

## APLIKASI KIOS SEBAGAI SARANA KRITIK DAN SARAN DENGAN JARINGAN LOKAL AREA NETWORK DI CUSTOMER SERVICE PT. INDOSAT. TBK YOGYAKARTA

**Tonny Hidayat**

Dosen Manajemen Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta  
Jl. Ring Road Utara Condong Catur Depok Sleman Yogyakarta  
email : tonny\_hank@amikom.ac.id

### Abstrak

Kemajuan teknologi saat ini telah mendukung segala kebutuhan dan masalah kita dalam sehari-hari. Kios informasi adalah sarana publik yang sampai saat ini masih banyak digunakan untuk menyampaikan informasi ditempat umum. Pada penelitian ini menerapkan kios sebagai sarana kritik dan saran dengan local area network. Indosat adalah salah satu penyedia layanan komunikasi terbesar di Indonesia, maka sangat penting bagi Indosat mengutamakan kepuasan konsumen sebagai strategi bersaing. Demi kepuasan pelanggan maka diperlukanlah sarana untuk menampung aspirasi dari pelanggan. Dengan kemajuan teknologi, semua aspirasi dari pelanggan ini akan di mediasikan dengan kios informasi, pengguna bisa berinteraktif langsung dengan aplikasi ini, serta data kritik dan saran yang disampaikan akan langsung terdokumentasi langsung menjadi sebuah file, sehingga memudahkan dalam mengelola data kritik dan saran dari pelanggan tersebut menjadi sebuah dokumen atau dijadikan laporan yang nantinya akan di evaluasi.

### Kata kunci :

kios, multimedia, interaktif

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi dibidang aplikasi multimedia saat ini semakin marak bersaing dan banyak digunakan orang. Teknologi multimedia sudah mampu bersaing dan sangat fleksibel digunakan di berbagai bidang. Didalam dunia pemasaran hubungan teknologi multimedia telah dirasakan sebagai suatu terobosan baru dalam mencari alternatif suksesnya kegiatan tersebut. Sebagian besar perusahaan-perusahaan besar atau menengah menerapkan jalur pemasaran melalui teknologi berbasis multimedia, sebagai contoh adalah periklanan televisi dan bidang perfilman.

Indosat merupakan salah satu penyedia sarana untuk berkomunikasi, produk-produk yang dikeluarkan mempunyai fasilitas yang berbeda-beda dan beragam, hal ini berdasarkan dari jenis produk yang diposisikan untuk segmentasi yang berbeda-beda serta banyak kegiatan yang dilakukan oleh Indosat terutama di Yogyakarta yang pada umumnya kebanyakan mahasiswa dan pelajar yang ingin mencari

hiburan. Permasalahan lain yang ditemukan dilapangan adalah sarana kritik dan saran yang tersedia masih berupa kotak saran, maka dengan topic permasalahan ini penulis mencoba memberikan sebuah solusi untuk menggantikan kotak saran yang masih konvensional menjadi komputerisasi berupa kios informasi.

## 2. Tinjauan Pustaka

Pentingnya penggunaan dari multimedia menurut M. Suyanto [1] antara lain:

1. Membantu meratakan zaman informasi ke jutaan orang yang belum memakai komputer.
2. Menyampaikan informasi secara efektif, karena tidak hanya menampilkan teks semata tetapi juga menghidupkan teks dengan menyertakan bunyi, gambar, musik, animasi, dan video.
3. Mendorong keterlibatan dan penggalian lebih jauh atas aplikasi multimedia untuk pengajaran dan pendidikan dalam rangka meraih keunggulan bersaing perusahaan.

