

---

## Sistem Informasi Mapping Order Cluster Priority Pada Consumer Account Manager Telkom Denpasar Berbasis Web Responsive

Edo Handy Afrienty<sup>1)</sup>, I Putu Gede Abdi Sudiatmika<sup>2)</sup>, Rifky Lana Rahardian<sup>3)</sup>

Program Studi Sistem Informasi

Institut Teknologi dan Bisnis STIKOM Bali

Denpasar, Indonesia

e-mail: [edho.handy@gmail.com](mailto:edho.handy@gmail.com), [sudiatmika.abdi@gmail.com](mailto:sudiatmika.abdi@gmail.com), [rifky@stikom-bali.ac.id](mailto:rifky@stikom-bali.ac.id)

### Abstrak

Telkom Denpasar adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi area Denpasar. Salah satu divisi marketing pada Telkom Denpasar yaitu Consumer Account Manager. Consumer Account Manager merupakan marketing yang ditugaskan khusus untuk menangani segmen pelanggan premium cluster dan apartement di wilayah bisnis Telkom Denpasar. Account Manager Menyajikan data Schedule visiting dengan mengidentifikasi, evaluasi Acoount Plan, Cust request, customer proposal digunakan untuk peningkatan pelayanan melalui evaluasi dan identifikasi dari data survey untuk mengelola referensi pelanggan. Dalam menjalankan proses pemberkasannya para CAM mencatat dan berkoordinasi dengan cara manual tidak terkomputerisasi seperti pencatatan dalam berkas dan pengisian form pada berkas atau tidak memiliki database dalam hal ini para CAM menargetkan developer besar dengan pembangunan rumah baru sebanyak lima puluh unit bahkan sampai dengan ratusan. Maka diperlukan sistem yang dapat membantu mengoptimalkan kinerja dan memudahkan para CAM untuk menyimpan data-data pelanggan yang sudah melalui proses mapping. Pembuatan sistem ini menggunakan metode waterfall. Metode ini digunakan karena lebih terstruktur dan lebih mudah diterapkan. Perancangan sistem ini menggunakan UML (Unified Modeling Language). Hasil dari penelitian ini adalah terciptanya sistem informasi mapping order cluster priority pada consumer account manager Telkom Denpasar.

**Kata kunci:** Sistem Informasi, Consumer Account Manager, Survey, IndiHome

### 1. Pendahuluan

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Dalam upaya bertransformasi menjadi digital telecommunication company, Telkom Group mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (customer-oriented). Transformasi tersebut akan membuat organisasi Telkom Group menjadi lebih lean (ramping) dan agile (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat. Organisasi yang baru juga diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menciptakan customer experience yang berkualitas.

IndiHome merupakan layanan digital terdepan menggunakan teknologi serat optik yang menawarkan layanan Triple Play yang terdiri dari Internet Fiber (Internet Cepat), Telepon Rumah (Fixed Phone) dan TV Interaktif (UseeTV). IndiHome juga menawarkan layanan Dual Play yang terdiri dari Internet Fiber (Internet Cepat) dan Telepon Rumah (Fixed Phone). IndiHome juga dilengkapi dengan beragam layanan tambahan (Add-On) yang bisa dipilih sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan seperti Telepon Mania, Wifi.id Seamless, Trend Micro Antivirus, IndiHome View (Online Surveillance Camera) dan masih banyak lagi.

Salah satu divisi marketing pada Telkom Denpasar yaitu Consumer Account Manager. Consumer Account Manager merupakan marketing yang ditugaskan khusus untuk menangani segmen pelanggan premium cluster dan apartement di wilayah bisnis Telkom Denpasar. Account Manager Menyajikan data Schedule visiting dengan mengidentifikasi, evaluasi Acoount Plan, Cust request, customer proposal digunakan untuk peningkatan pelayanan melalui evaluasi dan identifikasi dari data survey untuk mengelola referensi pelanggan.[2]Dalam menjalankan tugasnya CAM menghadapi beberapa permasalahan penting yang di hadapi. Permasalahan pertama adalah setiap project cluster baru yang ditangani oleh para CAM dari awal harus mengetahui berapa rumah yang harus dilayani produk IndiHome kemudian catuan fiber optic mana yang akan melayani pelanggan dan teknisi siapa saja yang

