

Sistem Informasi Manajemen *Work Order* Indihome Pada Pt Telkom Akses Pontianak

Widi Purno Satputro^{1*}, Teguh Ari Mandiri², Arief Nurrahman³, Verra Sofica⁴

^{1,2,3} Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

⁴ Sistem Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

^{1*}widipurnosatputro@gmail.com, ²teguharimandiri92@gmail.com,

³Apriahaldi88@gmail.com, ⁴verra.vsc@bsi.ac.id

Submitted	Accepted	Publish
1-September-2025	26-December-2025	31-December-2025

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi kegunaan Sistem Informasi work order (WO) dalam upaya meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam proses manajemen pekerjaan instalasi layanan internet kepada pelanggan Indihome. Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode Rapid Application Development (RAD). Pada penelitian ini dikembangkan sistem informasi untuk pendistribusian work order agar lebih sistematis dan terarsip dengan baik. Pengembangan aplikasi ini akan menggunakan metode Rapid Application Development (RAD) karena mempertimbangkan efisiensi waktu pada saat fase implementasi. Hasil dari implementasi aplikasi berbasis web ini adalah sistem yang mampu memonitor Work Order yang telah di pick up oleh teknisi terkait secara berkala dan tepat waktu.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Manajemen Work Order, Indihome, Rapid Application Development, Telkom Akses Pontianak

Abstract: *This study aims to investigate the usefulness of the Work Order (WO) Information System in improving efficiency, accuracy, and transparency in the process of managing internet service installation work for Indihome customers. The research method used is descriptive qualitative. The data collection technique uses the Rapid Application Development (RAD) method. In this study, an information system was developed for the distribution of work orders to be more systematic and well-archived. The development of this application will use the Rapid Application Development (RAD) method because it considers time efficiency during the implementation phase. The result of the implementation of this web-based application is a system that is able to monitor work orders that have been picked up by the relevant technicians regularly and on time.*

Keywords: *Information System, Work Order Management, Indihome, Rapid Application Development, Telkom Access Pontianak*

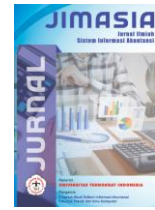
1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini telah membawa dampak signifikan terhadap cara organisasi menjalankan operasional bisnisnya. Transformasi digital tidak lagi menjadi pilihan, melainkan suatu keharusan agar perusahaan dapat bersaing dan bertahan di tengah dinamika pasar yang cepat berubah. Dalam konteks industri jasa telekomunikasi, kecepatan dalam merespons kebutuhan pelanggan, keakuratan distribusi kerja, serta efektivitas monitoring operasional menjadi indikator penting dalam menilai kinerja perusahaan secara menyeluruh [1].

Widi Purno Satputro: *Penulis Korespondensi



Copyright © 2025, Widi Purno Satputro, Teguh Ari Mandiri, Arief Nurrahman, Verra Sofica.



Informasi semakin disadari menjadi sumber daya organisasi yang perlu dikelola dengan sangat baik. Hal ini karena kegiatan bisnis dan organisasi yang semakin kompleks. Selain itu, kemampuan komputer yang semakin baik dan memberikan kemudahan pada penggunaannya membuat pemrosesan informasi menjadi semakin mudah, cepat dan tepat, disamping juga didukung oleh perkembangan teknologi pendukung lain seperti komunikasi dan jaringan komputer yang juga berlangsung pesat. Arus informasi pun dapat mengalir dengan sangat cepat. Semua perkembangan tersebut semakin membuat informasi menjadi sumber daya yang sangat berharga dan perlu dikelola dengan cermat [2].

PT. Telkom Akses merupakan anak perusahaan dari PT. Telkom Indonesia yang berperan penting dalam pelaksanaan kegiatan teknis layanan IndiHome, terutama dalam hal instalasi dan pemeliharaan jaringan hingga ke pelanggan akhir (last mile). Di kota Pontianak, sebagai salah satu wilayah kerja strategis, operasional instalasi IndiHome tergolong padat dengan jumlah permintaan pemasangan yang cukup tinggi. Dalam satu hari kerja, unit operasional PT. Telkom Akses Pontianak dapat menerima hingga puluhan bahkan ratusan work order (WO) baru yang harus segera ditindaklanjuti oleh tim teknis.

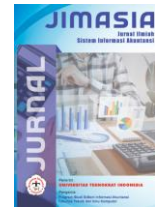
Idealnya, proses pengelolaan WO dilakukan melalui sistem informasi yang terintegrasi sehingga setiap order dapat tercatat dengan baik, terdistribusi secara tepat, dan dapat dipantau progresnya secara real-time. Namun, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa manajemen WO masih dilakukan secara konvensional atau semi-digital. Penggunaan aplikasi chatting seperti grup Telegram untuk mendistribusikan tugas, spreadsheet Excel untuk mencatat laporan harian teknis, serta komunikasi lisan untuk verifikasi kendala di lapangan masih menjadi praktik umum. Hal ini tidak hanya tidak efisien, tetapi juga menyulitkan dalam proses pelacakan, rekapitulasi, hingga pengambilan keputusan berbasis data.

