

Analisis dan Pengembangan Sistem Aplikasi CRM (Mengubah Status Aktiv Kartu Halo) dengan Menggunakan Web (Studi Kasus di Telkomsel BSD)

Aso Sudiarjo¹, Putri Safira²

¹Dosen STMIK Bina Sarana Global, ²Mahasiswa STMIK Bina Sarana Global

Email : ¹asosudiarjo@stmikglobal.ac.id, ²putrisafira@stmikglobal.ac.id

Abstrak— *Bagian aktivasi CRM kartu halo PT Telkomsel yang berlokasi di Jl. Lengkong No.1, Tangerang, Banten 15321, Indonesia, Telkomsel adalah salah satu operator seluler yang banyak di minati oleh masyarakat, jangkauannya pun luas mencakup daerah-daerah seperti pelosok di Indonesia. Salah satu fitur dari Telkomsel adalah kartu Halo, namun untuk permasalahannya masih menggunakan metode LAN. Saat ini untuk menginput data pelanggan sangat lambat karena admin harus menunggu data dari sales terlebih dahulu, dan saat admin aktivasi tidak bisa di luar kantor harus di dalam kantor karna masih memakai jaringan LAN. Untuk mengatasi masalah tersebut, perlu diupayakan penyelesaiannya, dan menurut penulis, dengan mengembangkan suatu sistem informasi. Pemodelan yang digunakan adalah pemodelan UML yang berisi perancangan dan analisa dari sistem sebelumnya. Dalam pengembangan sistem aktivasi CRM akan menggunakan Aplikasi berbasis Web guna mengoptimalkan pengelolaan aktivasi terutama untuk permasalahan jika ada event di luar kantor admin bisa langsung input di event tersebut. Pelangganpun tidak perlu menunggu 3x24 jam untuk pengaktifan kartu, karena pada saat admin sudah validasi ke customer, admin langsung aktivasi kartu.*

Kata kunci – Aplikasi CRM, Aktivasi Kartu, Web.

I. PENDAHULUAN

CRM (*Costumer Relation Management*) adalah sebuah strategi bisnis yang berbasis *costumer*. Seperti strategi bisnis lainnya tujuan akhir dari CRM adalah untuk memaksimalkan keuntungan dan pendapatan. Sedangkan tujuan utama dari CRM adalah meningkatkan kepuasan pelanggan. Beberapa teknologi yang melatarbelakangi CRM di antaranya adalah mendapatkan, menyimpan; analisis terhadap kostumer, vendor, partner, dan proses informasi internal.

Sedangkan fungsi-fungsi lain yang mendukung CRM adalah sales, marketing, training, pengembangan professional, manajemen performa, human resource development, dan kompensasi. Keseluruhan teknologi dan fungsi-fungsi yang melingkupi CRM haruslah terintegrasi sebagai bagian tak terpisahkan strategi bisnis yang fokus pada bagian *costumer*. Banyak dari perusahaan yang mengimplementasikan CRM namun sayangnya hanya terbatas pada instalasi software CRM saja, tanpa adanya *will* untuk meletakkan *costumer* di atas segalanya.

Sedangkan CRM di Telkomsel berarti aplikasi untuk mengaktifkan kartu halo dengan fitur sesuai yang di minta. Karena kartu Halo menggunakan pascabayar (digunakan terlebih dahulu baru dibayar). Untuk itu pengaktifkan kartu halo masih menggunakan sistem, berbeda dengan kartu

lainnya yang langsung aktif saat pelanggan registrasi. Selain itu kartu Halo tidak bisa isi ulang pulsa, berbeda dengan operator lainnya, yang bisa mengisi ulang pulsa.

Dari permasalahan di atas maka Telkomsel membutuhkan satu aplikasi yang mendukung atas penjualan kartu halo tersebut, dikarenakan CRM ini masih menggunakan metode LAN (*Local Area Network*), maka penjualannya pun masih belum mencapai target yang sesuai.