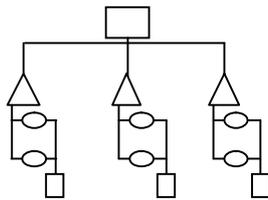
Suatu Kios informasi memberikan informasi dalam bentuk peta, pamflet, dan literatur yang lain, yang ditawarkan oleh seorang penjaga. Dalam teknologi informasi sebuah Kios adalah sebuah bangunan kecil (biasanya berisi sebuah komputer dan sebuah layar) yang menampilkan informasi bagi para pengunjung. Kios biasanya terletak dekat dengan pintu masuk dari pusat perbelanjaan atau tempat umum yang berfungsi untuk memberikan informasi petunjuk dari perusahaan atau produk yang dipasarkan. Sudah menjadi kebiasaan teknologi untuk mengembangkan terminal untuk mengirimkan informasi dan pelayanan kepada khalayak ramai, dapat diakses di tempat tempat umum. Terminal ini, atau biasa disebut Kios, dapat menyampaikan jasa hampir untuk seluruh kebutuhan (misalnya uang, di tempatkan didekat pusat perbelanjaan, tiket karcis di setasiun) dengan biaya yang rendah[2].

Struktur informasi multimedia merupakan bagian yang sangat penting dari keseluruhan pembuatan aplikasi multimedia. Struktur ini berguna untuk memvisualisasikan seluruh relasional dari aplikasi yang sedang dibangun. Struktur ini menjelaskan organisasi file dari macromedia sebagai software utama, grafik dan sumber daya lain, sehingga tidak hanya memudahkan dalam menemukan file tertentu, tetapi memudahkan

untuk melakukan revisi pada tiap-tiap komponen dalam aplikasi multimedia ketika dibutuhkan.

Didalam multimedia ada empat struktur yang dimaksudkan, masing-masing struktur memiliki tujuan dan kegunaan yang berbeda-beda[3].

Struktur hierarki lebih cocok digunakan untuk menunjukan semua *level* secara bersamaan.



Gambar 1 Struktur Hierarki

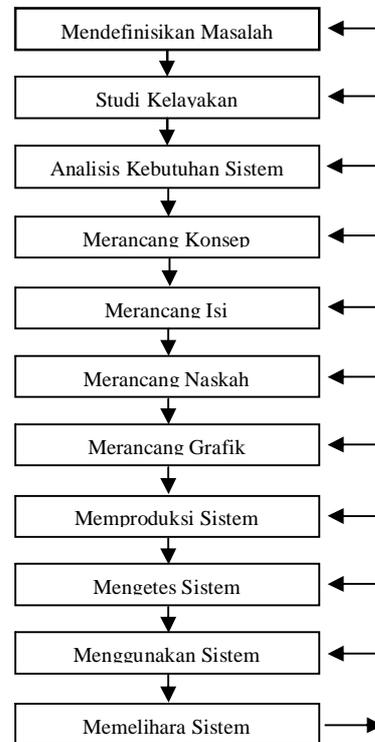
LAN (Lokal Area Network) merupakan rancangan dasar jaringan komputer. Secara tipikal, LAN dapat berupa dua buah komputer atau lebih yang dihubungkan satu sama lain melalui sebuah media (kabel jaringan, komunikasi wireless, dan lain-lain) sehingga setiap node komputer dapat saling melakukan akses. Namun demikian, LAN tidak selalu berupa komputer-komputer yang dihubungkan, tetapi juga terdiri atas sekumpulan perangkat komunikasi seperti komputer-komputer server dan klien, hub, bridge, repeater, printer dan lain-lain.

Pada dasarnya Lokal Area Network adalah sejumlah komputer yang saling dihubungkan bersama di dalam satu areal tertentu yang tidak begitu luas, seperti di dalam satu kantor atau gedung. Secara garis besar terdapat dua tipe jaringan atau LAN, yaitu jaringan Peer to Peer dan jaringan Client-Server. Pada jaringan peer to peer, setiap komputer yang terhubung ke jaringan dapat bertindak baik sebagai workstation maupun server. Sedangkan pada jaringan Client-Server, hanya satu komputer yang bertugas sebagai server dan komputer lain berperan sebagai workstation[4].