Definisi dari Work Order adalah bentuk perintah terhadap suatu pekerjaan dalam lingkup internal suatu lembaga, departemen maupun perusahaan. Work Order dapat berupa dokumen maupun lembar kerja tertulis yang ditujukan kepada pelaksana aktivitas pemeliharaan atau pelaksana pekerjaan untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah didelegasikan. Fungsi lain dari perintah melalui work order juga sebagai bentuk pengawasan kemajuan sebuah pekerjaan apakah pekerjaan tersebut sedang dikerjakan, belum dikerjakan atau sudah selesai dikerjakan [3].

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alawiyah & Ramadhan (2023), menunjukkan bahwa Penelitian ini menghasilkan aplikasi SIBENGAL (Sistem Informasi Bengkel) berbasis web yang mampu mengelola informasi terkait inventaris, perawatan dan pemeliharaan, peminjaman dan penjadwalan, pelaporan, serta manajemen umum bengkel [4]. Hasil Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Sondang (2024), yang menghasilkan bahwa Sistem Informasi Pemesanan Jasa Percetakan Berbasis Web Pada Percetakan Karya Sehati Jaya lebih cepat [5]. Penelitian lainnya yang mendukung penelitian ini yang dilakukan oleh Setyoadi *et.,al* (2024), menunjukkan bahwa Hasil dari implementasi aplikasi berbasis web ini adalah sistem yang mampu memonitor Work Order yang telah di pick up oleh teknis terkait secara berkala dan tepat waktu [6]. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aljunza *et.,al* (2024), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem memudahkan pihak-pihak terkait dalam melakukan pengaduan, pendokumentasian pekerjaan, dan pelaporan penanganan [7].

Berdasarkan hasil rekapitulasi data internal dari PT. Telkom Akses Pontianak, pada periode tertentu tercatat sebanyak 535 unit Work Order (WO) mengalami kendala dalam proses penyelesaian di lapangan. Jumlah tersebut menggambarkan volume pekerjaan bermasalah yang cukup signifikan dan menjadi indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas sistem manajemen operasional yang sedang berjalan. Dari total WO bermasalah tersebut, dapat diklasifikasikan ke dalam tiga kategori utama, yaitu Kendala Teknis sebanyak 243 WO, Kendala Pelanggan sebanyak 258 WO, serta Kendala Rancu sebanyak 34 WO.





Kebaharuan penelitian ini yaitu penelitian ini tidak hanya membuat rancang bangun akan suatu sistem yang memudahkan teknisi dalam melihat proggres *work order* (WO) dan sistem yang diciptakan pembuatan sistem tersebut, serta bagaimana kebermanfaatan sistem tersebut ditinjau dari sudut pandang teori sistem informasi manajemen *work order* (WO).

2. METODE PENELITIAN

Dalam pengembangan Sistem Informasi Manajemen Work Order Indihome pada PT. Telkom Akses Pontianak, metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan adalah Rapid Application Development (RAD). Metode ini dipilih karena karakteristiknya yang fleksibel dan cepat dalam menanggapi perubahan kebutuhan pengguna serta mampu menghasilkan prototipe sistem dalam waktu yang relatif singkat.

RAD (Rapid Application Development) adalah model yang bersifat sekuensial linier dalam pengembangan perangkat lunak yang lebih berfokus untuk pengembangan dan pengerjaan perangkat lunak yang membutuhkan waktu yang singkat [8].

Menurut Pressman (2020), RAD merupakan paradigma pengembangan perangkat lunak yang menekankan pada kecepatan pembuatan aplikasi melalui keterlibatan aktif pengguna dalam setiap tahap pengembangan, penggunaan teknik prototyping, serta pengembangan modular. Model ini sangat cocok diterapkan dalam proyek dengan ruang lingkup yang terdefinisi dengan baik, pengguna akhir yang dapat dilibatkan secara langsung, dan waktu pengembangan yang terbatas [9].

Penelitian ini menggunakan pendekatan pengembangan perangkat lunak dengan metode Rapid Application Development (RAD), yang dianggap cocok karena karakteristiknya yang fleksibel dan cepat dalam menanggapi perubahan kebutuhan pengguna, Langkah-langkah yang dilakukan meliputi analisis kebutuhan, perancangan sistem, pembuatan prototipe, pengujian, dan evaluasi.

Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara dengan staf lapangan dan manajemen PT Telkom Akses Pontianak, serta studi literatur mengenai pengembangan sistem informasi dan pengelolaan Work Order.

