

## SISTEM INFORMASI TRUECARE CSR TELKOM BERBASIS WEB PADA PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA

Indah Hermina Agustin, Tuti Haryanti

Program Studi Manajemen Informatika  
AMIK BSI Karawang  
Jl. Banten No.1, Telp.(0267) 8454893, Karangparawitan, Karawang  
indahhermina@gmail.com, tuti@nusamandiri.ac.id

### ABSTRACT

*TrueCare Information System Web-based Telkom CSR on Service Division PT. Telekomunikasi Indonesia. The results showed the application of Information Systems Customer Service Representative (CSR) to support the company in view of the technological and business concepts that are used to run its business processes through interactions with customers. The interaction that occurs between the customer and the company not only through service of course, but also through sales and marketing. In addition, the implementation of CSR Information Systems, supported by information systems and technology infrastructure as supporting its success. Broadly speaking, the application of Information Systems Customer Service Representative (CSR) can members an enhanced service to customers through existing developments, such as the standardization of patterns of Customer Service Representative (CSR), one stop service, utilization of information systems, and the development of service time due to time efficiency through a number of process automation services.*

**Keywords :** *Customer Service Representative (CSR), Information Systems, Web-based.*

### PENDAHULUAN

Setiap Perusahaan komunikasi ingin berkembang lebih pesat memerlukan pelayanan sistem informasi yang sesuai dengan kondisi produk yang dikeluarkan atau produk yang sudah dipakai pelanggan, karena banyak keluhan pelanggan dalam produk kepada perusahaan ini.

Dipastikan akan sangat menghambat pelanggan dalam menikmati fasilitas produk yang sedang dipakai sehingga akan terjadi ketidak nyamanan pelanggan kepada produk yang sudah dipakai.

Kebutuhan manusia (*human needs*) adalah suatu rasa yang timbul secara alami dan dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Kebutuhan-kebutuhan ini kemudian memunculkan keinginan manusia (*human wants*) untuk memperoleh sesuatu yang dibutuhkan tersebut sebagai alat pemuas kebutuhan hidupnya.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau negara yang bersifat jasa. Peranannya akan bersifat menentukan jika dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu

terdapat kompetisi dalam usaha merebut jasa atau masyarakat yang membutuhkannya.

Karir pelayanan pelanggan (*customer service*) berlaku selama masa kerja, dari pekerjaan yang pertama sampai yang terakhir. Pelayanan pelanggan adalah salah satu pekerjaan yang paling cepat berkembang di dunia. *Customer Services* harus memiliki kemampuan melayani konsumennya secara cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. *Customer Services* yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya.

Salah satu contoh instansi yang bergerak dibidang jasa teknologi komunikasi adalah PT. Telkom. PT. Telkom menyediakan berbagai macam produk, mulai dari fasilitas telepon rumah hingga fasilitas *internet*. Mulai dari fasilitas pemasangan telepon rumah, pemasangan fasilitas *internet* di rumah, fasilitas melalui jaringan handphone, dan fasilitas penyediaan modem *internet*.

Didalam penyediaan fasilitas tersebut pelanggan juga mengajukan keluhan terhadap produk yang pasaran, maka dari itu banyak sekali keluhan yang tidak teratasi dengan banyak tiket yang masih *open*/belum selesai atau banyak nomor yang terlewat dan tidak perinci laporan nomor yang sudah *closed*/sudah selesai, salah satu untuk memenuhi kepuasan *customer* adalah membuat Aplikasi *Truecare*.

*Truecare* merupakan suatu aplikasi yang dapat digunakan *Customer service* untuk memperoleh informasi fasilitas yang sedang terjadi gangguan atau komplain, sehingga dapat mengetahui kondisi

terakhir fasilitas yang terjadi gangguan sudah dalam kondisi *closed* atau *open*.

## 2. Metode Penelitian

### Teknik Pengumpulan Data

#### Data Primer

##### 1. *Observation*

Pencatatan hasil dapat dilakukan dengan bantuan alat rekam elektronik kemudian dituliskan sebagai skrip.

