

**APLIKASI PENGOLAHAN DAN PENILAIAN REPORT PERFORMANSI DAN
KLAIM PLASA TELKOM DALAM PENCAPAIAN SASARAN KERJA STUDI KASUS :
PT. TELKOM KANTOR DAERAH TELEKOMUNIKASI (KANDATEL) BANDUNG
DIVISI CUSTOMER CARE SUBDIVISI DIRECT CHANNEL APPLICATION TO
PROCESS AND TO**

Ardhani Ersty Rynie¹, Andrian Rakhmatsyah², Nunung Heryana³

¹Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Terapan, Universitas Telkom

Abstrak

Direct Channel merupakan subdivisi dari customer care, yang bertugas menangani dan mengelola channel work in (pelanggan dengan face to face). Plasa Telkom adalah outlet/tempat layanan milik Telkom yang berada di bawah direct channel, yang sepenuhnya dikelola oleh TELKOM dan atau bekerjasama dengan MITRA, disediakan untuk melayani pelanggan/pengguna jasa TELKOM dan atau TELKOMGroup yang ingin dilayani secara langsung (face to face), baik mengenai kebutuhan akan informasi yang berkaitan dengan produk dan layanan TELKOM, maupun untuk pemenuhan kebutuhan produk itu sendiri.

Aplikasi Pengolahan dan Penilaian Report Performansi dan Klaim Plasa Telkom dibuat untuk membantu pembuatan dan pengintegrasian laporan plasa Telkom baik mengenai performansi maupun klaim pelanggan, membantu menentukan langkah kerja selanjutnya untuk subdivisi direct channel, khususnya, dan divisi customer care pada umumnya serta membantu pengambilan keputusan dalam menentukan the best plasa PT.Telkom.

Aplikasi ini dibangun dengan metode pemodelan sistem waterfall. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dengan mySQL sebagai basis data, apache server sebagai web server. Metode yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah Multi-attribute Utility Model Theory (MAUT), dengan atribut penilaian yaitu data hasil performansi seperti data pelanggan Pasang Baru (PSB), mutasi, klaim pelanggan, dan tingkat kepuasan pelanggan, serta data hasil pendapatan plasa Telkom, yang digunakan untuk pencapaian sasaran kerja.

Kata Kunci : PHP, mySQL, waterfall, MAUT, Performansi, Klaim

Abstract

Direct Channel is a subdivision of customer care, which handling and managing the channels work in (customers with face to face). Plasa Telkom is the outlet / place of Telkom's services under the direct channel, which is fully managed by TELKOM and PARTNER or cooperate with, provided to serve the customers / users of the service or TELKOMGroup TELKOM and who want to be served directly (face to face), both about the need for information related to Telkom's products and services, as well as to meet the needs of the product itself.

Application to process and to score performance report and claim of Plasa Telkom made to help the creation and integration of both Telkom plasa reports regarding performance and claims of customers, help determine the next steps for the subdivision work direct channel, in particular, and the division of customer care in general and to help decision making in determining the best plasa PT.TELKOM.

This application was built with a waterfall system modeling method. Programming language used was PHP with mySQL as database, Apache server as a web server. The method used in decision-making is the Multi-attribute Utility Model Theory (MAUT), with attribute ratings of performance outcome data such as customer data that PSB, mutation and had a claim, the results of the visit and level of customer satisfaction, and revenue data of Telkom plasa, which used for the achievement of work objectives

Keywords : PHP, mySQL, waterfall, MAUT, Performance, Claim

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Plasa Telkom adalah tempat layanan milik telkom dibawah *Direct Channel* yang memiliki kemampuan melaksanakan dan menangani permintaan Pasang Baru (PSB) dan Mutasi, Komplain dan Keluhan Pelanggan, Informasi Produk dan Informasi Umum serta Pembayaran dan transaksi lainnya, termasuk pembayaran tagihan bulanan. Dari masalah pelanggan diatas akan dihasilkan laporan performansi dan klaim. Pengolahan laporan performansi pelanggan dilakukan oleh beberapa sistem yang tidak terintegrasi, sehingga menyebabkan data yang dihasilkan tidak valid. Sedangkan untuk pengolahan laporan klaim pelanggan dilakukan secara manual, yaitu *Customer Service Representative (CSR)* melakukan input pada dokumen kertas.

Dengan melihat deskripsi sistem yang digunakan sekarang oleh subdivisi direct channel saat ini, maka dibutuhkan suatu aplikasi yang dapat menangani pembuatan laporan performansi dan klaim secara efektif dan efisien. Serta dapat menghasilkan laporan yang dapat dipertanggungjawabkan.