Model RAD terbagi dalam lima fase utama yang saling berkesinambungan, yaitu:

2.1. Bussines Modelling (Pemodelan Bisnis)

Tahap awal dalam RAD adalah pemodelan bisnis yang berfungsi untuk memahami proses dan aturan bisnis yang ada dalam organisasi. Dalam konteks PT. Telkom Akses Pontianak, pemodelan bisnis dilakukan dengan menganalisis alur kerja teknisi Indihome, mulai dari permintaan layanan yang masuk, pendistribusian work order, hingga pelaporan hasil pekerjaan. Pemodelan ini bertujuan untuk memastikan bahwa sistem yang akan dikembangkan dapat mengakomodasi kebutuhan nyata di lapangan dan mendukung efisiensi operasional.

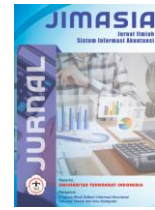
Menurut Fitriyani dan Ramadhan (2023), pemodelan bisnis yang akurat merupakan fondasi penting dalam mengembangkan sistem yang sesuai dengan kebutuhan organisasi karena dapat membantu mengidentifikasi entitas kunci, peran pengguna, dan titik-titik kendala dalam proses bisnis [10].

2.2. Data Modelling (Pemodelan Data)

Setelah proses bisnis terdefinisi, tahap berikutnya adalah pemodelan data. Pada tahap ini dilakukan identifikasi data yang dibutuhkan oleh sistem, pengelompokan atribut data, serta hubungan antar entitas. Entitas utama yang dimodelkan dalam sistem meliputi: user, work order, teknisi, status pekerjaan, dan laporan harian. Hasil dari tahap ini dituangkan dalam rancangan basis data konseptual, seperti Entity Relationship Diagram (ERD), yang kemudian diterjemahkan menjadi model fisik basis data.

Data yang terstruktur dengan baik memudahkan sistem dalam menyajikan informasi yang akurat dan relevan. Studi oleh Siregar dan Prasetyo (2021) menegaskan bahwa





kualitas model data yang baik berdampak langsung pada performa dan keandalan sistem informasi yang dikembangkan [11].

2.3. Proses Modelling (Pemodelan Proses)

Pemodelan proses bertujuan untuk menggambarkan bagaimana data yang telah didefinisikan akan diproses dalam sistem. Setiap aktivitas pengguna, alur kerja sistem, dan interaksi data divisualisasikan dalam bentuk diagram konteks, flowchart, dan Data Flow Diagram (DFD). Pemodelan proses ini tidak hanya mendokumentasikan alur sistem, tetapi juga mempermudah komunikasi antara pengembang dan pengguna mengenai logika kerja sistem.

Penelitian oleh Nugroho dan Azzahra (2022) menunjukkan bahwa pemodelan proses yang komprehensif berperan penting dalam mengurangi miskomunikasi antara tim pengembang dan pengguna serta meningkatkan akurasi implementasi sistem sesuai kebutuhan fungsional [12].

2.4. Applications Generation (Pembuatan Aplikasi)

Setelah perancangan selesai, proses pengembangan aplikasi dilakukan melalui tools pemrograman yang relevan, antara lain: PHP sebagai bahasa pemrograman utama, HTML dan CSS untuk antarmuka pengguna (user interface), JavaScript untuk interaktivitas halaman, serta MySQL untuk sistem manajemen basis data. Tahap ini mencakup implementasi seluruh fungsi sistem mulai dari input data, pengolahan, hingga keluaran informasi dalam bentuk laporan dan notifikasi.

Pembuatan aplikasi mengikuti desain yang telah disusun pada fase sebelumnya. Dalam pendekatan RAD, pengembangan dilakukan secara iteratif dan prototipe sistem langsung dapat diuji oleh pengguna untuk mendapatkan umpan balik. Menurut Wahyuni dan Yulianingsih (2023), fase pengembangan yang cepat dan interaktif merupakan keunggulan RAD dalam mengakomodasi perubahan kebutuhan selama proses pembangunan sistem berlangsung [13].

Tabel 1. Hasil Pengujian UAT

No	Aspek yang Dinilai	Persentase Kepuasan
1	Kemudahan Penggunaan	90%
2	Efektivitas Distribusi Order	80%
3	Penurunan Error Rate	5%

Sumber: Data Olahan (2025)

Hasil pengujian sistem dilakukan melalui metode User Acceptance Test (UAT) terhadap sepuluh responden yang terdiri atas admin dan teknisi di PT. Telkom Akses Pontianak. Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada Tabel 1, diperoleh bahwa 90% pengguna menyatakan sistem mudah digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa antarmuka sistem telah dirancang secara sederhana dan intuitif sehingga pengguna dapat beradaptasi tanpa kesulitan berarti. Selain itu, 88% responden menilai distribusi work order menjadi lebih efektif dibandingkan dengan metode manual sebelumnya. Artinya, sistem mampu membantu admin dalam mendistribusikan pekerjaan secara real-time kepada teknisi serta mempercepat proses pelaporan hasil pekerjaan. Sementara itu, tingkat kesalahan input data (*error rate*) menurun hingga 5%, yang menunjukkan bahwa sistem mampu meminimalkan kesalahan manusia dalam proses pencatatan dan pengelolaan data. Secara keseluruhan, hasil UAT ini membuktikan bahwa sistem informasi manajemen work order yang dikembangkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki akurasi data, serta memberikan pengalaman penggunaan yang positif bagi pengguna di lingkungan kerja PT. Telkom Akses Pontianak.