##### 2. Wawancara

Wawancara tidak terstruktur merupakan langkah persiapan wawancara terstruktur, Pertanyaan yang diajukan merupakan upaya mengali isu awal dan Sifat pertanyaan spontan

Wawancara terstruktur adalah Pertanyaan yang sudah disiapkan, karena sudah dirancang data/informasi apa yang dibutuhkan.

#### Data Sekunder

Data yang didapat dari orang/instansi lain. Data Sekunder cenderung siap “pakai”, artinya siap diolah dan dianalisis oleh penelitian. Contoh dengan pengambilan data dari pihak PT. Telkom Indonesia.

### Model Pengembangan Sistem

Penulis menggunakan model pengembangan sistem dengan metode Waterfall. Menurut (Ladjamudin 2006) “Model ini menawarkan cara pembuatan perangkat lunak secara lebih nyata”. Langkah-langkah yang penting dalam model ini adalah:

### Analisis Kebutuhan Sistem

Sistem Pelayanan produk secara online berbasis web dimana *customer service* dan pelanggan bertatap muka secara langsung. pelanggan melakukan keluhan

dengan datang ke plasa Telkom di setiap masing regional.

### Desain

Seluruh kebutuhan *software* harus bisa didapatkan dalam fase ini, oleh karena itu dengan mempertimbangkan kebutuhan dan permasalahan yang ada maka penulis menggunakan *PHP*, dalam penggunaannya nanti, diperuntukan untuk *customer services representative* PT. Telkom Indonesia untuk input data gangguan, pelaporan sistem informasi performansi setiap harinya dan laporan lainnya. Adapun *input* data yang dimasukan nantinya berupa data teknis layanan dan keluaran berupa *report* gangguan dan performansi layanan.

### Code Generation

Tujuan dari *coding* adalah dengan menerapkan persyaratan sesuai dengan desain yang dibuat selama tahap desain, Ini adalah fase di mana realisasi dari ide-ide dan konsep-konsep abstrak berlangsung. *Program* yang akan dibuat nantinya merupakan program *Web* dan pada perancangannya *software* yang akan digunakan adalah *PHP* di integrasikan dengan *Oracle* sebagai *database*.

### Testing

Di tahap ini dilakukan penggabungan modul-modul yang Rancangan Sistem Rancangan *Usecase Diagram CSR*

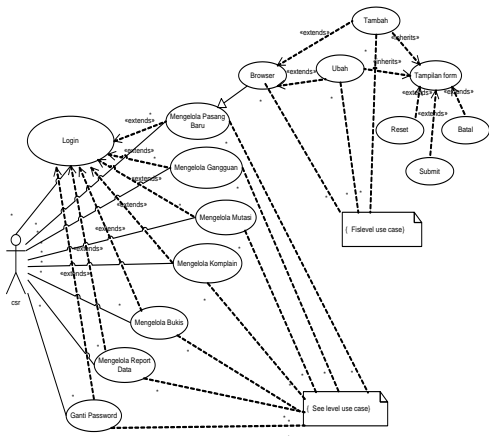
sudah dibuat dan dilakukan pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah *software* yang dibuat telah sesuai dengan desainnya dan masih terdapat kesalahan atau tidak. Pada proses pengujian program kali ini untuk menghindarkan sebuah program terbebas dari kesalahan atau *error* serta hasil nantinya sesuai dengan kebutuhan adalah menggunakan *blackbox testing* sebagai metode program *testing*.

### Support

Pada tahap ini dilakukan pemilihan spesifikasi *support software* dan *hardware* untuk mendukung program adapun yang penulis gunakan kali ini adalah, *software* : *Microsoft Windows XP SP2, Dreamweaver CS 3, Oracle10, Appserv* dan *Hardware* : *Processor Core 2 Duo 2.10 GHz, Memori 1GB, Hard Disk 80 GB, Monitor Crt 14"* dan perangkat *Printer HP deskjet 2050 J510*

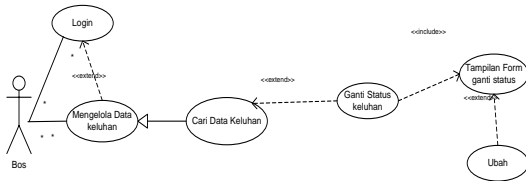
## 3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisa tentang kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan, maka dapat diidentifikasi serta diimplementasikan melalui rancangan sistem, serta rancangan layar.



