

Validasi Data Pelanggan Menggunakan Customer Data Management dan Geographic Information System Melalui Website MyCX dan Starclick

Milda Kamilia*¹, Fitri Yeni²

¹Jurusan Sistem Komputer, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya¹

²PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk²

*Korespondensi: kmilda42@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

- Received 15 January 2023
- Received in revised form 25 January 2023
- Accepted 20 February 2023
- Available online 30 March 2023

ABSTRAK

Validasi data adalah proses memastikan bahwa data bersifat benar dan berguna. Terdapat empat langkah dalam memvalidasi data pelanggan. Pertama, mengumpulkan data seperti nama, nomor HP, alamat, dan email pelanggan melalui aplikasi MyCX. Kedua, menghimpun data mengenai perangkat apa saja yang digunakan oleh pelanggan melalui aplikasi StarClick. Selanjutnya, melakukan konfirmasi kepada pelanggan dengan menghubungi melalui nomor telepon yang telah pelanggan daftarkan saat mendaftar. Terakhir, jika pelanggan tidak dapat dihubungi, teknisi akan melakukan survei langsung, dan data yang diperoleh akan diberikan kepada staf customer care. Proses validasi ini bertujuan untuk mengelola data tersebut dan membentuk profil data pelanggan dengan menerapkan customer data management. Pada tahap ini, customer data management akan mengelola data dan membentuk profil kontak pelanggan.

Kata Kunci: Validasi Data, Customer Data, Management, MyCX, StarClick

ABSTRACT

Data validation is the process of ensuring that data is accurate and useful. There are four steps in validating customer data. First, collect data such as the customer's name, phone number, address, and email through the MyCX application. Second, gather information about the devices used by customers through the StarClick application. Next, confirm with customers by contacting them through the telephone number they provided during registration. Finally, if a customer cannot be reached, technicians will conduct a direct survey, and the obtained data will be provided to the customer care staff. The purpose of this validation process is to manage the data and create a customer data profile by implementing customer data management. In this stage, customer data management will handle the data and form customer contact profiles.

Keywords: Data Validation, Customer Data, Management, MyCX, StarClick

1. PENDAHULUAN

Validasi data biasanya dilakukan pada salinan asli atau input ke sistem, yang berkaitan dengan memastikan data tersebut valid. Prosedur validasi data menggunakan aturan memeriksa rutinitas untuk memastikan validitas data. Aturan - aturan ini secara otomatis diimplementasikan melalui kamus data. Validasi data juga dapat diimplementasikan dengan mendefinisikan aturan integritas data atau prosedur yang memberlakukan aturan bisnis

(terutama dalam aplikasi bisnis). Validasi data adalah suatu langkah pengecekan untuk memastikan bahwa data memenuhi kriteria yang ditetapkan dengan tujuan untuk memastikan bahwa data yang dimasukkan ke dalam basis data diketahui dan dapat diinterpretasikan sumbernya serta keakuratannya, keaslian datanya. Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk validasi data merupakan suatu proses yang cukup penting untuk meng upgrade data pelanggan agar selalu diperbarui. Ada beberapa cara untuk melakukan validasi data tersebut diantara lain yang pertama merupakan melalui aplikasi MyCX. Aplikasi MyCX adalah aplikasi yang didalamnya terdapat data-data pelanggan yang telah disimpan menggunakan mekanisme CDM sehingga data tersebut berbentuk menjadi profil pelanggan.