Untuk menghasilkan sistem yang diinginkan diharapkan sistem yang akan penulis analisis ini mampu membuat jaringan Telkomsel lebih luas. Metode yang akan saya gunakan ini menggunakan jaringan (WEB). Sebuah situs web biasanya ditempatkan setidaknya pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan seperti internet, ataupun jaringan wilayah lokal (LAN) melalui alamat internet yang dikenali sebagai url.

II. LANDASAN TEORI

Website atau situs dapat diartikan sebagai kumpulan halaman-halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, yang masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman.

Dapat disimpulkan Website adalah sebuah tempat di Internet, yang menyajikan informasi dengan berbagai macam format data seperti text, image, bahkan video dan dapat diakses menggunakan berbagai aplikasi client sehingga memungkinkan penyajian informasi yang lebih menarik dan dinamis dengan pengelolaan yang terorganisasi.

Perancangan suatu sistem merupakan dasar dari pembuatan suatu sistem yang handal dan kuat memerlukan suatu proses atau tahap-tahapan, adapun tahap-tahapan dalam perencanaan sistem dibagi menjadi 3 tahap, yaitu:

1. Tahap analisis, bertujuan untuk memahami pemecahan masalah.
2. Tahap desain, bertujuan untuk memahami pemecahan masalah yang didapat pada tahap analisis melalui suatu pemodelan.
3. Tahap implementasi, untuk menerapkan pemodelan yang telah dibuat menjadi sistem aplikasi sesungguhnya.

Sebuah sistem CRM harus dapat menjalankan fungsi:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang penting bagi

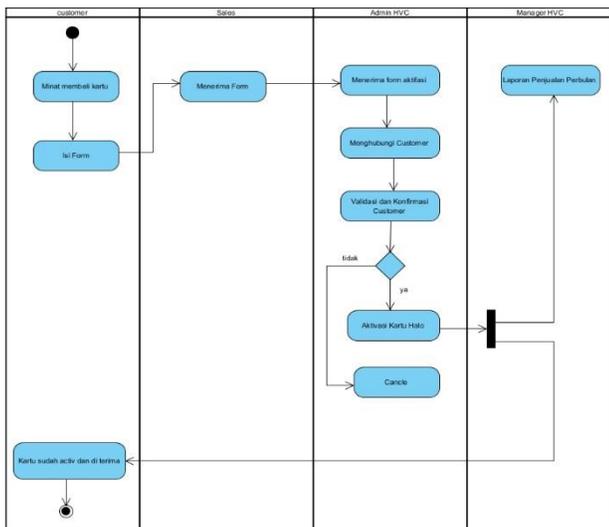
- pelanggan.
- 2. Mengusung falsafah Customer Oriented (Customer Centric).
- 3. Mengadopsi pengukuran berdasarkan sudut pandang pelanggan.
- 4. Membangun proses ujung ke ujung dalam melayani pelanggan.
- 5. Menyediakan dukungan pelanggan yang sempurna.
- 6. Menangani keluhan / komplain pelanggan.
- 7. Mencatat dan mengikuti semua aspek dalam penjualan.

Admin Aktifasi

Di dalam sebuah pekerjaan pasti selalu ada administrasi, sedangkan administrasi di telkomsel (kartu halo) adalah pekerjaan untuk aktivasi, karna kartu halo adalah pakai dahulu lalu bayar (pascabayar) jadi untuk aktivasi kartu tersebut di butuhkan user . Untuk mengaktifkan nomor dibutuhkan sistem dan sistem ini di sebut CMR. Untuk pengaktifkan nomor tersebut user di berikan waktu selambat lambatnya 3x24 jam , untuk pengaktifasian sendiri sesuai paket yang di minta pelanggan.