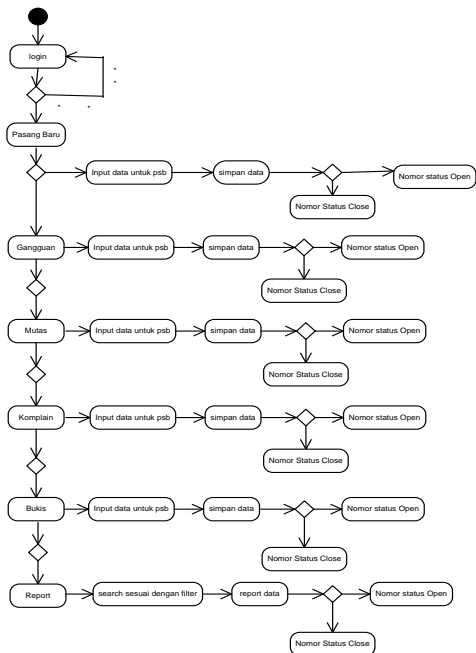
Sumber : (hasil penelitian,2014)  
**Gambar 1. Usecase Diagram CSR**

Rancangan Usecase Diagram BOS



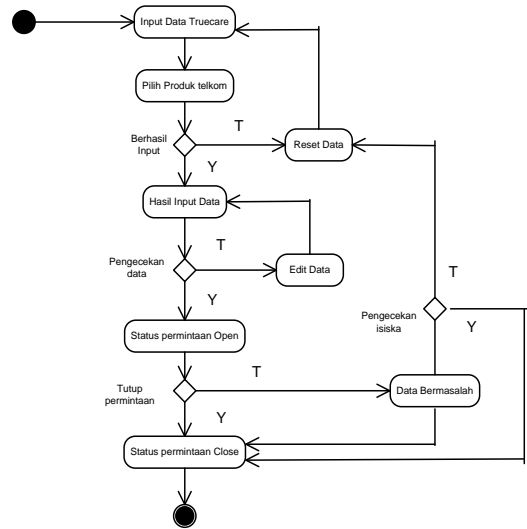
Sumber : (hasil penelitian,2014)  
**Gambar 2. Usecase Diagram BOS**

Rancangan Activity Diagram Sistem Usulan



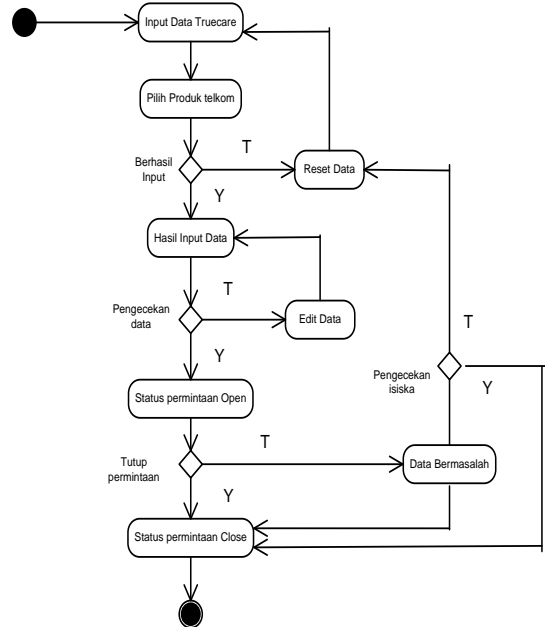
Sumber : (hasil penelitian,2014)  
**Gambar 3. Activity Diagram Sistem Usulan**