---

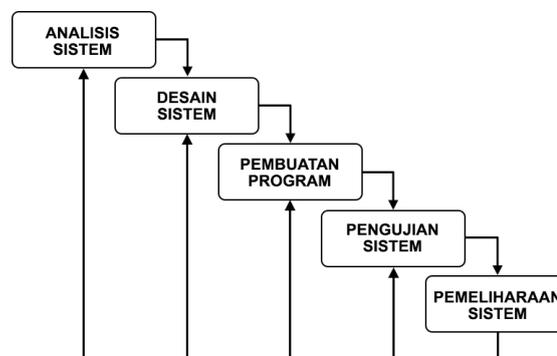
bertanggung jawab terhadap project tersebut. Dalam menjalankan proses pemberkasannya para CAM mencatat dan berkoordinasi dengan cara manual tidak terkomputerisasi seperti pencatatan dalam berkas dan pengisian form pada berkas atau tidak memiliki database dalam hal ini para CAM menargetkan developer besar dengan pembangunan rumah baru sebanyak lima puluh unit bahkan sampai dengan ratusan. Setiap minggu CAM melaporkan progress project yang telah dilakukan pada cluster baru yang sedang berjalan. Setiap project CAM memiliki jangka panjang hingga tahunan, karena perhitungan kuantitas dan revenue Telkom pada project tersebut harus masuk dalam hitungan KPI para CAM. Masing-masing CAM memiliki target 30 data pasang baru setiap harinya dan data LOP dengan jumlah sembilan puluh lima LOP untuk CAM Denpasar Selatan, sembilan puluh satu LOP untuk CAM Denpasar Centrum dan seratus empat puluh LOP untuk CAM Denpasar Utara. Tidak jarang terjadi setiap project yang ditanyakan oleh manager setiap minggunya para CAM kesulitan untuk mencari data tersebut.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan, maka diperlukan sistem yang dapat membantu mengoptimalkan kinerja dan memudahkan para CAM untuk menyimpan data-data pelanggan yang sudah melalui proses mapping. Sistem tersebut diharapkan dapat digunakan untuk mengelola data user, data order, serta menampilkan laporan yang dibutuhkan. Sistem ini dibangun berbasis web dengan menggunakan framework bootstrap untuk membangun interface sistem. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat membantu menyimpan data project CAM untuk progress kinerja yang sudah dilakukan agar dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

## 2. Metode Penelitian

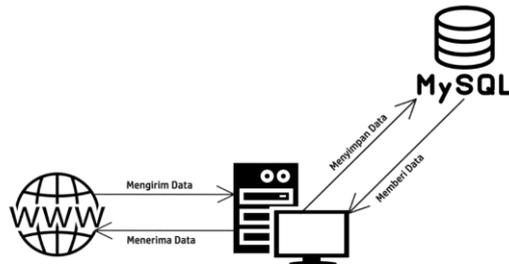
Penelitian Sistem Informasi Mapping Order Cluster Priority Pada Consumer Account Manager Telkom Denpasar ini berlokasi di jalan raya puputan no.25 renon, kecamatan Denpasar Selatan, kota Denpasar. Penelitian ini akan dilakukan dalam waktu 4 bulan yaitu dari bulan Desember 2022 sampai dengan Maret 2022.

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah Metode Waterfall. Metode Waterfall merupakan salah satu metode dalam Software Development Life Cycle (SDLC) yang mempunyai ciri khas pengerjaan yaitu setiap fase dalam waterfall harus diselesaikan terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke fase selanjutnya. Artinya fokus terhadap masing-masing fase dapat dilakukan maksimal karena jarang adanya pengerjaan yang sifatnya paralel. Disebut dengan waterfall karena tahapan demi tahapan yang dilalui harus menunggu selesainya tahap sebelumnya dan berjalan sesuai urutannya. Sebagai contoh tahap desain harus menunggu selesainya tahap sebelumnya yaitu tahap requirement.[19] Adapun tahapan pengembangan sistem menggunakan metode waterfall dapat dilihat pada Gambar 1. Metode Waterfall.