III. PEMBAHASAN

A. Diagram Activity yang sedang berjalan



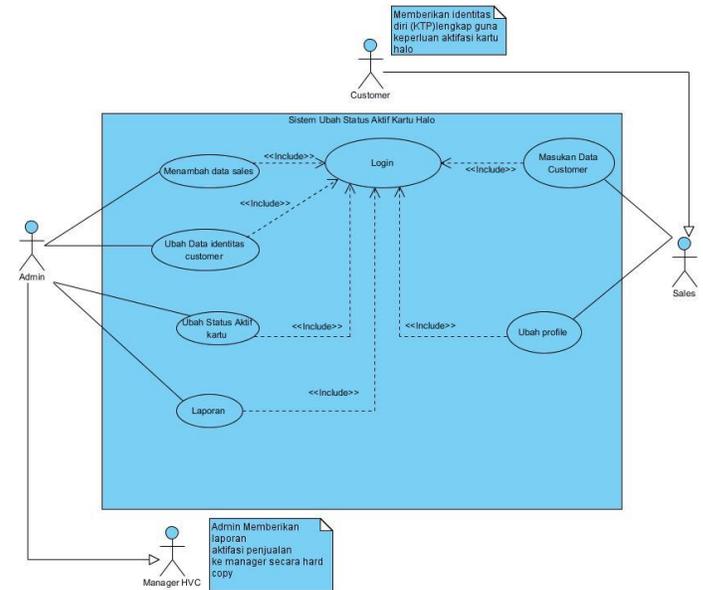
Gambar 1. Diagram activity yang berjalan

Proses penjualan kartu halo di mulai dari pelanggan membeli kartu ke sales, jika pelanggan berminat menggunakan kartu halo pelanggan wajib mengisi form dengan syarat fotocopi KTP, lalu form tersebut dikembalikan lagi kepada sales dan dari sales di berikan kepada admin aktivasi.

Jika form sudah diterima oleh admin, sebelum mengaktifkan kartu admin wajib memvalidasi dan konfirmasi kembali ke customer, jika data customer tidak sesuai dengan apa yang ada di form admin berhak membatalkan aktivasi tersebut, namun jika benar admin mengaktifasi data tersebut lalu setiap bulannya melaporkan kepada manager penjualan

kartu halo.

IV. RANCANGAN SISTEM YANG DIUSULKAN



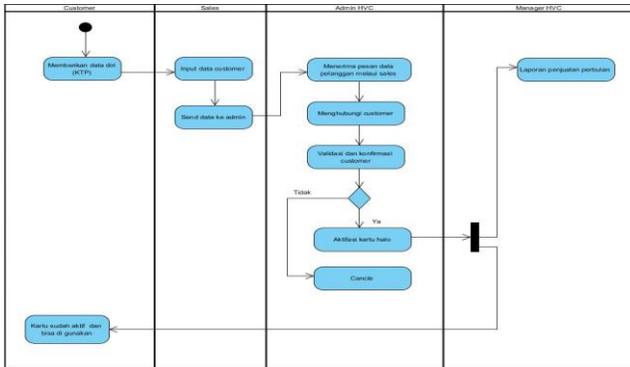
Gambar 2. Use Case yang diusulkan

A. Use Case yang diusulkan

Tabel 1. Deskripsi Aktor dalam Use Case

No	Aktor	Deskripsi
1	Administrator	Aktor yang mempunyai hak akses untuk melakukan proses menambah akun sales dan melakukan aktivasi customer terhadap kartu halo.
2	Customer	Aktor yang menghubungkan antara Administrasi dan customer. Memberikan identitas diri (KTP) guna keperluan aktivasi kartu.
3	Sales	Aktor yang meng input data customer sesuai Identitas diri (KTP) customer kartu halo.
4	Manager High Value Customer	Aktor yang memeriksa laporan aktivasi perbulan.