### 3. Metodologi Penelitian

Teknologi yang baru membuat multimedia merupakan calon yang baik untuk *prototyping*. Namun, agar multimedia dapat menjadi *prototyping* yang baik, maka pengembangan sistem multimedia harus mengikuti tahapan pengembangan sistem multimedia, yaitu, mendefinisikan masalah, studi kelayakan, analisis kebutuhan, merancang konsep, merancang isi, menulis naskah, memproduksi sistem, tes pemakai, menggunakan sistem dan memelihara sistem. "Pakar multimedia telah menyadari tantangan yang unik dari pengembangan sistem"

Berikut adalah gambar pengembangan Proses pengembangan sistem multimedia dengan tahapan-tahapannya sebagai berikut [5]:



Gambar 2 Proses pengembangan sistem multimedia

1. Mendefinisikan masalah. Analisis sistem mendefinisikan kebutuhan pemakai dan menentukan bahwa pemecahannya memerlukan multimedia.
2. Studi Kelayakan adalah studi yang digunakan untuk menentukan kemungkinan apakah pengembangan proyek sistem multimedia layak diteruskan atau dihentikan.
3. Analisis kebutuhan sistem ini sangat diperlukan sekali dalam mendukung kinerja sistem, apakah sistem yang penulis buat sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh sebuah instansi ataupun perusahaan. Karena kebutuhan sistem ini akan mendukung tercapainya tujuan suatu instansi ataupun perusahaan.
4. Merancang konsep. Analisis sistem dan pemakai mungkin bekerja sama dengan profesional komunikasi seperti produser, sutradara, dan teknisi video, terlibat dalam rancangan konsep yang menentukan keseluruhan pesan dan memeriksa suatu urutan utama.
5. Merancang isi. Pengembangan terlibat dalam rancangan isi dengan menyiapkan spesifikasi aplikasi yang rinci.
6. Menulis naskah. Dialog dan semua elemen terinci dari urutan ditentukan.
7. Merancang grafik. Grafik dipilih yang mendukung dialog, latar belakang atau perlengkapan yang perlu digunakan dalam video.
8. Memproduksi sistem. Pengembang sistem memproduksi bagian sistem dan menyatukannya dengan sistem. Selain sebagai pengembang perangkat lunak aplikasi, tugasnya mencakup kegiatan khusus seperti menyunting video dan

*authoring*. *Authoring* adalah pengintegrasian elemen-elemen yang terpisah dengan menggunakan perangkat lunak siap pakai khusus.

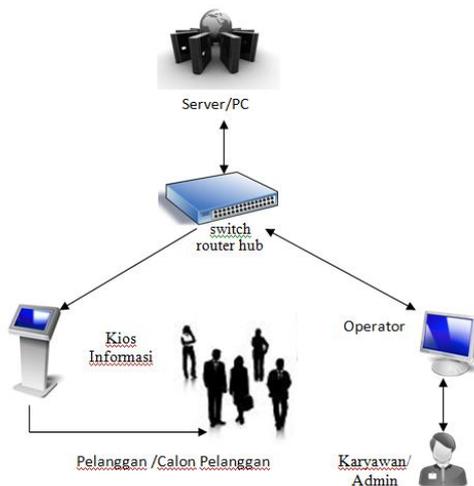
9. Melakukan tes pemakai. Analisis sistem membidik pemakai dalam menggunakan sistem dan memberi kesempatan pada pemakai untuk akrab dengan semua *feature*.
10. Menggunakan sistem. Pemakai memanfaatkan sistem.
11. Memelihara sistem. Seperti sistem berbasis komputer lain, sistem multimedia harus dipelihara. Perbedaan utamanya adalah pemakai tidak diharapkan untuk melaksanakan pemeliharaan, ini adalah tugas para spesialis dan profesional.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Peer to peer adalah suatu pola operasi Lokal Area Network dimana tiap PC memakai resource pada PC lain maupun memberikan resourcenya untuk dipakai PC lain atau dengan kata lain dapat berfungsi sebagai client maupun server pada periode yang sama. Misalnya : windows for Workgroups , Windows NT , Microsoft LAN Manager.