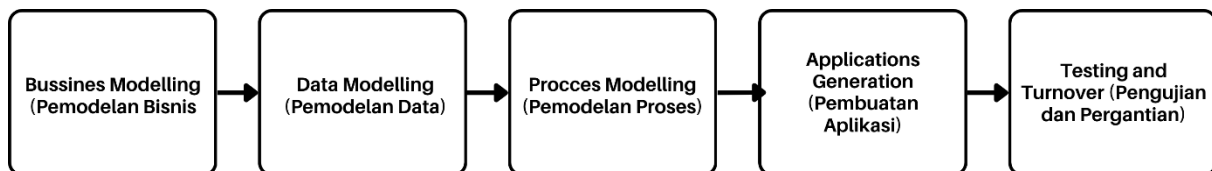


2.5. Testing and Turnover (Penguujian dan Pergantian)

Tahap terakhir dalam metode RAD adalah pengujian dan penyerahan sistem kepada pengguna. Pengujian dilakukan untuk memastikan sistem berjalan sesuai dengan spesifikasi fungsional dan non-fungsional. Jenis pengujian yang dilakukan meliputi:

- Unit Testing: Menguji fungsi-fungsi sistem secara terpisah.
- Integration Testing: Menguji antar modul sistem agar terintegrasi dengan baik.
- User Acceptance Testing (UAT): Melibatkan pengguna langsung untuk mengevaluasi kelayakan sistem.

Setelah dinyatakan layak dan sesuai dengan kebutuhan operasional, sistem diserahkan dan mulai diimplementasikan dalam lingkungan kerja PT. Telkom Akses Pontianak. Seperti yang dijelaskan oleh Rachmawati dan Mulyadi (2021), tahapan pengujian sangat penting dalam menjamin kualitas sistem serta meminimalkan risiko kesalahan saat implementasi.[14]



Gambar 1. Tahapan Model RAD

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

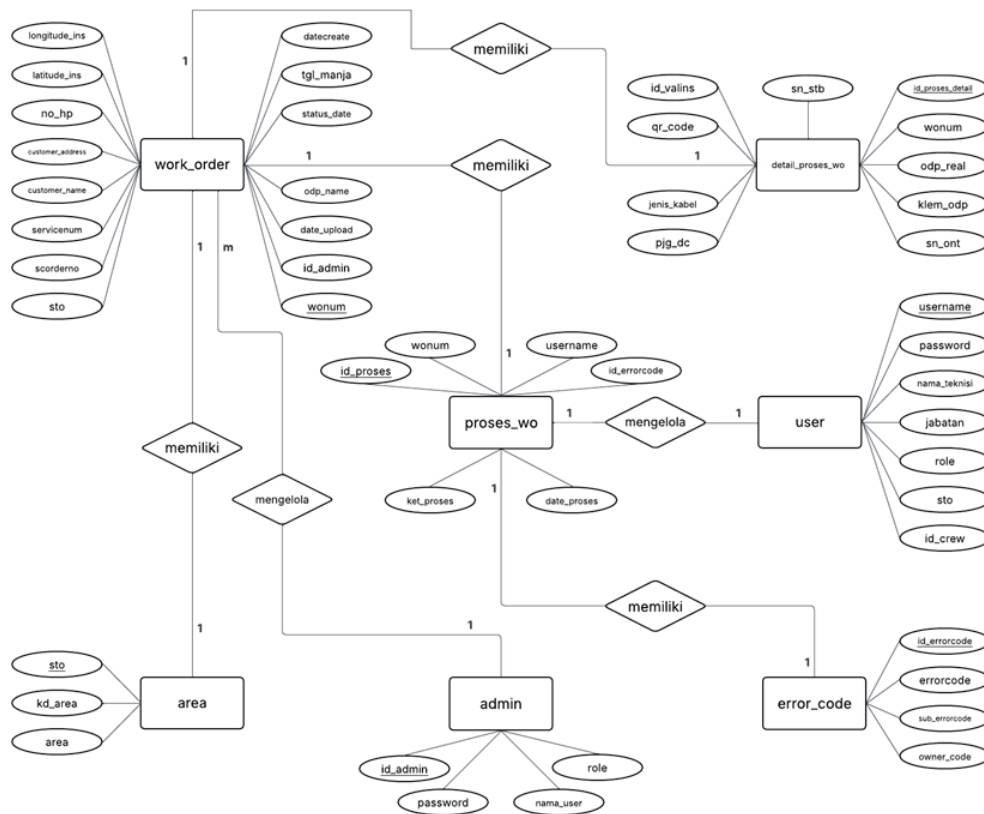
Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Work Order Indihome pada PT. Telkom Akses Pontianak dilakukan melalui tahapan-tahapan yang terstruktur berdasarkan metode Rapid Application Development (RAD). Setiap tahapan disusun secara iteratif dengan tujuan memperoleh hasil sistem yang cepat dikembangkan dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Tahapan-tahapan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

3.1. Bussines Modelling (Pemodelan Bisnis)

Pemodelan bisnis merupakan langkah awal dalam mengidentifikasi alur kerja dan peran pengguna dalam sistem yang akan dibangun. Pada tahap ini, dilakukan analisis kebutuhan terhadap dua aktor utama, yaitu admin dan teknisi, untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan dapat mengakomodasi kegiatan operasional secara menyeluruh dan efisien.