Kemudian aplikasi StarClick merupakan salah satu aplikasi IT berbasis sistem informasi geografis (GIS, Geographic Information System) yang dimiliki oleh PT. Telekomunikasi Indonesia yang dimana pada aplikasi berbasis web tersebut dapat melakukan penginputan data perangkat pelanggan. Setelah itu melakukan panggilan telepon dan survei langsung kepada pelanggan. Oleh karena itu, untuk mengetahui apakah proses validasi data yang dilakukan tersebut benar dan akurat, penulis mengangkat judul “Validasi Data Pelanggan Menggunakan Customer Data Management dan Geographic Information System melalui Aplikasi MyCX dan StarClick”. Pada penulisan ini penulis menggunakan metode Literatur dan observasi dengan bantuan Tim dari unit IS Operation Support PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk untuk mendapatkan informasi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Validasi data

Pada dasarnya validasi data adalah sebagai suatu tindakan pembuktian dengan cara yang sesuai bahwa tiap bahan, proses, prosedur, kegiatan yang digunakan untuk mengumpulkan informasi akan senantiasa mencapai hasil yang diinginkan[1]. Untuk melakukan validasi tersebut PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk memiliki aplikasi yang dinamakan MyCX sebagai customer data management dan StarClick Aplikasi yang menyajikan Geographic Information System didalamnya.

2.2 Customer Care

Customer data management adalah mekanisme solusi dimana data pelanggan organisasi dikumpulkan, dikelola dan dianalisis. Manajemen data pelanggan juga mencakup perolehan penyimpanan, dan penggunaan data[2]. Tujuan CDM adalah mengubah data pelanggan menjadi profil pelanggan yang terperinci dan berwawasan luas yang digunakan tim penjualan dan pemasaran perusahaan untuk meningkatkan interaksi mereka dengan pelanggan. Ini memungkinkan organisasi untuk lebih memahami kebutuhan pelanggan, kemudian instrumen komunikasi yang menghasilkan keterlibatan pelanggan yang lebih tinggi[3].

2.3 MyCX

Aplikasi Customer Experience (MyCX) merupakan aplikasi berbasis web yang digunakan untuk tools dashboard monitoring pelayanan pelanggan dan keluhan gangguan, juga berfungsi sebagai aplikasi pengontrol dan monitoring keluhan pelanggan indihome yang mengalami masalah berupa kerusakan jaringan dan lain sebagainya. Aplikasi MyCX juga berisi kumpulan dari seluruh data-data customer (pelanggan) yang berlangganan indihome[4].

2.4 StarClick

Aplikasi Starclick adalah salah satu aplikasi IT berbasis sistem informasi geografis (GIS, Geographic Information System) yang dikembangkan oleh Telkom untuk mendukung

aktifitas Frontliner (Penjualan, Pasang Baru) dan Backroom (instalasi dan pemeliharaan) PT Telkom. Aplikasi Starclick digunakan untuk melakukan order capture, feasibility check, dan untuk melayani penjualan produk Telkom yang dapat memvisualisasi alamat permintaan layanan ke dalam peta digital pelanggan retail maupun korporasi. Aplikasi “Starclick” merupakan aplikasi yang dirancang khusus untuk memasukan data-data pelanggan telkom. Aplikasi ini terus dikembangkan hingga saat ini, memanfaatkan tampilan peta (google maps), dalam dan mengidentifikasi lokasi pelanggan untuk melakukan pengecekan perangkat Optical Distribution Point (ODP) beserta route terdekat. Aplikasi “Starclick” lebih mempermudah dan mempercepat layanan kepada pelanggan dengan data yang lebih akurat[5].

2.5 GIS(Geographic Information System)

SIG atau GIS (Geographic Information System) adalah Satu Sistem yang terdiri dari software, hardware, manusia/ organisasi, dan data yang berfungsi sebagai alat untuk memperoleh, memproses, mengelola, menyimpan, memanggil kembali, memanipulasi dan menganalisa serta menyajikan data bereferensi geografis (lokasi/ruang) yang digunakan untuk menyelesaikan berbagai masalah yang kompleks[6].

3. METODOLOGI

Pada penelitian ini penulis melakukan validasi data menggunakan aplikasi MyCX dan StarClick untuk mengumpulkan data para pelanggan, berupa nama, no hp, nama pic, alamat dan email, serta nama perangkat yang digunakan oleh pelanggan.

