



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

PEMBUATAN MODUL ADMIN *CUSTOMER* PORTAL UNTUK PELANGGAN KORPORAT BERBASIS WEB DI PT INDONESIA COMNETS PLUS

IMAM MAHKOTA BENA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Pembuatan Modul Admin *Customer* Portal untuk Pelanggan Korporat Berbasis Web di PT Indonesia Comnets Plus” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juni 2022

Imam Mahkota Bena
J3C119060



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RINGKASAN

IMAM MAHKOTA BENA Pembuatan Modul Admin *Customer Portal* untuk Pelanggan Korporat Berbasis Web di PT Indonesia Comnets Plus (*Making of the Customer Portal Admin Module for Web-Based Corporate Customers at PT Indonesia Comnets Plus*). Dibimbing oleh SOFIYANTI INDRIASARI.

PT Indonesia Comnets Plus atau yang bisa disingkat ICON+ merupakan anak perusahaan PT PLN yang berfokus pada penyediaan jaringan, layanan, dan konten telekomunikasi, khusus mendukung teknologi dan sistem informasi untuk mendukung PT PLN (Persero) dan penyedia layanan telekomunikasi dan solusi IT untuk publik. Salah satu proses bisnis mereka adalah menyediakan layanan IT untuk pelanggan perusahaan atau korporat sehingga banyak pelanggan perusahaan yang berlangganan produk yang dimiliki PT Indonesia Comnets Plus.

Berdasarkan proses bisnis diatas, kendala yang dihadapi perusahaan saat ini adalah pengelolaan data pelanggan, data permohonan berlangganan atau *opportunity*, data tagihan atau *billing*, data pengaduan atau *complaint*, dan data katalog produk masih menggunakan Microsoft Excel. Semakin meningkatnya jumlah pelanggan korporat membuat penggunaan Microsoft Excel dalam menyimpan data pelanggan dinilai kurang efektif karena semakin lama *software* ini akan semakin dengan bertambahnya data. Dengan adanya kebutuhan untuk mengelola semua data pelanggan korporat, maka dari itu dibuatlah sebuah sistem informasi untuk mengatasi kebutuhan tersebut yaitu Modul Admin *Customer Portal* Berbasis Web.

Dengan menggunakan web, maka pengelolaan data pelanggan *Customer portal* dinilai cukup efektif karena sistem dapat dibuka di *device* manapun dengan menggunakan internet daripada harus mengirim *file* terlebih dahulu menggunakan excel. *Customer portal* bertujuan memfasilitasi admin dalam mencatat dan mengawasi seluruh proses pada data pelanggan, data permohonan produk, data *billing*, data pengaduan, dan data katalog produk serta membuat fitur dokumentasi untuk admin agar dapat mencetak laporan. Sistem ini dibangun dengan menggunakan metodologi scrum karena cukup efektif dengan tim yang sedikit dan mudah beradaptasi dengan perubahan sistem yang ada

Sistem Informasi Admin *Customer Portal* berhasil memfasilitasi admin dalam mencatat dan mengawasi seluruh proses pada data pelanggan, data *opportunity*, data *billing*, data pengaduan, dan data katalog produk serta admin dapat mencetak laporan terkait data pelanggan, data *opportunity*, data *billing*, data pengaduan, dan data katalog produk. Hasil pengujian terhadap sistem adalah 90% persen bahwa sistem dapat berjalan dengan baik.

Kata kunci : *customer portal*, efektif, metode scrum, pelanggan korporat, web

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PEMBUATAN MODUL ADMIN *CUSTOMER* PORTAL UNTUK PELANGGAN KORPORAT BERBASIS WEB DI PT INDONESIA COMNETS PLUS

IMAM MAHKOTA BENA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies
Laporan Akhir

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Manajemen Informatika

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Pengeja pada ujian Laporan Akhir: Medhanita Dewi Renanti, S.Kom., M.Kom.



Judul Laporan : Pembuatan Modul Admin *Customer Portal* untuk Pelanggan Korporat Berbasis Web di PT Indonesia Connets Plus

Nama : Imam Mahkota Bena

NIM : J3C119060

Disetujui oleh

Pembimbing 1:

Sofiyanti Indriasari, S.Kom., M.Kom.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies
Dikejahuri oleh

Ketua Program Studi:

Sofiyanti Indriasari, S.Kom., M.Kom.

NPI 201807198410052001

Dekan Sekolah Vokasi:

Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec

NIP 196106181986091001



Bogor Agricultural University

Tanggal Ujian:
20 April 2022

Tanggal Lulus: 18 JUL 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.