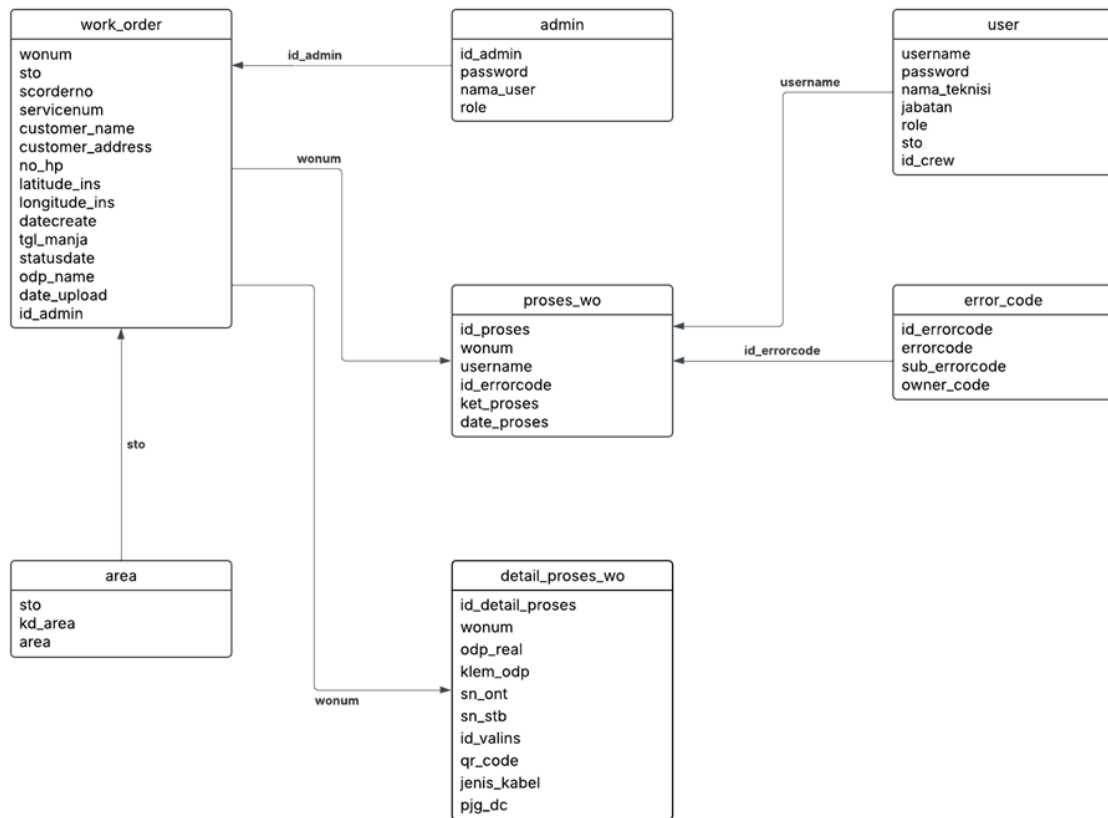
3.2. Data Modelling (Pemodelan Data)

Pemodelan data merupakan proses penting dalam tahap perancangan sistem informasi karena berfungsi untuk mendefinisikan struktur logis dan hubungan antar elemen data yang dibutuhkan oleh sistem. Setelah proses bisnis dalam sistem informasi terdefinisi dengan jelas, tahap selanjutnya adalah pemodelan data. Pemodelan data bertujuan untuk mengidentifikasi, menyusun, dan mengelompokkan data yang relevan serta menentukan relasi antar entitas yang dibutuhkan oleh sistem. Tahap ini merupakan fondasi penting dalam desain basis data karena memengaruhi efisiensi sistem, konsistensi data, serta kemudahan akses informasi bagi pengguna.



Gambar 2. Entity Relationship Diagram (ERD) Manajemen Work Order

Entity Relationship Diagram (ERD) adalah representasi visual yang menggambarkan struktur logis dari basis data. ERD menampilkan entitas, atribut, dan hubungan antar entitas dalam sistem, membantu dalam perancangan dan pemahaman basis data. Hubungan basis data penelitian digambarkan pada ERD Nias Raya & Haris Qamaruzzaman (2023) [15].