3.1 Mengumpulkan Data pada Aplikasi MyCx

Pada Gambar 1 merupakan tampilan menu data diri pelanggan dari aplikasi MyCX, yang didapatkan dengan cara memasukan nomor Internet pelanggan yang telah dikumpulkan sebelumnya, ditahapan ini hal yang dilakukan adalah mencari data-data customer yang dibutuhkan seperti nama, no hp, email, nama PIC dan Alamat.

The screenshot displays the MyCX application interface for a customer profile. On the left is a navigation menu with options like Home, Add Contact, Tracking Order, Incidents, Quick Search, and Customer & Orders. The main area shows a search bar with the number 0232874101. The profile details for 'AMINUDIN' are as follows:

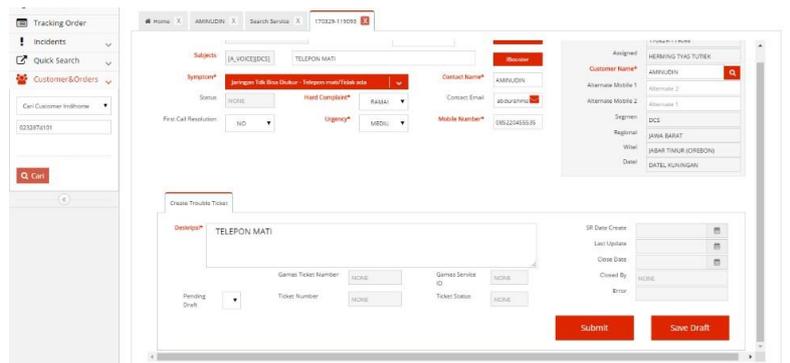
First Name*	AMINUDIN	Email	abdurahmangumelar@gmail.com
Mobile Name		Mobile Phone	085220455535
Last Name*		Alternate Mobile 1	0232874101
Contact Type	CUSTOMER	Alternate Mobile 2	
Customer ID	860389	Customer ID	860389
Telkom ID	Telkom ID	Social IDs	Social IDs

Below this, there are tabs for 'Data Interaksi', 'Data Keluhan', 'Data Pelanggan', 'Data Komersil', 'Data Tagihan', 'MyIndiHome', 'MyKms', 'Data Teknis', 'Data Prospek', 'History Calling', 'Audi Log', 'Details', and 'AMA'. The 'Data Pelanggan' tab is active, showing 'Information PDRF' with the following details:

Nama	AMINUDIN	Jenis Kelamin	N/A
Nomor Pelanggan	860389	Tipe Identitas	N/A
Tanggal Lahir	N/A	Nomor Identitas	N/A
Alamat	Gang SIAGA XI PAHANG 01/01 PURNAWANANGUN KABUPATEN KUNINGAN 45312	Pekerjaan	N/A
Kebudayaan	N/A	Pendidikan	N/A
Kota	KABUPATEN KUNINGAN	Nama Ibu	N/A
Provinsi	N/A		

Gambar 1. Data diri pelanggan

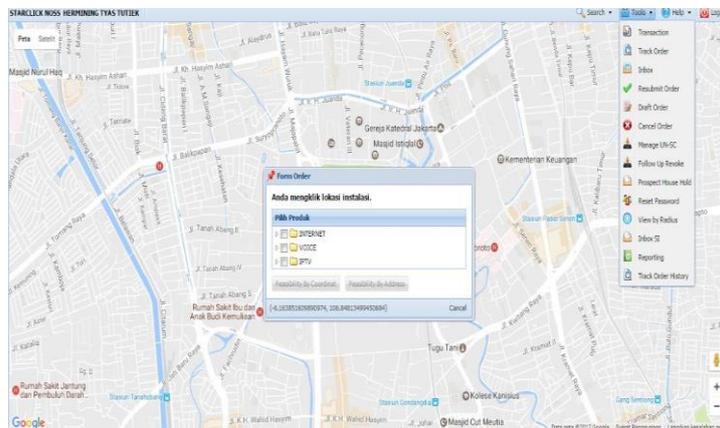
Apabila apabila data yang terdapat pada halaman tersebut kurang lengkap kita dapat mencari pada data keluhan pelanggan seperti pada Gambar 2. Pada gambar tersebut kita bisa mendapatkan data pelanggan seperti nomor hp, nama PIC dan juga email. Setelah semua data yang diperlukan pada aplikasi MyCX lakukan rekapitulasi data menggunakan Microsoft Excel.