1.2 Perumusan masalah

Secara garis besar rumusan masalah pada aplikasi ini adalah sebagai berikut :

1. Belum tersedianya suatu aplikasi yang dapat digunakan dalam pengelolaan data laporan performansi dan klaim pelanggan dalam plasa telkom
2. Belum tersedianya suatu aplikasi yang dapat menjaga integritas dan konsistensi data laporan performansi dan klaim pelanggan dalam plasa telkom
3. Belum tersedianya suatu aplikasi yang dapat digunakan dalam perhitungan data akhir laporan performansi dan klaim pelanggan dalam plasa Telkom
4. Belum tersedianya suatu aplikasi yang dapat digunakan dalam penilaian performansi plasa Telkom
5. Belum tersedianya suatu aplikasi pengambilan keputusan dengan hasil putusan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan metode pengambilan keputusan MAUT

1.3 Tujuan

Tujuan dari proyek akhir ini adalah membangun suatu aplikasi pengolahan report yang dapat digunakan untuk :

1. Mengolah data laporan performansi dan klaim pelanggan dalam plasa telkom secara efektif dan efisien

2. Menampilkan integritas dan konsistensi data laporan performansi dan klaim pelanggan dalam plasa telkom
3. Menghitung data akhir laporan performansi dan klaim pelanggan dalam plasa Telkom
4. Melakukan penilaian performansi plasa Telkom
5. Mendukung keputusan dengan hasil putusan yang dapat dipertanggungjawabkan

1.4 Batasan Masalah

Adapun Batasan Masalah dalam Aplikasi ini adalah sebagai berikut :

1. Hanya menangani report performansi dan klaim plasa Telkom Bandung
2. Hanya digunakan untuk divisi customer care subdivisi direct channel plasa.
3. Hanya menangani penentuan penilaian performansi plasa Telkom guna membantu penetapan *the best plasa*
4. Tidak menangani penilaian terhadap sikap dan perilaku CSR.
5. Asumsi jaringan aman dan dalam keadaan baik.

1.5 Metodologi penyelesaian masalah

Metodologi pengerjaan yang digunakan pada proyek akhir dilakukan di kandatel Bandung dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Studi Literatur
Pada tahap ini dilakukan pencarian referensi proyek akhir, berupa tutorial buku PHP, MySQL, Sistem Pendukung Pengambilan Keputusan, tutorial internet, dll, juga termasuk pencarian dan pengumpulan data dari plasa telkom divisi customer care subdivisi direct channel. Pencarian dan pengumpulan data dilakukan di kandatel lembong divisi customer care subdivisi direct channel.
2. Metode pengembangan sistem yang digunakan untuk proyek ini adalah metode proyek sekali jadi lepas atau waterfall-linier. Adapun tahapan-tahapan di dalamnya adalah sebagai berikut :
 - a. Rekayasa dan pemodelan sistem
Pada tahap ini dimulai dengan membangun syarat dari semua elemen Aplikasi Pengelolaan dan Penilaian Report Performansi dan Klaim Plasa Telkom yang dibutuhkan, seperti software, manusia, dan basis data dan mengalokasikan beberapa subset dari kebutuhan ke software tersebut. Rekayasa dan analisis sistem menyangkut pengumpulan kebutuhan pada tingkat sistem dengan sejumlah kecil analisis serta desain tingkat puncak serta pengumpulan kebutuhan pada tingkat bisnis strategis dan tingkat area bisnis, dalam hal ini sistem pelaporan dan penilaian pada plasa Telkom. Pengumpulan kebutuhan sistem dan pemodelan sistem awal dilakukan di kandatel lembong.
 - b. Analisis kebutuhan sistem
Pada tahap ini dilakukan pengumpulan kebutuhan Aplikasi Pengelolaan dan Penilaian Report Performansi dan Klaim Plasa Telkom dan melakukan analisis kebutuhan aplikasi tersebut yang mencakup domain informasi,

tingkah laku, unjuk kerja, dan interface yang diperlukan. Tindak lanjut dari pengumpulan kebutuhan sistem dan analisis kebutuhan dilakukan di kandatel lembong.

c. Desain

Pada tahap ini dilakukan pembuatan desain dasar dari Aplikasi Pengelolaan dan Penilaian Report Performansi dan Klaim Plasa Telkom, mendesain interface pada sisi user berbasis web dan mendesign format laporan dan penilaian yang akan digunakan sesuai dengan ketentuan, mendesain kode program yang akan digunakan untuk membangun aplikasi tersebut. Pemilihan model desain melibatkan asman direct channel yang dilakukan di kandatel lembong.

