

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Indonesia Comnets Plus yang selanjutnya disebut ICON+ atau Perusahaan merupakan Entitas Anak PT PLN (Persero) yang didirikan pada tanggal 3 Oktober 2000. Pada tahun 2001, ICON+ memulai kegiatan komersialnya dengan Network Operation Centre yang berlokasi di Gandul, Cinere. Sebagai Entitas Anak PT PLN (Persero), pendirian ICON+ difokuskan pada Penyedia Solusi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), khusus untuk mendukung teknologi dan sistem informasi di PT PLN (Persero) dan publik.

Dalam suatu perusahaan khususnya di PT Indonesia Comnet Plus, layanan untuk pelanggan sendiri saat ini masih belum tersedia dan pelanggan belum mempunyai *tools* untuk melakukan pengecekan secara langsung, pengecekan masih dilakukan secara manual dengan cara menghubungi tim *sales* melalui *telephone* ataupun melalui *email*. Menindaklanjuti permasalahan tersebut maka solusi yang dihadirkan pada kajian ini yaitu dengan membuat sebuah Aplikasi *Customer Portal* untuk Pelanggan Korporat Berbasis Web. Portal Pelanggan atau *Customer Portal* adalah situs web yang menyediakan konten informasi untuk melayani pelanggan tertentu (Phan 2015). Aplikasi *Customer Portal* ini digunakan oleh pelanggan korporat sebagai sarana untuk dapat memberikan pelayanan dan informasi. Pelanggan Korporat adalah pelanggan paska-bayar dengan layanan produk jasa yang sangat beragam (Akhmad 2016).

Adapun fitur dalam web *customer portal* yaitu, katalog produk yang berisi informasi-informasi produk yang dimiliki oleh ICON+, fitur permohonan berlangganan produk dan melihat riwayat permohonan berlangganan. Lalu fitur untuk melakukan pengaduan gangguan layanan yang terjadi oleh *customer* (pelanggan korporat), selain itu terdapat fitur untuk melihat riwayat pengaduan layanan yang telah diadukan oleh *customer* (pelanggan korporat), fitur untuk melihat laporan tagihan bulanan yang dapat di unduh menjadi *file PDF*. Fitur bantuan yang memberikan informasi terkait pertanyaan yang sering diajukan oleh *customer* (pelanggan korporat) dalam beberapa konteks tertentu dan info mengenai kontak yang dapat dihubungi, dan fitur lupa *password* yang akan memberikan verifikasi melalui *email* pelanggan yang terdaftar.

Dalam pembuatan website ini *design* dengan tampilan semenarik mungkin sehingga informasi dan layanan yang diberikan dapat diterima dengan mudah dan memberikan kepuasan dalam penggunaan *website*.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Apakah dengan pembuatan Aplikasi *Customer Portal* dapat memfasilitasi pelanggan korporat dalam memberikan pelayanan dan informasi?
2. Bagaimana agar Aplikasi *Customer Portal* mudah digunakan dan dipahami oleh pelanggan korporat?





1.3 Tujuan

Tujuan Pembuatan Aplikasi *Customer Portal* untuk Pelanggan Korporat Berbasis Web di PT Indonesia Comnet Plus (ICON+) di antaranya:

1. Membuat *website Customer Portal* yang mempunyai fitur untuk melakukan pengaduan jika terjadi gangguan layanan, tagihan, katalog produk, bantuan, *dashboard*, lupa *password*, serta fitur untuk membuat permohonan berlangganan produk,
2. Membuat sistem informasi *Customer Portal* berbasis *website* untuk memfasilitasi pelanggan korporat dalam memberikan pelayanan dan informasi.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dengan adanya aplikasi *Customer Portal* untuk Pelanggan Korporat Berbasis Web di PT Indonesia Comnet Plus (ICON+) adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya *website customer portal* diharapkan agar dapat memfasilitasi pelanggan korporat dalam memberikan layanan dan juga informasi seperti, keunggulan layanan yang tersedia di ICON+,
2. Pelanggan korporat dapat melakukan pengaduan jika terjadi gangguan layanan, dan melihat *history* pengaduan,
3. Pelanggan korporat dapat mengetahui laporan tagihan perbulan, dan dapat mengunduh laporan tagihan dalam bentuk file PDF,
4. Pelanggan korporat dapat membuat permohonan berlangganan produk dan melihat *history* permohonan berlangganan.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup permasalahan dalam pembuatan aplikasi *Website Customer Portal* di PT Indonesia Comnets Plus ini adalah sebagai berikut:

1. Pengguna *website* adalah pelanggan korporat,
2. Sistem aplikasi di bangun dalam bentuk *website*,
3. Pengguna aplikasi hanya memiliki satu fungsi *login* yang terdapat pada *login landing page website*,
4. Pelanggan dapat mengakses sistem apabila telah melakukan registrasi dan *login*,
5. Struktur dan desain halaman *Website* memuat tampilan dari aplikasi *Customer portal* menggunakan HTML, CSS dan juga QUERY dengan *framework Codeigniter*, serta menggunakan *database MySQL*,
6. Sistem aplikasi belum terkoneksi dengan CRM instansi.