Rancangan Activity Diagram Pasang Baru Produk



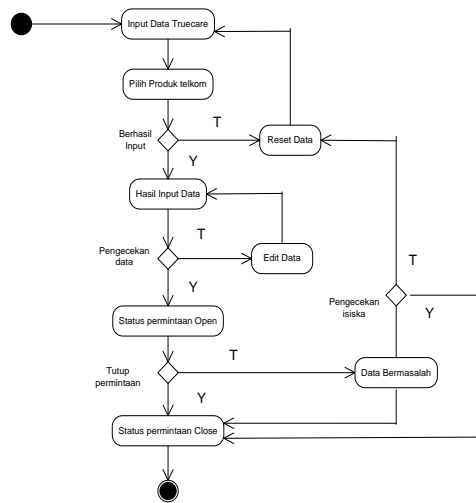
Sumber: (hasil penelitian,2014)  
**Gambar 4. Activity Diagram Pasang Baru Produk**

Rancangan Activity Diagram Gangguan



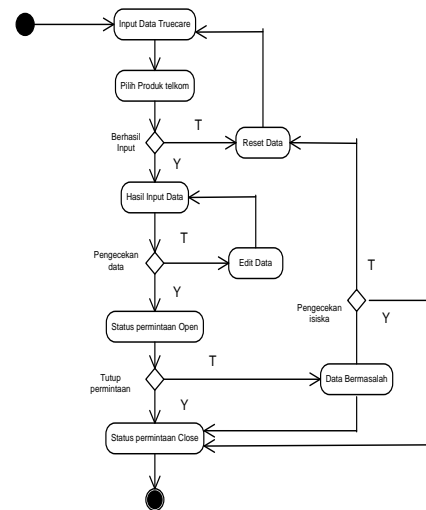
Sumber : (hasil penelitian,2014)  
**Gambar 5. Activity Diagram Gangguan**

Rancangan *Activity Diagram* Mutasi



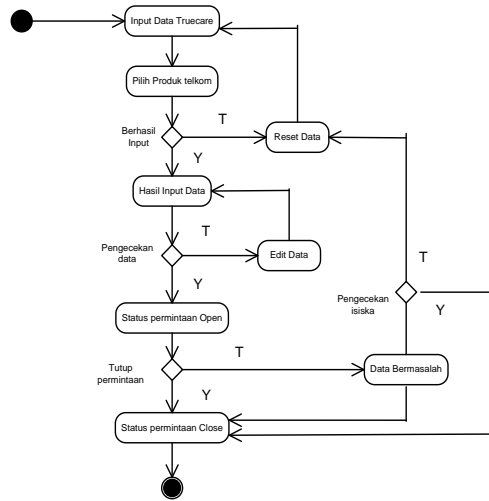
Sumber : (hasil penelitian,2014)  
**Gambar 6. Activity Diagram Mutasi**

Rancangan *Activity Diagram* Bukis



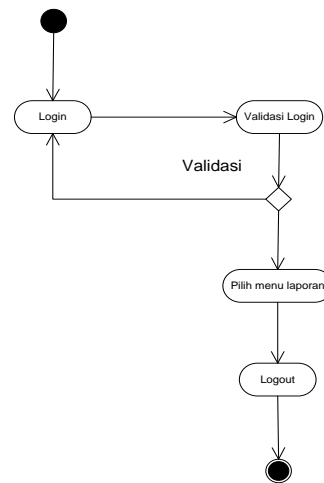
Sumber : (hasil penelitian,2014)  
**Gambar 8. Activity Diagram Bukis**