Gambar 1. Metode Waterfall

Gambaran Sistem Informasi Mapping Order Cluster Priority Pada Consumer Account Manager Telkom Denpasar Berbasis Web Responsive menjelaskan proses jalannya sistem pendataan mapping order cluster priority secara umum yaitu pendataan atau pencatatan yang di input dalam web disimpan dalam database MySQL online. Database tersebut diakses menggunakan layanan internet guna menjalankan proses penyimpanan data seperti yang dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Gambaran Sistem

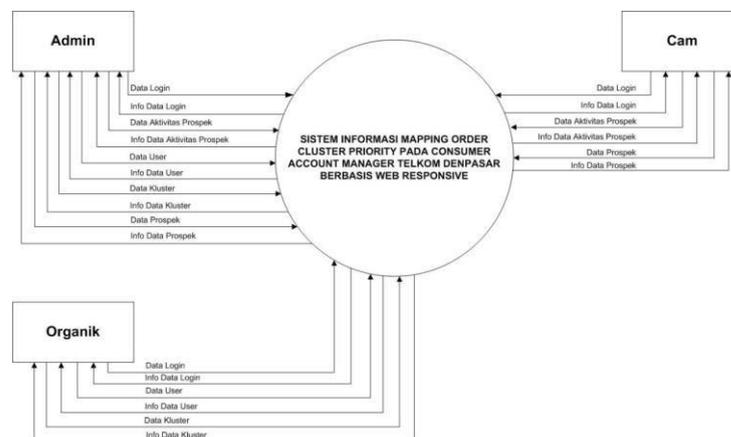
### 3. Hasil dan Pembahasan

Bagian ini membahas hasil dari penelitian dan pada waktu yang sama juga memberikan pembahasan dan yang komprehensif. Hasil penelitian dapat disajikan menggunakan gambar, grafik, tabel, dan lainnya yang membuat pembaca dapat memahami hasil penelitian dengan mudah. Pembahasan dapat dibuat dengan menggunakan beberapa sub-bab.

#### 3.1 DFD (Data Flow Diagram)

##### DFD Level 0

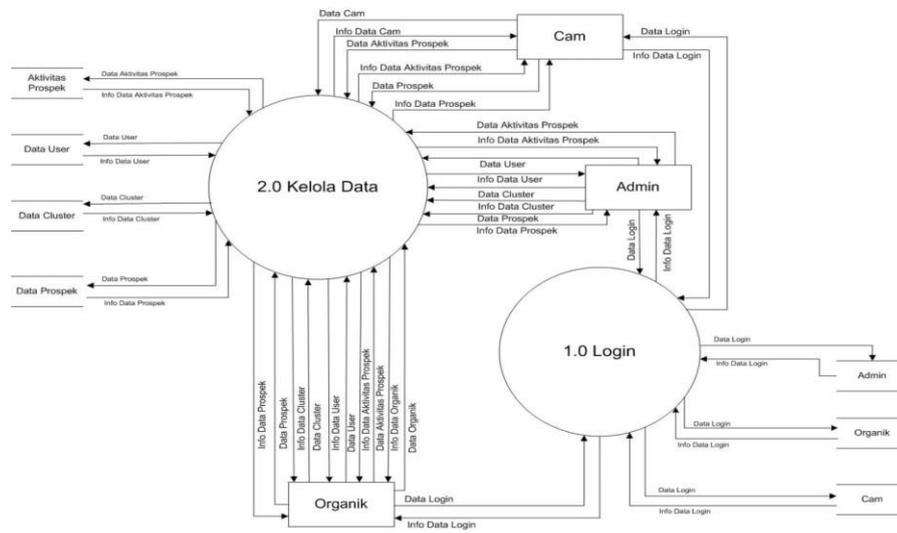
DFD level 0 terdiri dari dua entitas yakni Admin, dan Operator. Kedua entitas tersebut terhubung dengan sistem pencatatan penjualan. DFD Level 0 dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. DFD Level 0

##### DFD Level 1

DFD Level 1 terdiri dari dua entitas yakni Admin, dan Operator. terdapat 2 proses yaitu login, dan kelola data. DFD level 1 ditunjukkan pada Gambar 4..