d. Generasi kode

Pada tahap ini dilakukan generate pada kode program yang telah di desain sebelumnya. Pengimplementasian desain menggunakan web browser sebagai aplikasi untuk user serta bahasa pemrograman web PHP (Hypertext Preprocessor), Apache sebagai web server, Dreamweaver MX sebagai editor dan MySQL sebagai basis data servernya. Tahap ini dilakukan di kandatel lembong.

e. Pengujian

Pada tahap pengujian digunakan metode black box. Dimana pengujian berfokus pada fungsionalitas Aplikasi Pengelolaan dan Penilaian Report Performansi dan Klaim Plasa Telkom, yang dilakukan dengan menjalankan aplikasi yang telah selesai dikerjakan, dengan memberikan inputan dan melihat outputan yang dihasilkan. Pengujian dilakukan di kandatel lembong divisi customer care subdivisi direct channel.

3. Dokumentasi/Laporan

Pembuatan laporan akhir dari hasil Aplikasi Pengelolaan dan Penilaian Report Performansi dan Klaim Plasa Telkom, yang melampirkan hasil pengujian, hasil printscreen interface dari aplikasi dari sisi user yang berbasis web. Dokumentasi/Laporan dilakukan di kandatel lembong.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, metode penyelesaian masalah dan sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat berbagai teori yang mendukung terlaksananya pengembangan Aplikasi Pengolahan Report Performansi dan Klaim, khususnya teori-teori yang mendukung dalam pembuatan aplikasi.

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi tentang analisis kebutuhan untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan sistem saat ini sehingga bisa ditentukan kebutuhan apa saja yang harus dipenuhi agar pembuatan Aplikasi Pengolahan Report Performansi dan Klaim. Untuk menggambarkan

analisis sistem saat ini akan dibuat perancangan aliran informasi, perancangan basis data, perancangan struktur aplikasi dalam bentuk web.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN TESTING

Bab ini berisi tentang pengimplementasian rancangan pada tahap sebelumnya dan melakukan pengujian aplikasi baru.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari keseluruhan aplikasi yang telah dibuat serta saran yang diperlukan untuk pengembangan aplikasi lebih lanjut.



BAB V

Penutup

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian proyek akhir ini, dapat diambil kesimpulan bahwa tujuan dari pembuatan aplikasi ini telah terpenuhi, sehingga dihasilkan data dan laporan performansi dan klaim secara efektif dan efisien, dengan integritas dan konsistensi yang dapat dipertanggungjawabkan.

5.2 Saran

Saran dari penulis untuk memperbaiki aplikasi ini:

- a. Menambahkan tingkat keamanan karena akan selalu ada celah yang bisa dimanfaatkan oleh oknum tertentu.
- b. Menyediakan fasilitas komunikasi yang dilakukan via im/chatting.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] Asisten Praktikum Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. 2008.
Modul Praktikum Analisis dan Perancangan Sistem Informasi.
Bandung : Jurusan Teknik Informatika ITTelkom Bandung
- [2] Asisten Praktikum Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. 2008.
Modul Responsi Analisis dan Perancangan Sistem Informasi.
Bandung : Jurusan Teknik Informatika ITTelkom Bandung
- [3] Betha,Ir dan Pohan, Husni I. 2002. *Pemrograman Web dengan HTML.*
Bandung : Informatika.
- [4] Firdaus. 2007. *PHP & MySQL dengan Dreamweaver.* Palembang :
Maxikom
- [5] Kusrini. 2007. *Konsep dan Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan.*
Yogyakarta : Andi
- [6] Subakti, irvan. 2002. *Sistem Pendukung Keputusan.* Surabaya : Jurusan
Teknik Informatika Fakultas Teknologi Informasi Institut Teknologi
Sepuluh November.
- [7] Suhendar,A.dan Hariman G.2002.Visual Modelling Menggunakan UML
dan Rational Rose.Bandung.Informatika.
- [8] Suryadi, Kadarsah. dan Ramdani, M.Ali. 1998. Sistem Pendukung
Keputusan. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- [9] Sutisna, Dadan. 2007. *7 Langkah Mudah Menjadi Webmaster.* Jakarta :
Media Kita.
- [10] wikipedia. 2008. *sistem pendukung keputusan.*
http://www.id.wikipedia.org/wiki/Sistem_pendukung_keputusan
- [11] lisoi blog. 2008. *sistem pendukung keputusan.*
<http://www.lisoi.multiply.com/journal/item/35>

LAMPIRAN A