



## 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:

- 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.