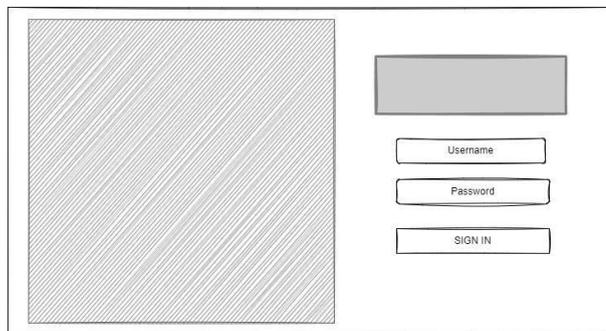


Gambar 4. DFD Level 1

### 3.2 Perancangan Antarmuka Sistem

#### Halaman Login

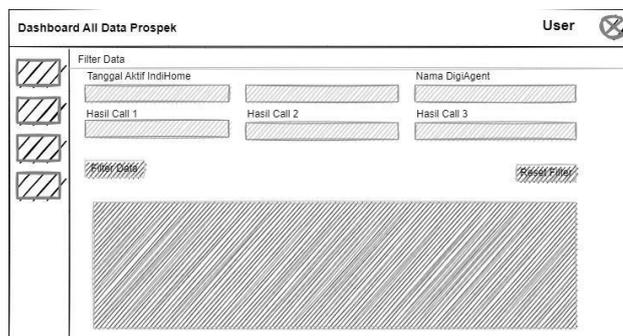
Rancangan antarmuka halaman login pengguna pada sistem ini dibuat menjadi satu untuk seluruh akun pengguna yang kemudian masing-masing pengguna akan diarahkan ke halaman dashboard sesuai dengan level hak akses pada akun yang digunakan untuk login.



Gambar 5. Perancangan Antarmuka Halaman Login

#### Halaman Dashboard CAM

Rancangan halaman dashboard asman akan menampilkan filter dashboard mapping, laporan harian mapping, dan menu data order.

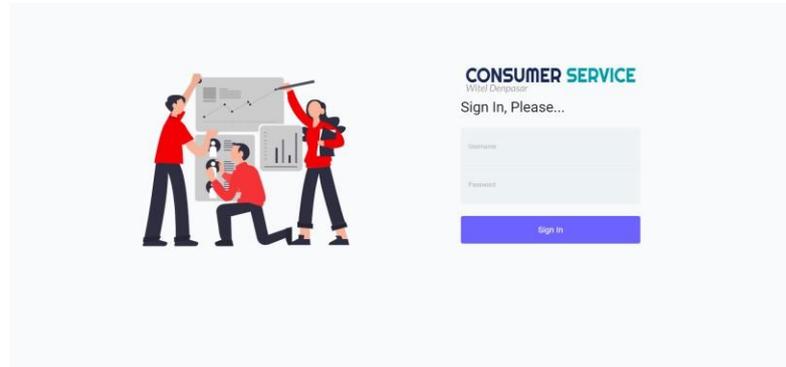


Gambar 6. Perancangan Antarmuka Halaman Dashboard CAM

### 3.3 Implementasi Sistem

#### Halaman Login Pengguna Sistem

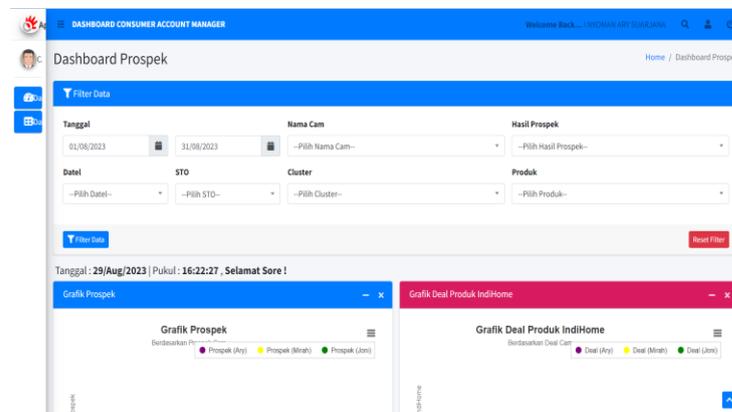
User yang bisa login pada halaman login admin yaitu user dengan level admin dan inputter. User melakukan login dengan memasukkan username dan password agar bisa login



Gambar 7. Halaman Login Pengguna

#### Halaman Dashboard Cam

Rancangan halaman dashboard cam akan menampilkan filter dashboard mapping, laporan harian mapping, dan menu data order.