Gambar 3. Logical Record Structure (LRS) Manajemen Work Order

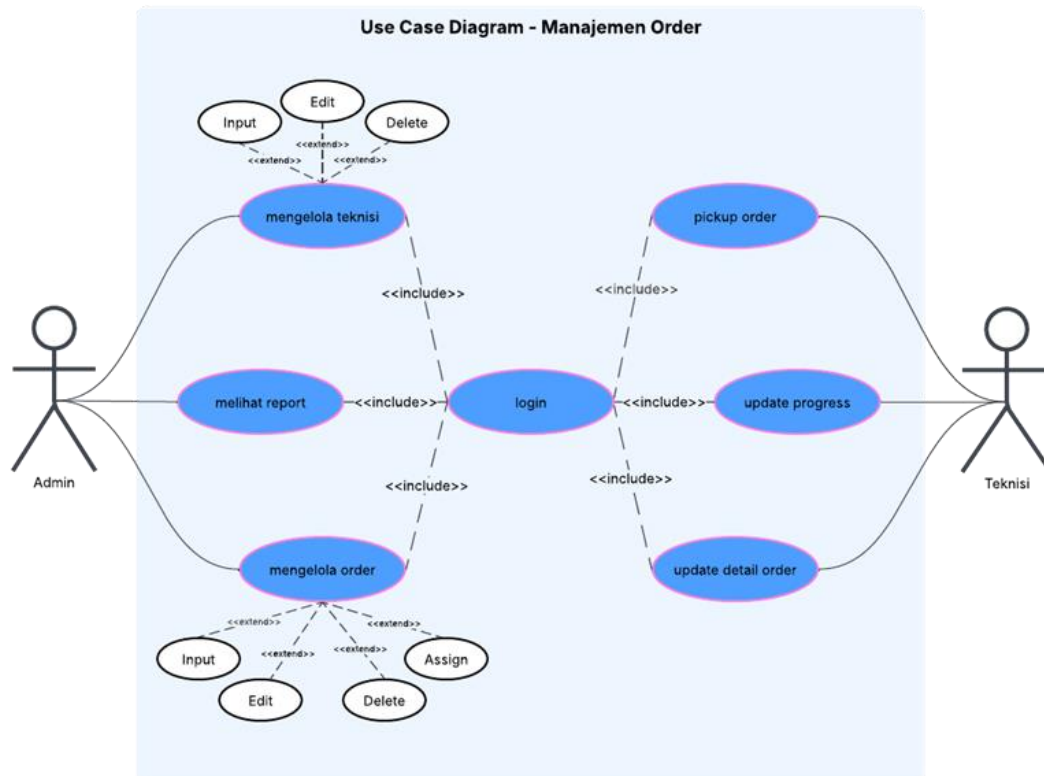
Menurut Simpony & Kunci (2022), Logical Record Structure (LRS) adalah representasi logis dari data yang disimpan dalam basis data, menggambarkan bagaimana data diorganisir dan diakses tanpa mempertimbangkan detail fisik penyimpanannya. LRS membantu dalam perancangan basis data dengan memastikan bahwa struktur data memenuhi kebutuhan informasi sistem. ERD dan LRS untuk mendesain hubungan antar tabel yang dibuat [16].

3.3. Proses Modelling (Pemodelan Proses)

Pada fase ini digambarkan dengan diagram UML (Unified Modelling Language) yakni:

1. Use Case Diagram

Pada use case ini menggambarkan bagaimana hubungan antara aktor dengan sistem. Berikut adalah Use Case Diagram aplikasi Manajemen Work Order :



Gambar 4. Use Case Diagram Sistem Manajemen Work Order

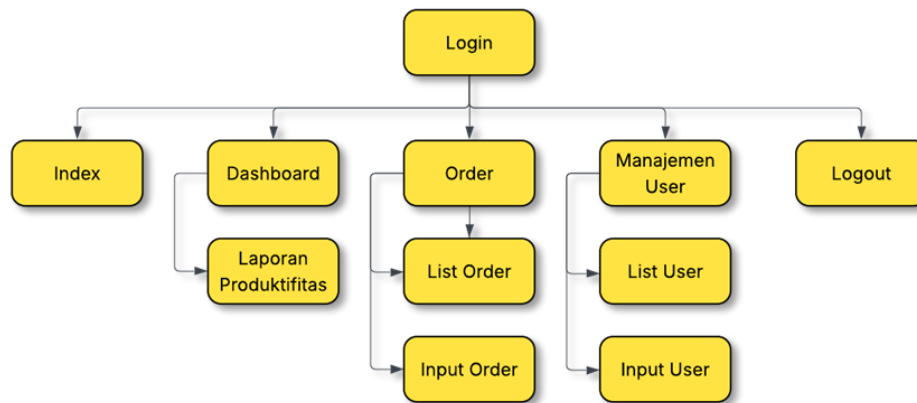
Gambar di atas memperlihatkan Use Case Diagram sistem manajemen work order IndiHome pada PT. Telkom Akses Pontianak. Diagram ini menggambarkan interaksi antara aktor dengan sistem serta aktivitas utama yang dapat dilakukan oleh masing-masing pengguna. Terdapat dua aktor utama, yaitu Admin dan Teknisi, yang memiliki peran berbeda dalam menjalankan fungsi sistem.