Gambar 2. Data keluhan pelanggan

3.2 Mencari Data Perangkat yang Digunakan

Kemudian masuk ke halaman StarClick. Pada aplikasi ini kita akan mencari data perangkat telkom apa saja yang digunakan oleh Customer di halaman track order pada menu tools seperti gambar 3 dibawah ini.



Gambar 3. Menu StarClick

3.3 Menelpon Cutomer

Setelah itu lakukan verifikasi data secara langsung melalui by phone yang biasanya dilakukan oleh Customer servis melalui nomor telepon yang pernah didaftarkan oleh customer, untuk memverifikasi apakah data-data tersebut masih valid atau sudah berubah.

3.4 Survey Langsung

Selanjutnya, apabila customer tidak bisa dihubungi melalui by phone lakukan survey secara langsung. Pada tahapan ini biasanya yang melakukannya yaitu teknisi. Para teknisi akan mendapat laporan untuk melakukan validasi data-data tersebut dengan menggunakan alamat yang didaftarkan customer pada saat pengisian form. Setelah teknisi mendapatkan data-data terbaru dari para customer tersebut dari survey langsung yang telah dilakukan, kemudian teknisi akan melaporkan data yang didapat kepada tim Customer Care untuk di input dengan data-data yang terbaru.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Rekapitulasi Data

Setelah semua data didapatkan maka lakukan rekapitulasi data seperti gambar dibawah ini yang berguna sebagai backup data pelanggan menggunakan Microsoft Excel.