B. Diagram Activity yang diusulkan

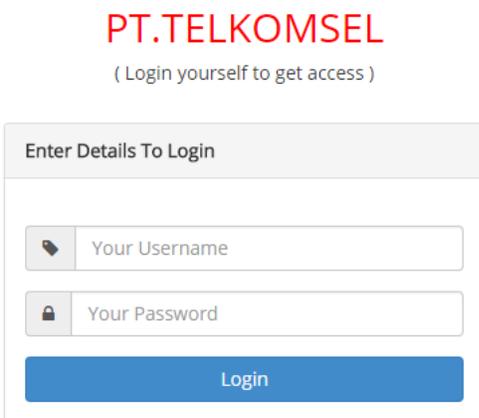


Gambar 3. Diagram activity yang di usulkan

Berikut tahap *activity diagram* yang di usulkan:

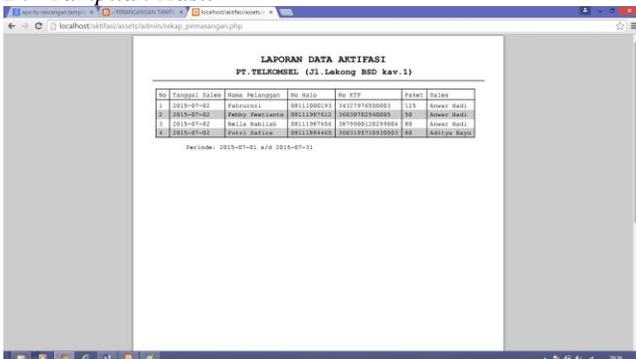
1. Customer memberikan data diri berupa KTP.
2. Sales input data customer ke sistem.
3. Sales kirim data ke admin.
4. Admin menghubungi customer.
5. Admin memvalidasi dan konfirmasi ke customer.
6. Jika customer bersedia, admin mengaktifasi kartu halo.
7. Jika customer tidak bersedia, admin berhak meng-cancel aktivasi kartu halo.
8. Manager High Value Customer melihat laporan per bulan.

C. Tampilan Login



Gambar 4. Tampilan Login

D. Tampilan Hasil



Gambar 5. Laporan

V. KESIMPULAN

Dari analisis yang telah dilakukan, maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Merancang aplikasi web ini menggunakan bootstrap, database menggunakan MySQL, bahasa pemrograman menggunakan HTML dan PHP. Aplikasi ini di buat untuk memudahkan sales dan admin, sales tidak perlu mencatat form dan memberikan form ke admin, sales hanya tinggal menginput lalu bisa langsung kirim ke admin.
2. Sistem aplikasi ini sangat menguntungkan bagi semua pihak, customer tidak perlu menunggu 3x24 jam untuk mengaktifkan kartu, sales tidak perlu memberikan form isi data customer ke admin setelah event, dan admin tidak perlu menunggu form dari sales. Hal ini juga sangat menguntungkan bagi pihak telkomsel, karena customer akan puas, jika customer puas pencapaian penjualanya pun makin banyak untuk mengaktifkannya sangat cepat, dan meminimalisir terjadinya double data untuk 1 KTP.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sutarman., *Buku Pengantar Teknologi Informasi*, Bumi Aksara Jakarta, 2012
- [2] HM Jogiyanto, *Perancangan Sistem Informasi Pengenalan Komputer*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009
- [3] Sutabri, A Tata, *Konsep Sistem Informasi*, Andi, Yogyakarta, 2012.
- [4] Jurnal CCIT raharja, *Definisi sistem*
- [5] Kristanto, *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*, Gaya Media Yogyakarta, 2008
- [6] Hidayat, Rahmat, *Cara Praktis Membangun Website Gratis*, Jakarta, 2010
- [7] Nugroho, Adi. *Rekayasa Perangkat Lunak Menggunakan UML dan Java*, Andi Offset, Yogyakarta, 2010.
- [8] Wiryanto . *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Dan Penjualan Barang Dengan Metode Berorientasi Objek Di U.D. Aneka Jaya Surabaya* Universitas Airlangga, Surabaya, 2009
- [9] H Jogiyanto, *Analisis dan Desain Sistem Informasi, Edisi III. A, ANDI*, Yogyakarta, 2010
- [10] John M. Zelle, Ph.D, *Python Programming: An Introduction to Computer Science*, (2008:1)
- [11] Mustakini, *Sistem Informasi Teknologi*, Yogyakarta, 2009