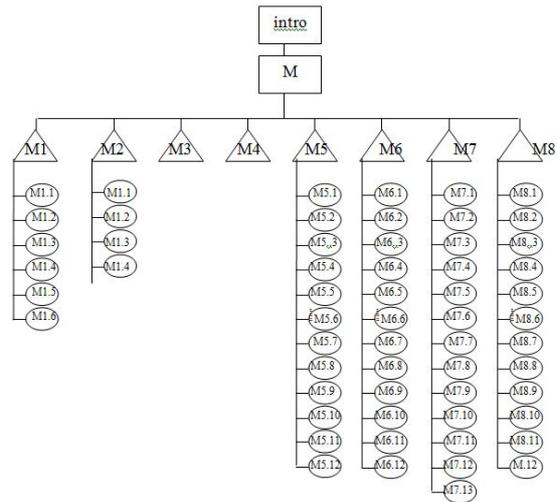
Jenis Pelayanan peer to peer antara lain File Sharing, yang memberikan layanan pengelolaan file kepada semua pc yang terhubung di dalam Lokal Area Network. Dalam jaringan Lokal Area Network menggunakan pola peer to peer dengan file sharing juga dapat melakukan autentifikasi file sharing sesuai dengan *permission* file yang di berikan untuk di sharing

Aplikasi akan tersimpan di sebuah komputer yang sudah ada, dengan media Lokal Area Network maka file \*.exe dari program tersebut akan di *sharing* ke komputer public yang akan jadi kios informasi dan juga akan di *sharing* kekomputer operator yang juga bisa bertindak sebagai admin atau yang mengelola data yang akan diproses.



Gambar 3 Bagan Konsep Kios Informasi

Untuk memudahkan penyusun dalam membuat aplikasi multimedia, maka dibutuhkan suatu struktur yang nantinya akan membantu penyusun menempatkan *level-level*. Struktur yang penulis pakai dalam pembuatan aplikasi ini adalah struktur hirarki Karena masing-masing objek menyediakan sebuah menu pilihan yang menonjolkan lebih banyak menu dengan lebih banyak pilihan seperti terlihat pada gambar dibawah ini :



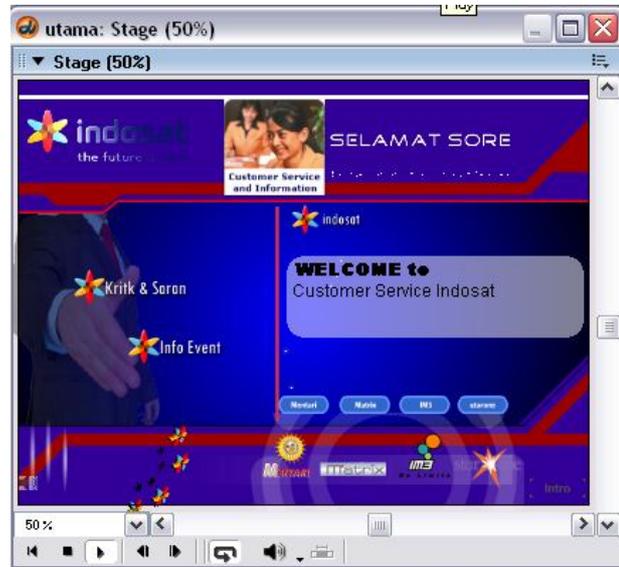
Gambar 4 Struktur dengan metode hierarki

Keterangan :

