. khatulistiwa Inform.*, vol. V, no. 2, pp. 92–102, 2017, [Online]. Available: <https://repository.bsi.ac.id>
- [5] D. Setiawan, *Buku sakti pemrograman web: html, css, php, mysql & javascript*. Yogyakarta: START UP, 2017. [Online]. Available: www.anakhebatindonesia.com
- [6] B. Haqi, *Membuat Aplikasi Antrean dengan Java NetBeans IDE 8.0.2 dan*

Database MySQL. Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, 2017.

- [7] F. Kevin, R. Sumantri, H. F. Wowor, and A. S. M. Lumenta, "Sistem Informasi Anggota Jemaat GMIM Bethesda Ranotana Menggunakan Framework CodeIgniter," *E-Journal Tek. Elektro dan Komput.*, vol. 5, no. 4, pp. 21–28, 2016.
- [8] A. Permana, Yudi and P. Romadlon, "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN PERUMAHAN MENGGUNAKAN METODE SDLC PADA PT. MANDIRI LAND PROSPEROUS BERBASIS MOBILE," *J. Teknol. Pelita Bangsa*, vol. 84, no. 10, pp. 1511–1518, 2019, doi: 10.1134/s0320972519100129.
- [9] D. Puspitasari, "Sistem Informasi Perpustakaan Sekolah Berbasis Web," *J. Pilar Nusa Mandiri*, vol. 12, no. 2, pp. 227–240, 2016.
- [10] R. Novita and N. Sari, "Sistem Informasi Penjualan Pupuk Berbasis E-Commerce," *J. TEKNOIF*, vol. 3, no. ISSN : 2338-2724, p. 6, 2015.
- [11] R. Ishak and H. Widyastuti, "Penjualan kue dan roti berbasis web," *Jurnal swabumi*, vol. 6, no. 1, pp. 27–34, 2018, [Online]. Available: ejournal.bsi.ac.id
- [12] A. May, P. Studi, and M. Informatika, "PERLENGKAPAN TIDUR BERBASIS WEB," *ejournal bsi*, vol. 19, no. 2, pp. 127–130, 2017.
- [13] J. Sembring and D. H.S. Maha, "SISTEM INFORMASI PEMESANAN JAMBUR RUDANG MAYANG," vol. 3, no. November, pp. 117–119, 2018.

- [14] H. A. Mubarak, D. Bernadisman, and M. Banten, “SISTEM INFORMASI PEMESANAN BARANG BERBASIS WEB PADA TOKO KELONTONG AMANAH Husen,” *J. Vis.*, vol. 7, no. 1, pp. 24–34, 2021.
- [15] A. Prasetyo and R. Susanti, “Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Pada PT. Cahaya Sejahtera Sentosa Blitar,” *J. Ilm. Teknol. Inf. Asia*, vol. 10, no. 2, pp. 1–16, 2015.
- [16] R. F. Ahmad and N. Hasti, “Sistem Informasi Penjualan Sandal Berbasis Web,” *J. Teknol. dan Inf.*, vol. 8, no. 1, pp. 67–72, 2018, doi: 10.34010/jati.v8i1.911.
- [17] D. Riswanda and A. T. Priandika, “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pemesanan Barang Berbasis Online,” *J. Inform. dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 2, no. 1, pp. 94–101, 2021, [Online]. Available: <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/informatika/article/view/730>



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI