

## INTISARI

Perusahaan PT. Transdata Sejahtera merupakan perusahaan ISP (Internet Service Provider) yang saat ini masih menggunakan sistem manual dalam proses pengerjaan pendaftaran hingga pendataannya. Hal tersebut menimbulkan beberapa kasus akibat dari *miscommunication* antar pegawai sehingga menurunkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Contoh kasus yang sering terjadi adalah pelanggan yang layanan internetnya diisolir oleh pegawai walaupun sudah membayar tagihan. Demi meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyelesaikan masalah tersebut, maka dibutuhkan sebuah sistem yang berjalan *online* dan otomatis, serta dapat diakses kapan saja dan dimana saja. *Website* merupakan solusi yang digunakan oleh peneliti untuk menangani kasus tersebut, karena website sangat mudah diakses oleh khalayak dan bersifat publik. Selain mengubah platform pendaftaran menjadi *online*, kemampuan *update* data yang cepat merupakan salah satu keunggulan dari teknologi website, sehingga pelanggan tidak perlu khawatir dengan layanannya yang terputus akibat *miscommunication* pegawai. Terdapat fitur validasi wilayah yang menunjukkan cover area dari perusahaan saat proses pendaftaran agar pendaftar tidak perlu bertanya kepada *customer service*. Pengembangan sistem *website* dilakukan dengan metode *waterfall* karena strukturnya yang mudah dipahami sekaligus mudah diterapkan. Pengembangan *website* dengan metode tersebut berhasil mengurangi beban pegawai karena website mengatasi kebutuhan layanan pendaftaran dan pendataan pelanggan, serta telah menyediakan fitur pembayaran *online* dengan berbagai macam pilihan metode pembayaran.

Kata kunci: Pendaftaran, online, pelanggan, website, pegawai

## ABSTRACT

*PT. Transdata Sejahtera is an ISP (Internet Service Provider) company which currently still uses a manual system in the registration process and data collection. This has led to several cases resulting from miscommunication between employees, thereby reducing customer satisfaction with the company. An example of a case that often occurs is a customer whose internet service is isolated by employees even though they have paid their bill. In order to increase customer satisfaction by solving these problems, a system is needed that runs online and automatically, and can be accessed anytime and anywhere. The website is the solution used by researchers to handle this case, because the website is very easily accessible to the public and is public. Apart from changing the registration platform to online, the ability to quickly update data is one of the advantages of website technology, so customers don't need to worry about their service being interrupted due to employee miscommunication. There is an area validation feature that shows the company's cover area during the registration process so that registrants do not need to ask customer service. Website system development is carried out using the waterfall method because the structure is easy to understand and easy to implement. Developing a website using this method has succeeded in reducing the burden on employees because the website addresses the need for customer registration and data collection services, and has provided an online payment feature with a variety of payment method options.*

*Keywords: Registration, online, customers, website, employees*