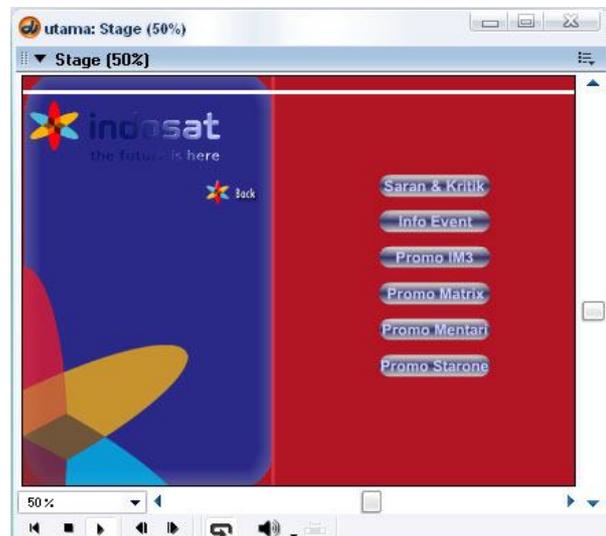
1. *Movie intro* : sebagai awal pengenalan.
2. (M) MENU UTAMA
  - a. (M1) **Administrator**
  - b. (M1.1) Saran dan Kritik
  - c. (M1.2) Info Event
  - d. (M1.3) Starone
  - e. Matrix
  - f. Im3
  - g. Mentari
  - h. (M2) **Indosat**
  - i. (M2.1) Sejarah
  - j. (M2.2) organisasi
  - k. (M2.3) Visi dan Misi
3. (M3) **Kritik dan Saran**
4. (M4) **Info Event**
  - a. (M5) **Starone**
  - b. (M5.1) Satarone Prepaid
  - c. (M5.2) Straone Postpaid
  - d. (M5.3) Call Waiting
  - e. (M5.4) Transfer Pulsa
  - f. (M5.5) Call Forwarding
  - g. (M5.6) Do not Distrub
  - h. (M5.7)Conference Call
  - i. (M5.8) C L I R
  - j. (M5.9) C L I P
  - k. (M5.10) 3 Way Call
  - l. (M5.11) P D N
  - m. (M5.12) Promo Starone
  - n. (M6) **Matrix**

- i. (M6.1) S M S
- ii. (M6.2) Call Forwarding
- iii. (M6.3) Call Hold
- iv. (M6.4) Call Waiting
- v. (M6.5) Calling Line Identification
- vi. (M6.6) Data dan Fax
- vii. (M6.7) M M S
- viii. (M6.8) Voice Mail Service
- ix. (M6.9) Matrix BNI
- x. (M6.10) G P R S
- xi. (M6.11) Roaming
- xii. (M6.12) Promo Matrix
- o. (M7) **IM3**
  - i. (M7.1) Promo IM3
  - ii. (M7.2) C L I P
  - iii. (M7.3) C L I R
  - iv. (M7.4) Call Waiting
  - v. (M7.5) Call Hold
  - vi. (M7.6) Call Forward
  - vii. (M7.7) Call Baring
  - viii. (M7.8) Conference Call
  - ix. (M7.9) Voice Mail Box
  - x. (M7.10) M M S
  - xi. (M7.11) C S D
  - xii. (M7.12) G P R S
  - xiii. (M7.13) IM3-Acces
- p. (M8) **Mentari**
  - i. (M8.1) Promo Mentari
  - ii. (M8.2) Satelindo@cces
  - iii. (M8.3) C L I P
  - iv. (M8.4) C L I R
  - v. (M8.5) Roaming
  - vi. (M8.6) S M S
  - vii. (M8.7) Call Waiting
  - viii. (M8.8) Call Hold/Unhold
  - ix. (M8.9) G P R S
  - x. (M8.10) I-memova
  - xi. (M8.11) M 2 M
  - xii. (M8.12) M M S

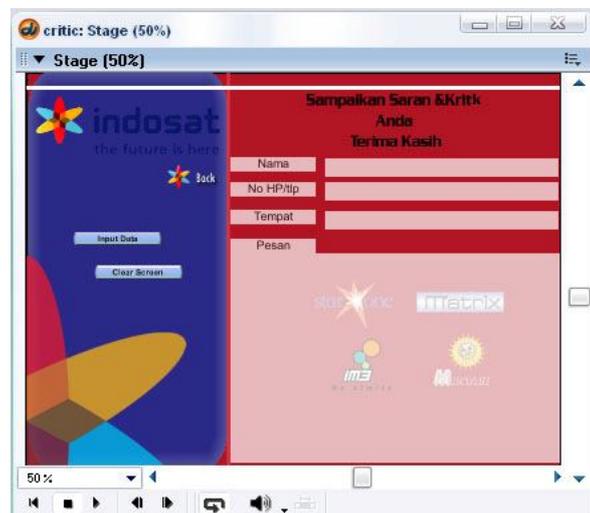
Hasil rancangan dan desain tampilan dari aplikasi kios ini ada dua macam menu, yaitu untuk admin dan pengguna umum (publik).