1	CUSTOMER_RE	NO_INET	NO_TELP	D_KWADRA	KWADRAN	WITEL	HVC	NAMA	NO HP	NAMA PIC	EMAIL	ALAMAT	HP/WA BARI	AGEN	FGL CARIR
9764	8882673878	111701161581		1	1	SUMSEL		BADAN PERPUSTAKAAN				DEWANG LEBAR DAUN KEL DEWANG LEBAR DAUN		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9764	88832497114	111701161739	7115731309	1	1	SUMSEL		ROSMINA				LEBAK JAYA 2 KEL DUA LUR PALEMBANG SUMSEL		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9765	8881306804	111701161744	711339214	1	1	SUMSEL		TOMY				DEMPU DALAM 522 KEL KEPANDENAN BARU PALEMBANG		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9766	8882574287	111701161772		1	1	SUMSEL		RUMAH SAKIT TINGKA	8134883800	FRANCIS		GAN 1 KEL SEMBILAN BELAS LUR PALEMBANG		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9767	8882895975	111701161798		1	1	SUMSEL		SMA MUHAMMADIYAH	8137393240	DEWI		A DAHLAN 238 KEL DUA PULUH ENAM LUR PALEMBANG		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9768	88813055874	111701161817	711332951	1	1	SUMSEL		SAGAN TEGEHUN	813722048	ITA		A RUKA KEL 50 PANGSANA PALEMBANG SUMSEL		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9773	8884100087	111701161853		4	4	SUMSEL		SUNGUNG LASURD	8130933225	EMMALADANI		KURUK KEL 50 SELUR PALEMBANG SUMSEL		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9775	8882344421	111701161869	711315715	1	1	SUMSEL		KOMALAGARI	8510603024			TANJANG BURUNG 22-7315 KEL TIGA PULUH LUR PALEMBANG		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9776	88813073411	111701161873	711374972	1	1	SUMSEL		STAF BIRU PERENCANA	8137108871	EKA		A RUKA KEL 50 PANDEP	812712288	Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9777	88833415655	111701161878		1	1	SUMSEL		KOST BENAY TEBUKAN	8123448170	DEKUNDIK BENAY		BULGALUR 4 RUKA KEL SEMBILAN LUR PALEMBANG		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9779	88813219833	111701161901	711376236	1	1	SUMSEL		YASIR ARABAH	8137807901			GERSEK 142X 21C KEL SEMBILAN LUR PALEMBANG		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9781	88831912530	111701161903	711316724	1	1	SUMSEL		DAELANI	8137544140			SUBWATI 45 KEL DUA PULUH ENAM LUR PALEMBANG		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9781	88813054941	111701161904	711331781	1	1	SUMSEL		A MANAN AGUS	8129743730	DEWI		A RUKA 109 KEL DUA PULUH ENAM LUR PALEMBANG		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9782	88813050785	111701161911	711332788	1	1	SUMSEL		W KASIMAN S PDL KAS	8138034628	IRMAN		BL 10 KAM BUKA KEL DUA PULUH EMPAT LUR PALEMBANG		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9783	8881193303	111701161914	711317319	1	1	SUMSEL		PT KELUTIN GRELK 48A	8133461774	DINDI SETYONO		A RUKA 51 KEL 50 PANGSANA PALEMBANG SUMSEL		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9784	88831863598	111701161920	711318855	1	1	SUMSEL		NOHRINDAH	08137800746			GERSEK 1446 KEL 50 PANDEP JIRIA PALEMBANG SUMSEL		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9790	8882300347	111701161925	711367905	1	1	SUMSEL		EDWIN NOVALDI	8137778113			SUDIRMAN KODAM 2 KEL DUA PULUH LUR PALEMBANG		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9797	88833242833	111701161769	711573053	4	4	SUMSEL		DEWI FITRIANI	8136472809	BEKI		CHINDRA 1 103F KEL 50 PANGSANA PALEMBANG		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9805	88843115376	111701161902	7115556706	1	1	SUMSEL		BEST SMP HOTEL PALEI				SALIM BATUBARA KEL DUA PULUH LUR 2 PALEMBANG		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9807	88813102677	111701161907	711331295	1	1	SUMSEL		USIN DARMAWAN				MUSA LUR MURUK KEL DELAPAN LUR PALEMBANG		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9809	88813072324	111701161917	711373580	1	1	SUMSEL		SUSANA LINDI				A DAHLAN KEL DUA PULUH ENAM LUR PALEMBANG		Pilih Agen...	Pilih Tgl...
9818	88833493795	111701161974	7115732970	1	1	SUMSEL		ROHMI LUYUNG INTS				SUDIRMAN KEL ANDI KEMUNING PALEMBANG		Pilih Agen...	Pilih Tgl...

Gambar 4. Rekapitulasi Data

4.2 Menginputkan Data

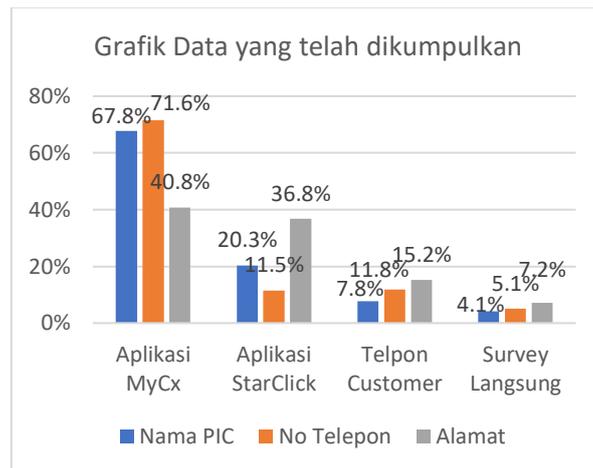
Kemudian inputkan data yang telah direkapitulasi yang sudah valid ke aplikasi MyCX pada menu add interaction, kemudian masukkan data-data tersebut pada halaman profile contact seperti pada Gambar 5 dibawah

