

***SINGLE PLATFORM FOR SALES MONITORING
BERBASIS WEB (STUDI KASUS : LAYANAN
TAM DBS PT TELKOM INDONESIA)***



DISUSUN OLEH :

MUHAMMAD HAFIEDZ AMRULLOH

NIM : 04210072

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA
2017**

SINGLE PLATFORM FOR SALES MONITORING
BERBASIS WEB (STUDI KASUS : LAYANAN
TAM DBS PT TELKOM INDONESIA)

Oleh : Muhammad Hafiedz Amrulloh

Pembimbing : Made Kamisutara, ST, M.KOM.

ABSTRAK

Layanan TAM DBS (*Tele Account Manager Divisi Business Service*) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk adalah layanan yang melayani segmentasi pelanggan bisnis dari PT Telekomunikasi Indonesia. Terbagi menjadi 2 wilayah operasi yaitu wilayah barat berpusat di Kota Jakarta dan wilayah timur berpusat di Kota Surabaya. Pada awalnya layanan ini hanya diperuntukkan untuk layanan inbound, yaitu hanya menerima telpon dari pelanggan saja baik itu berupa aduan atau informasi, tapi pada perkembangannya layanan ini juga melayani penjualan dari produk Telkom. Hal ini juga ditunjang dengan ditambahkan layanan outbound yang bertugas melakukan telpon keluar untuk menawarkan produk dari PT Telekomunikasi Indonesia. Tentu saja dalam operasionalnya layanan ini sudah menyediakan berbagai macam aplikasi yang memudahkan para karyawan dalam pelayanan terhadap pelanggan. Akan tetapi karena layanan outbound masih baru diadakan di layanan ini sehingga belum banyak aplikasi penunjang kegiatan para karyawannya. Melihat hal tersebut setelah dilakukan proses analisa dan penelitian maka dibuatlah system informasi ini. Kegiatan penjualan produk sangatlah penting bagi kelangsungan perusahaan, dengan adanya aplikasi ini diharapkan bisa mempermudah para *agent* agar bisa melakukan input data deal dengan mudah dan tentu saja terhindar dari resiko kehilangan data, selain itu berguna juga bagi management untuk bisa melakukan monitoring data sales yang sudah didapatkan agent, sehingga bisa melakukan evaluasi agar bisa meningkatkan penjualan dari masing-masing agent.

Kata Kunci : sistem informasi, monitoring, penjualan

**SINGLE PLATFORM FOR SALES MONITORING WITH
WEB-BASED(CASE STUDY: CONTACT CENTER
TAM DBS PT TELKOM INDONESIA)**

By : Muhammad Hafiedz Amrulloh

Supervisor : Made Kamisutara, ST, M.KOM.

ABSTRACT

Contact Center TAM DBS (Tele Account Manager Business Service Division) PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk is a service that serves business customers segmentation of PT telekomunikasi Indonesia. Divided into two areas of operations are centered in the western region of Jakarta City and the eastern region centered on the city of Surabaya. Initially the service is only intended for inbound services, which only receive calls from any customer complaints or whether it's an update, but the development of these services also serve the sale of Telkom products. This is also supported by ditambahnya outbound services whose duties call out to offer a product of PT Telekomunikasi Indonesia. Of course in operational service is already providing a wide range of applications that make it easier for employees in customer service. However, because the new outbound services are still held in this service so not many applications supporting the activities of its employees. Seeing that after the process of analysis and research then be made of this information system. Sales activities of products is crucial for the survival of the company, with this application is expected to simplify the agent in order to perform data input deal with easily and certainly avoid the risk of data loss, but it is useful also for management to be able to monitor sales data that have been obtained agent, so that it can perform the evaluation in order to increase the sales of each agent.

Keywords: information systems, monitoring, selling

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan	3
1.5 Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	4
2.2 Landasan Teori	6
2.2.1 <i>Monitoring</i>	6
2.2.2 Perancangan Sistem	6
2.2.3 Metode <i>Waterfall</i>	7
2.2.4 <i>Testing</i> dan implementasi menggunakan <i>Blackbox Testing</i>	10
2.2.5 <i>PHP (Hypertext Preprocessor)</i>	19
2.2.6 <i>MY SQL</i>	20
2.2.7 <i>HTML (Hypertext Markup Language)</i>	22
2.2.8 <i>CSS (Cascading Style Sheet)</i>	23
2.2.9 <i>Flowchart</i>	24
2.2.10 <i>DFD (Data Flow Diagram)</i>	27
2.2.11 <i>Inbound dan Outbound Agent</i>	28
2.2.12 Pengertian dan tujuan performansi pekerjaan	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Analisa Sistem	30