- **Aktor Admin** memiliki akses penuh terhadap sistem, meliputi pengelolaan data teknisi, pengelolaan order, serta pembuatan laporan hasil pekerjaan. Admin dapat melakukan aktivitas *Input*, *Edit*, *Assign*, dan *Delete* data pada menu *mengelola order* maupun *mengelola teknisi*. Admin juga dapat melihat laporan hasil pekerjaan melalui fitur *melihat report* untuk memantau kinerja teknisi dan status setiap work order.
- **Aktor Teknisi** berperan dalam pelaksanaan pekerjaan di lapangan. Teknisi dapat melakukan *login* ke sistem, *pickup order* yang ditugaskan, *update progress* terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan, serta *update detail order* setelah pekerjaan selesai.

Seluruh aktivitas utama dalam sistem diawali oleh proses login, yang menjadi prasyarat sebelum pengguna dapat mengakses fitur lainnya. Relasi include menunjukkan bahwa setiap proses utama (seperti mengelola order atau pickup order) membutuhkan sesi login yang valid. Sedangkan relasi extend digunakan pada proses tambahan seperti *Input*, *Edit*, dan *Delete* yang memperluas fungsi utama pengelolaan data.

Diagram ini membantu menjelaskan bagaimana sistem manajemen work order memberikan pembagian tugas dan alur interaksi yang jelas antara admin dan teknisi, sehingga proses kerja dapat berjalan terstruktur, terpantau, dan efisien dari tahap penerimaan order hingga pelaporan hasil akhir.

3.4. Applications Generation (Pembuatan Aplikasi)

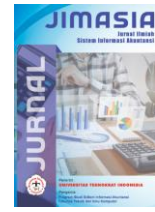


Gambar 5. Struktur Navigasi Sistem Manajemen Work Order

Gambar di atas menampilkan Struktur Menu Sistem Informasi Manajemen Work Order IndiHome pada PT. Telkom Akses Pontianak. Diagram ini menggambarkan rancangan hierarki navigasi yang terdapat dalam sistem berbasis web, serta hubungan antar menu utama dengan submenunya. Tujuan dari rancangan ini adalah mempermudah pengguna (admin dan teknisi) dalam mengakses fitur yang dibutuhkan secara efisien dan terstruktur.

- Menu utama sistem dimulai dari Login, yang menjadi gerbang awal bagi setiap pengguna untuk masuk ke dalam sistem. Setelah proses login berhasil, pengguna akan diarahkan ke halaman utama sistem.
- Index berfungsi sebagai halaman awal atau beranda sistem sebelum pengguna masuk ke area kerja.
- Dashboard menampilkan ringkasan informasi penting seperti jumlah work order aktif, progres pekerjaan teknisi, dan tingkat penyelesaian pekerjaan. Dari menu ini juga tersedia akses langsung ke Laporan Produktivitas, yang menampilkan data kinerja teknisi dan status penyelesaian order secara keseluruhan.
- Menu Order memiliki dua submenu, yaitu List Order dan Input Order. Fitur List Order digunakan untuk melihat daftar order yang sedang berjalan atau telah selesai, sedangkan Input Order digunakan oleh admin untuk menambahkan work order baru ke dalam sistem.
- Menu Manajemen User terdiri atas dua submenu, yaitu List User dan Input User. Menu ini berfungsi untuk mengelola data pengguna sistem, seperti teknisi, admin, dan supervisor, baik dalam bentuk penambahan maupun pembaruan data.
- Menu terakhir adalah Logout, yang digunakan untuk keluar dari sistem dan mengakhiri sesi pengguna dengan aman.

Struktur menu ini dirancang secara sederhana namun fungsional agar seluruh proses manajemen order, pelaporan, dan pengelolaan pengguna dapat dilakukan secara cepat, efisien, dan mudah dioperasikan bahkan oleh pengguna baru.



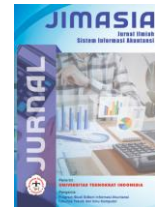
4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pengembangan perangkat lunak Sistem Informasi Manajemen Work Order Indihome pada PT. Telkom Akses Pontianak yang telah dilakukan, beberapa kesimpulan dapat diambil sebagai berikut: pelaksanaan riset ini untuk mencari penyelesaian kendala order yang sering disampaikan oleh pihak manajemen PT. Telkom Akses, dimana order-order putus informasi untuk dilakukan tindak lanjut oleh Teknisi. Dalam pelaksanaan pengembangan perangkat lunak, metode yang digunakan adalah Rapid Application Development (RAD). Metode ini dipilih karena karakteristiknya yang fleksibel dan cepat dalam menanggapi perubahan kebutuhan pengguna serta mampu menghasilkan prototipe sistem dalam waktu yang relatif singkat. Hasil dari pengembangan perangkat lunak ini diharapkan memberikan jawaban terbaik untuk Supervisor dalam melakukan pengawalan order, sehingga order yang terhenti bisa dapat disolusikan dengan cepat. Penelitian ini menghasilkan sistem informasi manajemen work order IndiHome berbasis web pada PT. Telkom Akses Pontianak dengan menggunakan metode Rapid Application Development (RAD). Sistem ini dikembangkan untuk menjawab permasalahan pengelolaan WO yang sebelumnya dilakukan secara manual sehingga kurang efisien. Melalui tahapan RAD yang meliputi business modelling, data modelling, process modelling, application generation, serta testing & turnover, sistem berhasil diuji dan mendapatkan tingkat kepuasan pengguna sebesar 90%, dengan error rate hanya 5%. Hal ini menunjukkan bahwa sistem mampu meningkatkan efektivitas distribusi kerja teknisi, akurasi pelaporan, serta responsivitas layanan kepada pelanggan.