Profile Contact

NCLI	13066195
Nomor Telepon	0711379488
Nomor Internet	11170115605
Alamat	
E-Mail	email.com/
Nama Pemilik	TELKOM UJAOAM 1 (RASMAN PATNERSHIP)
Nama PIC	TELKOM UR.DEMO SPEEDY
Relation	Karyawan
No Contact	082278587077
Facebook	Facebook
Twitter	Twitter
Instagram	Instagram
Alternatif Email	email.com/
Alternatif Relation	Pilih Hubungan Keluarga
Alternatif Contact	

Gambar 5. Profile Contact

Tujuan dalam proses validasi ini adalah mengelola data tersebut menjadi profil data customer dengan menerapkan customer data management. Dimana pada proses ini customer data management akan mengelola data profil customer dengan alur proses data dimulai dari pengumpulan data, persiapan data dan setelah itu perusahaan akan mengolah data dan memelihara data untuk mengidentifikasi dan menghasilkan data yang sesuai. Data dikomunikasikan untuk digunakan oleh perusahaan dalam meningkatkan skalabilitas data yang dihasilkan. Aliran proses data yang dihasilkan dengan benar, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan perusahaan. Dari hal tersebut, diperlukan data yang terbaru para customer sehingga proses tersebut akan terus diperbarui dengan tingkat kesesuaian data customer yang paling terupdate demi mempengaruhi tingkat kepuasan untuk para pelanggan.



Gambar 6. Data yang terkumpul

Dari Grafik data yang telah dikumpulkan dapat dilihat bahwa data yang telah dikumpulkan sebagian besar hasil dari pengumpulan data lewat aplikasi MyCx, karena pada aplikasi tersebut lebih banyak menyimpan data-data terbaru pelanggan dari hasil laporan-laporan gangguan atau yang lainnya. Sedangkan ada beberapa data yang didapatkan dari hasil telepon customer dan survey langsung, karena ada beberapa pelanggan yang tidak pernah memberikan laporan gangguan koneksi atau ada juga beberapa nomor pelanggan yang sudah tidak aktif atau tidak bisa dihubungi.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dari pentingnya proses validasi data untuk perusahaan, terutama dalam konteks layanan pelanggan di Witel Sumsel, adalah bahwa ketika proses validasi data dilaksanakan secara tepat, hasilnya dapat menjadi landasan yang kuat untuk pengambilan keputusan. Keberhasilan proses ini dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan perusahaan. Dengan memiliki data yang akurat dan berguna, perusahaan dapat membuat keputusan yang lebih terinformasi, mengidentifikasi area peningkatan, dan merancang strategi yang dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan secara keseluruhan. Sebagai hasilnya, perusahaan dapat mencapai tujuan utamanya, yaitu memberikan layanan yang lebih baik dan memperoleh kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. P. Wijaya, "Validasi Adalah: Pengertian, Arti, Konsep Validitas, Contoh, dan Penjelasan," Materi Sekolah & ide Bisnis, 2021. [Online]. Available: <https://www.ukulele.co.nz/validasi-adalah/amp/>. [Accessed: 10-Jun-2022].
- [2]. I. P. Fitriyani and C. Hendriyani, "Implementasi Customer Data Management Dalam Meningkatkan Retensi Pelanggan IndiHome di PT Telkom," ICIT J., vol. 7(2), pp. 168–176.
- [3]. Komputasi awan, "Apa itu manajemen data pelanggan (CDM)?," techopedia, 2022. [Online]. Available: <https://id.theastrologypage.com/customer-data-management>. [Accessed: 02-Apr-2022].

- [4]. T. PT. Telekomunikasi Indonesia, “Tentang Telkomgroup,” www.telkom.id, 2020. [Online]. Available: https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22. [Accessed: 23-Mar-2022].
- [5]. R. D. Beauchamp, “Evaluasi Kinerja Tata Kelola TI Terhadap Penerapan Sistem Informasi Starclick Framework COBIT 5 (Studi Kasus: PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Semarang),” *Nature*, vol. 249, no. 5458, pp. 668–670, 1974.
- [6]. S. Kasus and D. I. Kancatel, “PELANGGAN DI PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk,” vol. 2012, no. semnasIF, pp. 52–58, 2012.