Rancangan *Activity Diagram* Komplain



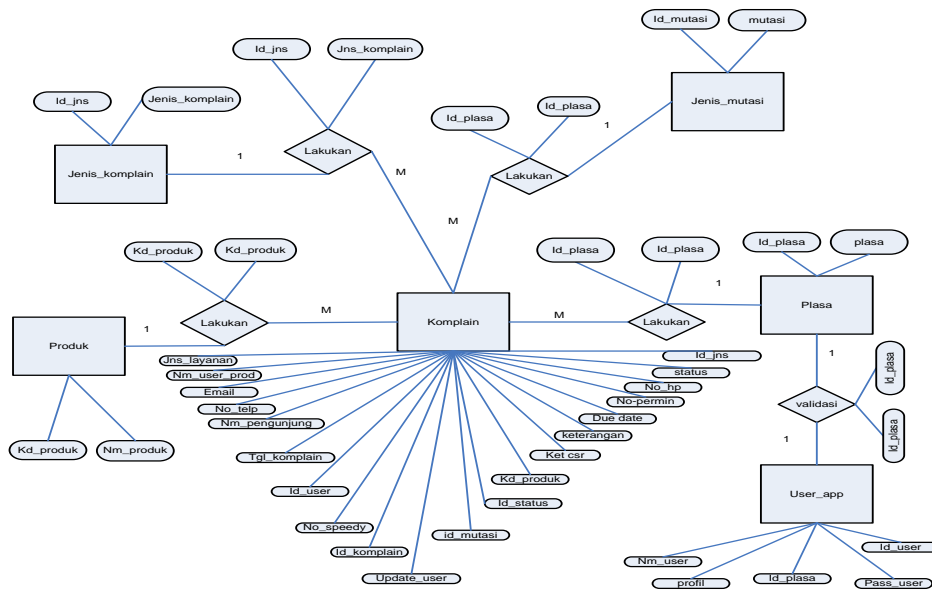
Sumber: (hasil penelitian,2014)  
**Gambar 7. Activity Diagram Komplain**

Rancangan *Activity Diagram* Laporan



Sumber: (hasil penelitian,2014)  
**Gambar 9. Activity Diagram Laporan**

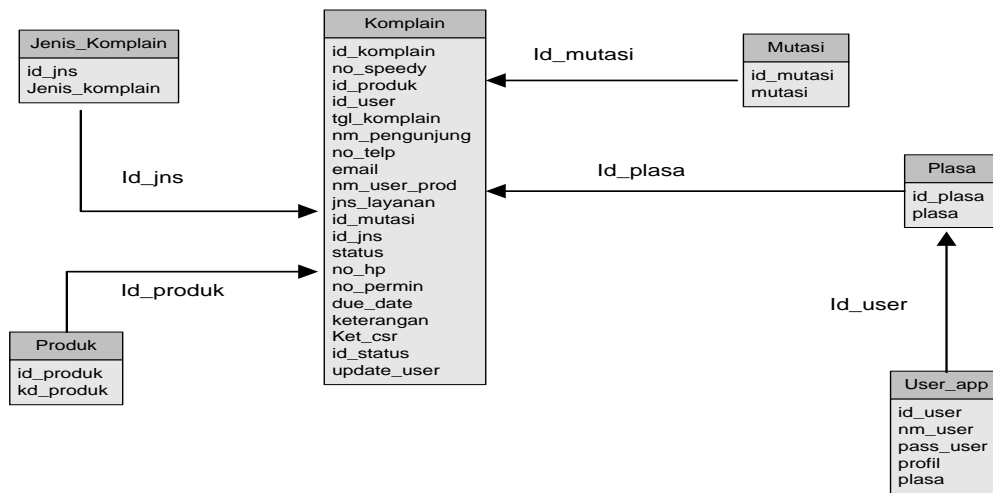
Rancangan *Entity Relationship Diagram*



Sumber : (hasil penelitian,2014)

**Gambar 10. Entity Relationship Diagram**

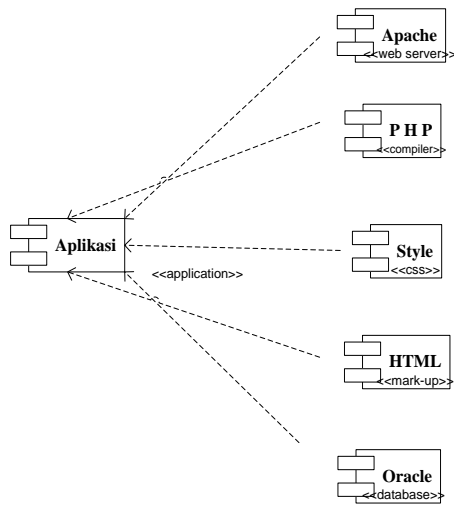
*Logical Record Structure*



Sumber : (hasil penelitian,2014)

