

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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.

Membahas tentang layanan yang disediakan PT Indonesia Comnet Plus tentunya pelanggan yang menggunakan produk tersebut juga dibagi menjadi beberapa tingkatan, salah satunya adalah Pelanggan Korporat atau pelanggan perusahaan. Pelanggan Korporat adalah pelanggan paska-bayar dengan layanan produk jasa yang sangat beragam (Akhmad 2016). Menurut Andry Sukma dalam (Haniqbal *et al.* 2016) pelanggan korporat memerlukan *Account Management*. *Account Management* merupakan pengelolaan data pelanggan yang dapat berguna untuk kesejahteraan perusahaan. Dalam pengelolaan akun pelanggan dibutuhkan portal atau web yang mampu menghubungkan antara pelanggan dengan penyedia layanan yang sering disebut Portal Pelanggan. Portal Pelanggan atau *Customer Portal* adalah situs web yang menyediakan konten informasi untuk melayani pelanggan tertentu (Phan 2015).

Saat ini, kebutuhan pelanggan korporat seperti pengelolaan data pelanggan yang terdiri dari data *opportunity* atau permohonan produk, data *billing* atau tagihan, data *complaint* atau pengaduan, dan *catalog product* atau katalog produk masih di kelola dengan *software* Microsoft Excel oleh Admin Bidang *Infrastructure Service* di PT Indonesia Comnets Plus. Semakin meningkatnya jumlah pelanggan korporat membuat penggunaan Microsoft Excel dalam menyimpan data pelanggan dinilai kurang efektif karena semakin lama *software* ini akan semakin berat 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.

Sistem Informasi ini nantinya akan menampung semua data pelanggan korporat yang diantaranya adalah biodata pelanggan korporat, data permohonan pelanggan jika ingin berlangganan produk iconplus, data tagihan pelanggan yang sudah berlangganan, data pengaduan jika terdapat gangguan saat berlangganan layanan produk iconplus, dan mengelola data produk yang nantinya akan ditawarkan kepada pelanggan korporat. Nantinya *user* yang akan mengelola data tersebut adalah Admin di *Infrastructure Service* yang memang bertugas untuk mengurus segala macam kebutuhan layanan untuk pelanggan korporat. Sistem ini dibangun dengan menggunakan metodologi scrum. Alasan pemilihan metode ini karena pada pembuatan sistem ada beberapa langkah yaitu *pregame*, *game* dan *postgame*

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.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan masalah dalam pembuatan ini antara lain sebagai berikut:

- a. Bagaimana agar modul admin *customer* portal mudah digunakan dan dipahami oleh pengguna?
- b. Bagaimana membuat modul admin dari sisi admin *infrastructure service* dalam pembuatan aplikasi *customer* portal?

1.3 Tujuan

Tujuan dari Pembuatan Modul Admin *Customer* Portal untuk Pelanggan Korporat Berbasis Web di PT Indonesia Comnets Plus adalah sebagai berikut:

- a. Memfasilitasi admin dalam mencatat dan mengawasi seluruh proses pada data pelanggan, data permohonan produk, data *billing*, data pengaduan, dan data katalog produk
- b. Membuat fitur dokumentasi untuk admin agar dapat mencetak laporan

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dengan adanya Modul Admin *Customer* Portal untuk Pelanggan Korporat Berbasis Web di PT Indonesia Comnets Plus adalah sebagai berikut:

- a. Memudahkan Admin *customer* portal dalam melakukan monitoring terhadap aplikasi *customer* portal
- b. Admin dapat menambahkan dan mengecek data *billing* sebagai bentuk tagihan kepada pelanggan yang sudah berlangganan dan menambahkan data katalog produk baru
- c. Admin dapat dengan melakukan pengecekan pada data pelanggan, data permohonan produk, dan data pengaduan
- d. Memudahkan admin dalam melihat dokumentasi dari setiap data yang ada melalui fitur laporan yang tersedia disistem

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada pembuatan Modul Admin *Customer* Portal untuk Pelanggan Korporat Berbasis Web di PT Indonesia Comnets Plus adalah sebagai berikut:

- a. Pengguna web adalah Admin *Infrastructure Service*,
- b. Sistem aplikasi di bangun dalam bentuk *website*,
- c. Sistem untuk admin digunakan untuk bidang *Infrastructure Service*,
- d. Sistem diakses dengan Intranet,
- e. Struktur dan desain halaman *website* memuat tampilan dari aplikasi *Customer* portal menggunakan HTML, CSS dan juga QUERY dengan framework codeigniter, serta menggunakan *database* MySql.