5. REFERENCES

- [1] I. G. P. Kawiana, "Utilization of Information and Communication Technology in Performance Management: For a Better Organization," *Neo Journal of Economy and Social Humanities*, vol. 2, no. 3, pp. 186–193, 2023, doi: 10.56403/nejesh.v2i3.126.
- [2] Fitriyani, A., & Ramadhan, R. (2023). Analisis Kebutuhan dan Pemodelan Bisnis pada Sistem Informasi Layanan. *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, 5(1), 12–21.
- [3] Hariyanto, J. N. Lasmaji, and Marini, "ENTRY WORK ORDER PADA PT . HI-LEX INDONESIA," *J. Ilm. Sains Teknol. dan Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2024.
- [4] T. Alawiyah and L. H. Ramadhan, "Penerapan Metode RAD pada Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Bengkel SMK," *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, vol. 9, no. 2, pp. 153–163, 2023.
- [5] Sondang, "Penerapan Metode RAD dalam Pengembangan Sistem Informasi Pemesanan Jasa Percetakan Berbasis Web pada Percetakan Karya Sehati Jaya," *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, vol. 8, no. 3, pp. 871–875, 2024, doi: 10.33395/remik.v8i3.13944.
- [6] E. T. Setyoadi, A. Wirapraja, R. Sutjiadi, and Y. S. Lesmana, "Perancangan Sistem Informasi Pencatatan Pekerjaan pada Telkom Akses Sidoarjo Menggunakan Metode Rapid Application Development (RAD)," *Journal of Information System, Graphics, Hospitality and Technology*, vol. 6, no. 2, pp. 71–76, 2024, doi: 10.37823/insight.v6i2.377.
- [7] M. S. Aljunza, Y. Findawati, A. S. Fitriani, and I. A. Kautsar, "Aplikasi IT Support Work Orders Berbasis Web dalam Rangka Menuju Sidoarjo Smart City," *Infotek: Jurnal Informatika dan Teknologi*, vol. 7, no. 1, pp. 74–81, 2024, doi: 10.29408/jit.v7i1.23920.
- [8] B. Prasetyo, F. S. Nugraha, and T. Agustin, "Design and Development of Web-Based Information System Order Monitoring System," *Formosa J. Comput. Inf. Sci.*, vol. 2, no. 2, pp. 169–180, 2023, doi: 10.55927/fjcis.v2i2.5412





- [9] R. S. Pressman, *Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktisi (Buku Satu)*. Yogyakarta: Andi, 2020.
- [10] A. Fitriyani and R. Ramadhan, "Analisis Kebutuhan dan Pemodelan Bisnis pada Sistem Informasi Layanan," *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, vol. 5, no. 1, pp. 12–21, 2023.
- [11] F. Siregar and H. Prasetyo, "Pengaruh Pemodelan Data terhadap Kinerja Sistem Informasi Berbasis Web," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 9, no. 1, pp. 89–98, 2021.
- [12] D. Nugroho and M. I. Azzahra, "Penerapan Data Flow Diagram dalam Pengembangan Sistem Informasi Akademik," *Jurnal Teknologi dan Rekayasa Sistem*, vol. 10, no. 2, pp. 34–43, 2022.
- [13] R. Wahyuni and S. Yulianingsih, "Pengembangan Aplikasi Menggunakan Metode RAD untuk Layanan Digitalisasi Sekolah," *Jurnal Rekayasa Teknologi Informasi*, vol. 11, no. 1, pp. 50–60, 2023.
- [14] R. Rahmawati and H. Mulyadi, "Komunikasi Efektif dalam Proyek Pengembangan Sistem Informasi," *Jurnal Informatika UBSI*, vol. 8, no. 2, pp. 125–133, 2021.
- [15] U. Nias Raya and M. H. Qamaruzzaman, "Penerapan Model Air Terjun pada Perancangan Panduan Wisata Kalimantan Tengah dengan Berbasis Android," *Jurnal Informatika*, 2023.
- [16] B. K. Simpony and K. Kunci, "Sistem Informasi Pembelajaran E-Learning Berbasis Web (Berguru)," *Jurnal Sistem Informasi*, 2022.