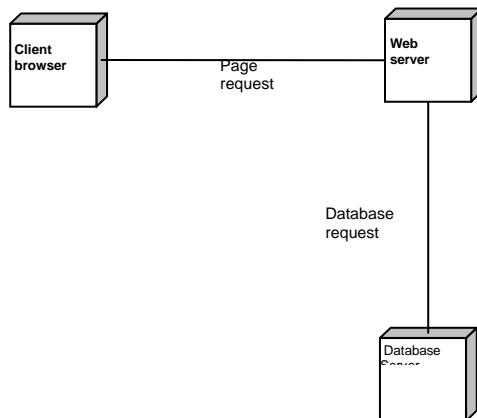
**Gambar 11. Logical Record Structure**

Software Architecture



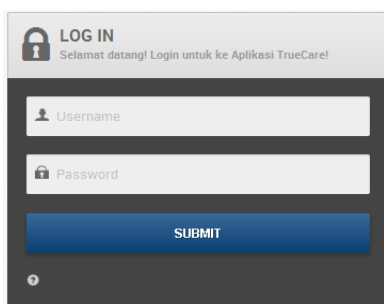
Sumber : (hasil penelitian,2014)  
**Gambar 12. Software Architecture**

Development Diagram



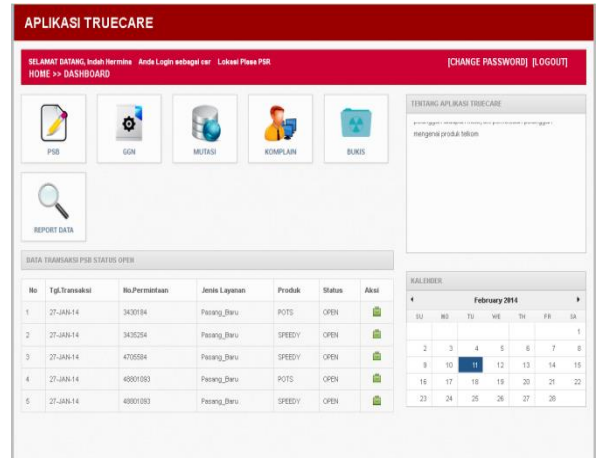
Sumber : (hasil penelitian,2014)  
**Gambar 13. Deployment Diagram**

Rancangan Layar

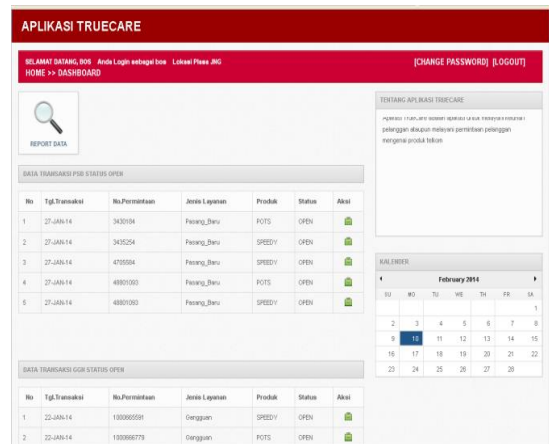


Sumber : (hasil penelitian,2014)

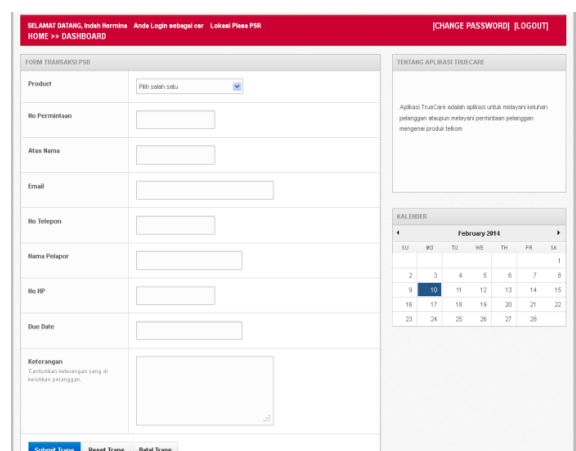
Gambar 14. User Interface Login



Sumber : (hasil penelitian,2014)  
**Gambar 15. Menu Customer Service Representative**