Gambar 8. Halaman Dashboard CAM

## 4. Kesimpulan

Dari penulisan skripsi yang berjudul Sistem Informasi Sistem Informasi Mapping Order Cluster Priority Pada Consumer Account Manager Telkom Denpasar Berbasis Web Responsive dapat disimpulkan beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. Telah dibangun Sistem Informasi Mapping Order Cluster Priority Pada Consumer Account Manager Telkom Denpasar Berbasis Web Responsive Telkom Denpasar.
2. Perancangan sistem menggunakan Unified Modeling Language (UML) meliputi Use Case Diagram, Activity Diagram, Sequence Diagram, Class Diagram.
3. Sistem dibangun menggunakan Bahasa Pemrograman PHP, JavaScript, Database MySQL
4. Desain Sistem dibuat dengan menggunakan framework bootstrap.
5. Pengujian sistem menggunakan blackbox testing untuk menguji interface yang ada pada sistem informasi management mapping order IndiHome berbasis web pada Telkom Denpasar.

## Daftar Pustaka

- [1] A. Ahmadi and H. Juliansa, "Rancang Bangun Sistem Informasi Digital Layanan Administrasi Publik Desa Berbasis WEB Responsive," J. Ilm. Inform. Glob., 2019.
- [2] A. Ibrahim, A. Rifai, and L. Oktarina, "Rancang Bangun Aplikasi Pencatatan Data Kependudukan Kelurahan Pahlawan Berbasis Web," J. Sist. Inf., 2016.

- [3] M. Nawang, L. Kurniawati, and D. Duta, "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN DATA PERSEDIAAN BARANG BERBASIS DEKSTOP DENGAN MODEL WATERFALL," *J. Cardiothorac. Surg.*, 2011.
- [4] A. Ariansyah, F. Fajriyah, and F. S. Prasetyo, "Rancang bangun Sistem Informasi pendataan Alumni pada stie prabumulih berbasis website dengan menggunakan bootstrap," *J. Mantik Penusa*, vol. 1, no. 2, 2017.
- [5] B. Partono and M. S. Rahman, "Pemanfaatan Sistem Informasi Geografis (SIG) Untuk Pemetaan Wisata Alam Dan Budaya Sebagai Usaha Perkembangan Kabupaten Sukoharjo," 2016.
- [6] S. D. Agustin, "Rancang Bangun Aplikasi Inventory Pada Toko Edi Jaya Nganjuk Berbasis Web." Universitas Darul'ulum Jombang, 2017.
- [7] D. A. Probosini, "Laporan Praktik Kerja Lapangan Pada Unit Business Service Bagian Account Manager Pt Telekomunikasi Indonesia Tbk, Witel Jakarta Barat," 2020.
- [8] F. Effendy and B. Nuqoba, "Penerapan Framework Bootstrap Dalam Pembangunan Sistem Informasi Pengangkatan Dan Penjadwalan Pegawai (Studi Kasus:Rumah Sakit Bersalin Buah Delima Sidoarjo)," *Inform. Mulawarman J. Ilm. Ilmu Komput.*, 2016
- [9] F. Yusuf, "Rancang Bangun E-Commerce B2C Pada Toko Nurjani," *JEJARING J. Teknol. dan Manaj. Inform.*, vol. 1, no. 2, 2016.
- [10] F. Yusuf, "Rancang Bangun E-Commerce B2C Pada Toko Nurjani," *JEJARING J. Teknol. dan Manaj. Inform.*, vol. 1, no. 2, 2016.
- [11] R. Nurdin, "Perancangan Data Flow Diagram untuk Sistem Administrasi Program Studi Teknik Industri Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto." Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto, 2017.
- [12] D. Taruna, A. Fauzi, and M. C. Aruan, "Aplikasi Pengenalan Dan Pencegahan Bencana Kebakaran Api Yang Disebabkan Oleh Manusia (Human Error) Berbasis Android," in *Semnas Ristek (Seminar Nasional Riset dan Inovasi Teknologi)*, 2021
- [13] Telkom Indonesia (2020). *Telkom* [Online]. Available: [https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat)