

Aplikasi Jasa Layanan Pelanggan “PT ABC”

Perusahaan jasa konsultan manajemen PT ABC memperkerjakan beberapa tenaga ahli dalam bidang manajemen, pajak, akuntan serta tenaga dengan keahlian bisnis lainnya. Setiap pelanggan yang memerlukan jasa konsultasi akan dilayani oleh Bagian Penjualan (unit komersial) untuk menjelaskan kebutuhannya. Petugas bagian ini akan menyiapkan proposal proyek (Siapkan proyek) untuk pelanggan tersebut. Namun sebelumnya proposal ini harus diuji terlebih dahulu oleh *reviewer*, ini biasanya dilakukan oleh Auditor yang ada di PT ABC.

Sementara proposal sedang di-*review*, Bagian Administrasi Keuangan menghitung anggaran yang akan diajukan kepada pelanggan tersebut. Hasil review beserta anggaran nantinya dipakai oleh Bagian Penjualan untuk negosiasi dengan pelanggan. Proyek akan berlanjut apabila tercapai kesepakatan dengan pelanggan; sebaliknya akan langsung dihentikan. Apabila pekerjaan telah diselesaikan, maka Bagian Penjualan akan mengirimkan hasilnya kepada pelanggan

Organisasi perusahaan.

PT ABC dipimpin seorang Direktur yang dibantu tiga manajer, yaitu Manajer Komersil, Manajer Keuangan dan Akuntansi dan Manajer Operasional. Masing-masing manajer membawahi staf yang bekerja secara tim untuk melaksanakan kegiatan perusahaan.

Deskripsi tugas secara umum adalah sebagai berikut:

- Bidang pemasaran/komersil bertugas menghubungi calon pelanggan dan melakukan negosiasi atas proyek-proyek yang akan dikerjakan
- Bidang operasional bertugas mengkoordinasikan kegiatan para tenaga ahli agar mencapai hasil yang semaksimal mungkin dalam menangani sebuah proyek
- Bidang Keuangan dan Akuntansi, menyusun anggaran, melakukan administrasi keuangan dan biaya-biaya operasional perusahaan
- Bidang umum (*general affair*) yang berfungsi sebagai penunjang logistik dan kerumahaan bank, serta melayani bidang-bidang lain
- Bidang pengawasan yang berfungsi sebagai pengendali kegiatan bidang lainnya

Ruang lingkup kasus ini adalah pelayanan jasa kepada pelanggan dalam bidang konsultasi manajemen dan keuangan.

Tugas pokok layanan jasa pelanggan menjadi tanggung jawab *Bagian Penjualan*, bekerjasama dengan para auditor dan bagian operasional. Sedangkan dalam pelaksanaannya didukung database di bagian Teknologi Informasi (Bagian IT). Pada setiap tahap kegiatan, jasa konsultan bagian ini akan melapor atau meminta persetujuan dari pimpinan

Penawaran kepada Pelanggan

pelanggan akan menghubungi bagian penjualan pada waktu calon pelanggan memerlukan bantuan jasa. Bagian ini akan memberikan penjelasan kepada pelanggan. Penjelasan tersebut

adalah mengenai berbagai jenis layanan jasa yang tersedia dan manfaat masing-masing serta tentang persamaan, perbedaan, keuntungan, fasilitas dan syarat-syarat umum lainnya. Saat calon pelanggan memutuskan untuk meminta jasa kepada perusahaan, ia harus mengisi surat permintaan jasa konsultasi dan melengkapi datanya

Penyiapan dokumen proposal proyek dan anggaran

Bagian penjualan akan mulai menyiapkan proposal setelah data awal pelanggan diterima. Dalam hal ini, bagian penjualan kadang-kadang dibantu oleh tenaga ahli dan bagian operasional. Data pelanggan yang perlu dicantumkan dalam surat permintaan jasa konsultasi, antara lain: *nama, alamat, pekerjaan atau kegiatan usaha, nomor dan tanggal kartu pengenal identitas (KTP, paspor, dll)*, serta nomor dan nama pemberi referensi. Khusus untuk data pelanggan perusahaan, berisi: *bentuk dan jenis perusahaan, susunan pengurus, nomor akte pendirian*. Seluruh copy berkas persyaratan tersebut dilampirkan pada dokumen rencana proposal proyek, untuk digunakan sebagai dasar menilai kelayakannya serta menghitung kebutuhan anggarannya.

Negosiasi dan Penanda tangan kontrak

Setelah bagian penjualan menerima *draft* (konsep) kontrak dan rincian anggaran dari bagian keuangan, bagian penjualan lalu menghubungi calon pelanggan untuk membahas rencana pelaksanaan kegiatan dan penjelasan tentang pembiayaan yang muncul karena kegiatan tersebut kepada pelanggan. Pelanggan dapat mengajukan beberapa permintaan tambahan dan membuat formulasi dari jenis jasa konsultasi dan apabila telah terjadi kesepakatan maka pelanggan dan pimpinan akan menandatangani kontrak.

Pelaksanaan kegiatan dan pelaporan proyek.

Auditor dan bagian operasional menyusun rencana pelaksanaan atau jadwal kerja serta target pelaksanaan yang diukur sesuai prosentase hasil pelaksanaan pekerjaan berdasarkan kontrak yang telah ditandatangani. Pertemuan dilakukan secara berkala dengan pelanggan untuk membahas realisasi pelaksanaan pekerjaan. Laporan bulanan yang berisi kemajuan kegiatan proyek tersebut akan dibuatkan pada setiap akhir bulan.

Rencana pembuatan aplikasi Layanan Pelanggan ABC

Dari hasil wawancara, diperoleh informasi tentang persyaratan (requirement) sebagai berikut:

No	Deskripsi	Pelaksana
1	Membuat penawaran pada pelanggan	Bag. Penjualan
2	Mengisi surat permintaan jasa konsultasi	Pelanggan
3	Negosiasi dengan pelanggan	Bag. Penjualan

4	Menyiapkan proposal	Bag. Penjualan
5	Mengesahkan kontrak	Pimpinan
6	Melakukan pengawasan pelaksanaan proyek	Pimpinan
7	Meng-entry data pelanggan dan membuat laporan	Bag. Penjualan

Database untuk mendukung layanan jasa konsultasi:

Data induk PELANGGAN memuat keterangan tentang pelanggan dan kegiatannya termasuk data: alamat, telpon, nomor kartu identitas, tanggal berlaku kartu identitas tersebut, dan tanggal lahir. Sedangkan untuk data induk perusahaan terdiri atas : golongan, badan usaha, jenis perusahaan, jenis usaha, lokasi usaha, NPWP, TDP, SIUP, sektor ekonomi. Waktu kontrak disetujui, data yang di-input terdiri: noKontrak, tanggalKontrak, nilaiBalance, contactPerson.

Setiap bulan akan dibuatkan LAPORAN yang memuat data: tanggalLaporan, noKontrak, namaPelanggan, Deskripsi dan prosentaseRiil .

Tugas Saudara:

1. Berdasarkan analisis proses bisnis di atas, gambarkanlah komponen-komponen Business Model dibawah ini dengan memakai *Rational Unified Process/Rational Rose (5 point)*.
 - a. *Business Actor*: Pelanggan, Bag. Promosi, Pimpinan, Auditor, Bag. Keuangan
 - b. *Business Use Case*: Membuat penawaran, negosiasi pelanggan, mendatakan pelanggan, membuat kontrak, membuat laporan
 - c. *Organization Unit*: Direktur, Manager Operasional, Komersil, Keuangan
 - d. *Business Worker*: Staf, Auditor, Layanan, Adm. Keuangan
 - e. *Business Entity*: Pelanggan, PelangganPerusahaan, Proposal, Kontrak, PermintaanJasa

Selanjutnya akan dilakukan pemodelan desain sistem, dengan membuat diagram-diagram menggunakan *tools Rational Rose*. Tugas saudara adalah membuat diagram tersebut:

2. Gambarkanlah *Use Case Diagram (25 point)*.

Setiap pelanggan yang memerlukan jasa konsultasi akan dilayani oleh Bagian Penjualan untuk menjelaskan kebutuhannya(penawaran pelanggan). Bagian ini akan menyiapkan proposal proyek (Siapkan proposal) untuk pelanggan tersebut. Namun sebelumnya proposal ini harus diuji terlebih dahulu oleh reviewer, ini biasanya dilakukan oleh Auditor yang ada di PT ABC.

Bagian Administrasi Keuangan menghitung anggaran (hitung anggaran) yang akan diajukan kepada pelanggan tersebut saat proposal sedang di-review,.

Bagian Penjualan akan memakai hasil *review* beserta anggaran untuk negosiasi dengan pelanggan. Proyek akan berlanjut apabila tercapai kesepakatan dengan pelanggan; jika sebaliknya akan langsung dihentikan. Hal ini ditandai dengan dibuatnya kontrak. Bagian

Penjualan akan mengirimkan hasilnya kepada pelanggan(membuat laporan) apabila pekerjaan telah diselesaikan, maka

3. Gambarkan *Sequence Diagram* untuk membuat kontrak (**25 point**).
Petugas Bagian Penjualan membuka layar pelanggan untuk menentukan proposal yang akan dibuatkan kontraknya. Selanjutnya sistem akan menampilkan pilihan untuk petugas, yaitu apabila proposal belum selesai dinegosiasikan maka akan ditampilkan data pelanggan sedangkan bila negosiasi telah tercapai maka akan dibuatkan dokumen kontrak untuk ditandatangani pimpinan.

4. *Collaboration Diagram* (**5 point**)
Buatlah *collaboration diagram* untuk kegiatan menangani Pesanan tersebut.

5. *Class Diagram* (**20 point**)
Setiap penawaran pelanggan akan dibuatkan proposal. Setiap proposal memuat data teknis pekerjaan dan data anggaran. Proposal akan dinegosiasikan dengan kemungkinan berhasil atau ditolak. Apabila negosiasi tersebut berhasil maka akan dibuatkan kontrak.

6. *Statechart Diagram* (**10 Point**)
Gambarkan statechart diagram untuk Proyek; dimulai dari kontrak ditandatangani (*open*), *Task* untuk mengerjakan bagian-bagian proyek (*task*), menghitung keperluan anggaran (*cost*) untuk setiap bagian dari proyek, sampai proyek tersebut dinyatakan selesai (*Closed*).

9. *Component Diagram* dan *Deployment Diagram* (**10 point**)
Buatlah *component diagram* untuk menggambarkan pemaketan sistem ini, yang terdiri dari paket layanan pelanggan dan paket pengerjaan proyek yang dikontrol oleh *Main Program*.
Paket layanan pelanggan menangani penawaran proyek, pembuatan proposal, negosiasi dan pembuatan kontrak, sedangkan paket pengerjaan proyek meliputi progress kegiatan bagian proyek, penggunaan anggaran, masalah yang ditemui dsb.
Selanjutnya buatlah *deployment diagram*, dimana seluruh data pelanggan, data kontrak dan data kegiatan proyek dan lainnya disimpan pada database server sehingga memungkinkan akses dari setiap bagian. Sedangkan Application server yang terhubung ke database server tersebut dapat melayani Pimpinan/Direktur, bagian penjualan, bagian Keuangan, dan lainnya.