Gambar 5 Desain Menu Utama



Gambar 6 Desain Menu Administrator



Gambar 7 Desain Menu Saran dan Kritik

## 5. Kesimpulan dan Saran

Dari penjelasan dan penguraian sebelumnya dan sampai akhir dari perancangan Aplikasi Kios Sebagai Sarana Kritik Dan Saran Dengan Jaringan Lokal Area Network Di *Customer Service* PT. Indosat. Tbk Yogyakarta. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi dengan menggunakan multimedia.

1. Multimedia dapat digunakan untuk membantu mempertajam pesan agar masuk dipikiran konsumen, karena kelebihan dari multimedia adalah menarik indera dan menarik minat, karena merupakan gabungan antara gabungan pandangan, suara dan gerakan.
2. Sistem informasi berbasis multimedia ini sangat membantu dalam menyalurkan keluhan dari pelanggan. Hal ini besar dampaknya bagi perusahaan dalam bersaing memenangkan pasar. Informasi terbaru dari indosat bisa langsung diterima oleh pelanggan dan pelanggan merasa puas menggunakan jasa telekomunikasi dari indosat.
3. Teknologi informasi seperti aplikasi multimedia ini dapat meningkatkan pelayanan terhadap konsumen dalam bidang kepuasan pelanggan, dan untuk langkah lebih lanjut dapat dijadikan contoh dalam pengembangannya di bidang serupa atau bidang lainnya.

Untuk lebih memahami tentang sebuah sistem informasi multimedia diperlukan pemahaman program aplikasi serta special efek yang baik, untuk itu, penulis memberikan saran dan masukan yang dapat dipertimbangkan, sebagai berikut :

1. Pertimbangan teknologi multimedia akan terus berlanjut seiring banyaknya media komunikasi yang ada, sehingga membutuhkan perhatian dan perencanaan jangka panjang yang matang untuk mengatisipasinya.
2. Penggunaan database untuk aplikasi ini masih sederhana, untuk itu dalam pengembangannya dapat digunakan database yang lebih bagus.
3. Pembahasan aplikasi multimedia ini masih dimungkinkan untuk melibatkan animasi – animasi maupun video untuk memperjelas informasi.
4. Perbanyak sumber daya manusia yang memiliki kualitas yang baik, dalam hal ini sebagai pengolah aplikasi multimedia.
5. Laporan yang telah ada dapat dikembangkan dengan laporan yang dapat mendukung sistem informasi pada *Customer Service* di PT. Indosat Tbk, Yogyakarta.

## Daftar Pustaka

- [1] Suyanto, M. 2003. Multimedia Alat Untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing. Yogyakarta: Andi Offset.
- [2] Hofstetter, Fred T. (2001). Multimedia Literacy. Third Edition. New York: McGraw-Hill International Edition.

- [3] Lemay, L., Duff, M.Jon, Mohler, L.James. 1997. Desain Grafik dan Halaman Web. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- [4] Syafrizal, M. 2005. Pengantar Jaringan Komputer. Yogyakarta: Andi Offset
- [5] Suyanto, M. 2004. Analisis Dan Desain Aplikasi Multimedia Untuk Pemasaran. Yogyakarta: Andi Offset.

## Biodata Penulis

**Tonny Hidayat**, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Program Studi Sistem Informasi STMIK AMIKOM Yogyakarta, lulus tahun 2007. Tahun 2011 memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom) dari Magister Teknik Informatika STMIK AMIKOM Yogyakarta. Pekerjaan Profesional sebagai pembicara dan visual artis. Saat ini bekerja sebagai Staf Pengajar di STMIK AMIKOM Yogyakarta.