Sumber : (hasil penelitian,2014)  
**Gambar 16. Menu BOS**



Sumber : (hasil penelitian,2014)

**Gambar 17. Tampilan Halaman Input Pasang Baru**

Sumber : (hasil penelitian,2014)

**Gambar 18. Tampilan Halaman Input Gangguan**

Sumber : (hasil penelitian,2014)

**Gambar 19. Tampilan Halaman Input Mutasi**

Sumber : (hasil penelitian,2014)

**Gambar 20. Tampilan Halaman Input Komplain**

Sumber : (hasil penelitian,2014)

**Gambar 21. Tampilan Halaman Input Bukis**

Tampilan Laporan

Merupakan Output yang dihasilkan dari sistem informasi yang telah dibuat sebagai acuan dalam pengambilan keputusan perusahaan untuk meningkatkan kehandalan suatu layanan komunikasi data.

Tanggal Transaksi	No. Permisitan	Jenis Layanan	Produk	Nama CSR	Status	Close
22-JAN-14	338324	Mutasi	Tidak Ada	Ash mulyati	JANG	CLOSE
22-JAN-14	338344	Mutasi	Tidak Ada	Ash mulyati	JANG	OPEN
22-JAN-14	103066779	Gangguan	Tidak Ada	Ash mulyati	JANG	OPEN
22-JAN-14	0	Gangguan	Tidak Ada	Ash mulyati	JANG	CLOSE
22-JAN-14	338174	Mutasi	Tidak Ada	Ash mulyati	JANG	OPEN
22-JAN-14	0	Gangguan	Tidak Ada	Ash mulyati	JANG	CLOSE
22-JAN-14	334934	Mutasi	Tidak Ada	Azra hidi	JANG	CLOSE
22-JAN-14	334264	Mutasi	Tidak Ada	Azra hidi	JANG	CLOSE
22-JAN-14	333394	Mutasi	Tidak Ada	Ash mulyati	JANG	CLOSE
22-JAN-14	103066779	Gangguan	Tidak Ada	Rizka mulyati	JANG	OPEN

Sumber : (hasil penelitian,2014)



**Gambar 21. Tampilan Halaman  
Report Data untuk CSR dan B.O.S  
KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mencoba memberikan kesimpulan yaitu PT. Telekomunikasi Indonesia saat ini sudah memiliki sistem pelayanan *online* di setiap plasa yang akan lebih memudahkan dalam menanggapi keluhan para pelanggan lebih spesifik dari produk Telkom yang mengalami ketidak nyamanan dalam memakai layanan tersebut. Dengan adanya sistem online memberikan kemudahan dalam memberikan informasi secara detail kepada pelanggan status keluhan yang sudah di laporkan. Program yang dibuat oleh penulis bersifat dinamik, sehingga dapat melakukan proses pengeditan dan *update* secara berkala. Memberikan kemudahan para *back office support* untuk mengawasi keluhan pelanggan dan dapat secara cepat melakukan eksekusi laporan yang masih gantung atau yang belum selesai

Suteja, Prijono, Agustaf, 2005  
Mudah dan Cepat Menguasai  
Pemograman Web, Bandung:  
Informatika

Wahidin, 2005, Dreamweaver MX  
2004 untuk Orang Awam,  
Palembang:Maxikom.

**DAFTAR PUSTAKA**

Gunadarma, 2006, Oracle8i, Jakarta:  
LepKom Gunadarma

Kotler, P. 2010. Manajemen  
Pemasaran. Edisi Empat  
Belas. Alih bahasa, Drs.  
Benyamin Molan. Jakarta.  
Indeks.

Mustakini, Jogiyanto Hartono. 2005.  
Analisis & Desain Sistem  
Informasi. Yogyakarta: andi  
Yogyakarta

Sidik, Betha, 2006, Pemograman  
Web dengan PHP, Bandung:  
Informatika