3.1.1 Analisa Sistem Berjalan (Sistem lama)	30
3.1.2 Analisa Sistem Usulan (Sistem baru)	32
3.2 Desain Sistem	34
3.2.1 Desain Model	34
3.2.2 Desain <i>Database</i>	38
3.3 Desain <i>Interface</i>	39
3.3.1 Halaman utama	39
3.3.2 Menu <i>Login</i>	40
3.3.3 Menu Halaman utama Admin	40
3.3.4 Menu Halaman utama <i>Agent</i>	41
3.3.5 Menu Halaman utama <i>Supervisor</i>	41
3.4 Kebutuhan Sistem	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	43
4.2 Pembahasan	43
1. Menu Halaman Utama	43
2. Menu Login	44
3. Sistem Penginputan data dan <i>Monitoring Sales</i>	44
3.1 Hak Akses <i>Administrator</i>	44
3.1.1 Menu Utama Halaman <i>Administrator</i>	44
3.1.2 Menu <i>Create Login</i>	45
3.1.3 Menu Data Tiket <i>Online</i>	45
3.1.4 Menu <i>Export to Excel</i>	46
3.2 Hak Akses <i>Agent</i>	46
3.2.1 Menu Utama Halaman <i>Agent</i>	46
3.2.2 Menu <i>Input CWC</i>	47
3.2.3 Menu Tersambung	47
3.2.4 Menu Tidak Tersambung	48
3.2.5 Menu Tiket <i>Online</i>	49
3.2.6 Menu Data Tiket <i>Online</i>	49
3.3 Hak Akses <i>Supervisor</i>	50
3.3.1 Menu Utama Halaman <i>Supervisor</i>	50
3.3.2 Menu <i>Monitoring Registrasi</i>	50
4.3 Pengujian <i>Backbox</i>	51
4.4 Kesimpulan hasil pengujian	61

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 62

5.2 Saran..... 63

DAFTAR PUSTAKA 64



KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan perancangan sistem informasi penginputan data dan monitoring *sales agent* ini merupakan sebuah sistem informasi yang dibuat khusus untuk proses penginputan data pelanggan dan juga sebagai sistem yang bisa melakukan proses *monitoring total deal* yang didapatkan *agent*. Dengan dianalisis dan dirancangnya sistem informasi ini maka dapat terbangun sebuah rancangan sistem terkomputerisasi yang dapat menggantikan sistem manual yang selama ini digunakan dalam proses penginputan data *deal* dan *monitoring sales agent* di Layanan TAM DBS PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Manfaat yang didapat dengan adanya sistem ini antara lain :

1. Memberikan kemudahan bagi *agent* dalam proses penginputan data pelanggan ataupun data *deal* yang berhasil didapatkan. Selain itu sistem ini juga bermanfaat untuk mengurangi resiko kehilangan data karena dengan menggunakan sistem ini sudah tanpa harus lebih dulu menyimpan data *deal agent* tersebut di *FTP (File Transfer Protocol)*.
2. Admin dapat melakukan rekap data dengan mudah dan ini berdampak pada berkurangnya beban kerja dibandingkan ketika masih menggunakan sistem yang lama.
3. Dalam proses *monitoring total deal agent* yang dilakukan oleh *supervisor*, menjadi lebih mudah tanpa harus mengambil data rekap *deal agent* dan kemudian melakukan proses *filter* data agar bisa mengetahui total *deal agent*.

DAFTAR PUSTAKA

Academia, (2012). *Flowchart*. [Online] diakses pada tanggal 22 Desember 2016, dari (<http://www.academia.edu>).

Ayuliana, (2009). *Testing dan Implementasi*. [Online] diakses pada tanggal 30 Desember 2016, dari (<http://www.academia.edu>).

Informatika, (2014). *CDM dan PDM*, [Online] di akses pada tanggal 10 Januari 2017, dari (<http://informatika.web.id/cdm-dan-pdm.htm>).

Pressman, Roger S. 2012. *Panduan tentang Metode Waterfall*. Andi.

Solichin, Achmad. (2010). *MySQL 5 Dari Pemula Hingga Mahir*. Jakarta. [e-book] diakses tanggal 18 Februari 2015, dari (<http://achmatim.net>).

Mardiani, Gentsya Tri. *Sistem Monitoring Data Aset dan Inventaris PT. Telkom Cianjur Berbasis Web*”, *Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika*, Jakarta : 2013.

Nugroho, Yuliandri Priyo, “*Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Proyek Berbasis Website*” Tesis Teknik Sipil: 2012