LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS SOFTWARE BERBASIS WEB
PENGAWASAN PEMBAYARAN COLLECTING AGENT TELKOMFLEXI
PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA DIVISI REGIONAL-III
JAWABARAT DAN BANTEN

YUNIA PRIMAWATI
10502106

Telah disetujui dan disahkan di Bandung sebagai Skripsi

pada tanggal:

Mengetahui:

Pembimbing I	Pembimbing II
Yeffry Handoko Putra, S.T, M.T	Imelda, ST.
NIP. 4127 70 26 009	NIP.4127 70 26 012
Ketua Jurusan	Dekan Fakultas
Manajemen Informatika	Teknik dan Ilmu Komputer
Yasmi Afrizal SKom, M.Kom.	Prof. Dr. Ir Ukun Sastraprawira M.Sc
NIP. 4127 70 26 011	NIP. 4127 70 006

LEMBAR PENGUJIAN

ANALISIS KUALITAS SOFTWARE BERBASIS WEB PENGAWASAN PEMBAYARAN COLLECTING AGENT TELKOMFLEXI PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA DIVISI REGIONAL-III JAWABARAT DAN BANTEN

YUNIA PRIMAWATI
10502106

Telah diuji dan disetujui di Bandung sebagai Skripsi

pada tanggal:

12 Agustus 2006

Mengetahui:

Pembimbing I	Pembimbing II
Yeffry Handoko Putra, S.T, M.T	Imelda, ST.
NIP. 4127 70 26 009	NIP.4127 70 26 012

Penguji III

Deasy Permatasari, S.Si, M.T.
NIP.4127 70 26 005

LEMBAR PERJANJIAN KEASLIAN

Penyusun menyatakan bahwa penulisan hasil laporan skripsi ini berdasarkan penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari penulis sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan analisis yang tercantum sebagai bagian dari laporan skripsi. Jika terdapat karya orang lain, penyusun akan mencantum sumber secara jelas.

Demikian pernyataan ini, jika ternyata terbukti melakukan pelanggaran, maka penyusun siap dan bersedia menerima sanksi berdasarkan ketentuan akademik.

Penyusun

(Yunia Primawati)
NIM. 1.05.02.106

ABSTRAK

PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk adalah salah satu BUMN yang terkemuka di Indonesia, yang didirikan oleh pemerintah yang bergerak dibidang telekomunikasi dalam dan luar negeri. Seiring perkembangan teknologi seluler di Indonesia PT.TELKOM meluncurkan TelkomFlexy untuk mengimbangi ponsel berteknologi CDMA. Untuk mengontrol Pembayaran PT.TELKOM menggunakan software berbasis WEB SBF20 Opperational Support untuk mengawasi Pembayaran bagi pengguna kartu pascabayar. Hal yang menjadi kendala dalam proses pengawasan pembayaran adalah petugas belum mengetahui kualitas dari software tersebut, seberapa besar kemudahan yang diberikan dan kepuasan yang diperoleh setelah menggunakan software tersebut. Hal ini dikarenakan software ini baru diimplementasikan di PT.TELKOM.

Untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh PT.TELKOM khususnya pada unit UBC maka dilakukan analisis kualitas software terhadap software SBF20 Opperational Support. Dalam melakukan analisis kualitas penulis menggunakan Aplikasi Microsoft Excel untuk melakukan analisis deskriptif. Tahap selanjutnya adalah menguji korelasi antara parameter kemudahan dan parameter kepuasan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara parameter kemudahan dan kepuasan.

Setelah dilakukan tahap analisis deskriptif dan pengujian korelasi antar parameter, maka akan diketahui pendapat responden terhadap software yang digunakan selama ini. Responden menganggap software SBF20 Opperational Support mudah digunakan dan responden merasa puas terhadap software tersebut. Pada proses pengujian korelasi diketahui bahwa antara parameter kemudahan dan kepuasan terdapat korelasi positif kuat, yang menunjukkan adanya hubungan sebab akibat antara parameter. Setiap adanya peningkatan kemudahan akan diikuti pula dengan peningkatan kepuasan.

ABSTRACT

PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA,Tbk is one of the notable BUMN in Indonesia, founded by goverment in telecomunications area in and abroad. Along growth of technology of seluler in Indonesia PT.TELKOM launch Tlekomflexi to make balance to technology ponsel of CDMA. To control payment of PT.TELKOM use software base on WEB SBF20 Opperational support to observe payment to consumer of card of pascabayar. Matter becoming constraint in course of observation of payment is officer not yet known the quality of from software, how big given userfriendly and satisfaction the obtained after using the software. This matter because of this software newly implementation in PT.TELKOM.

To overcome constraint faced by PT.TELKOM specially at unit of UBC hence to analyse the quality of software to SBF20 Opperational support software. In analyse the quality of writer use application of Microsoft Exel to Descriptife analyse. Phase here in after is to test correlation between userfriendly parameter and satisfaction parameter. This examination is conducted to know relation between userfriendly parameter and satisfaction parameter.

After conducted by Descriptife analyse phase and examination of correlation between parameter, hence will know by opinion of responder to used software during the time. Responder assume used easy SBF20 Opperational support software and responder lick lips to software. At process examination of correlation known that between userfriendly parameter and satisfaction there are positive correlation of strength, showing the existence of causality between parameter. Each every existence of increasing of userfriendly parameter will follow by satisfaction parameter.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya milik Allah S.W.T. Karena atas kekuasaan dan limpahan rahmat-Nya, penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah pada Nabi Muhammad S.A.W.

Adapun tujuan disususnnya skripsi dengan judul "**ANALISIS KUALITAS SOFTWARE BERBASIS WEB PENGAWASAN PEMBAYARAN COLLECTING AGENT TELKOMFLEXI PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA DIVISI REGIONAL III JAWA BARAT DAN BANTEN**" ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program studi Strata 1 (S1) pada jurusan Manajemen Informatika fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia Bandung.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Eddy Suryanto Soegoto, M.Sc, selaku Rektor UNIKOM.
2. Bapak Prof. Dr. Ir Ukun Sastraprawira, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer UNIKOM.
3. Bapak Yasmi Afrizal, S.Kom, M.Kom selaku ketua Jurusan Manajemen Informatika.
4. Pak Yeffry Handoko Putra, S.T., M.T. sebagai pembimbing I dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Imelda P., S.T. sebagai pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini.
6. Orang Tua dan Adik-adik tersayang yang tidak henti-hentinya membantu

dalam memberikan dorongan berupa moril maupun materil.

7. Para Dosen Manajemen Informatika Unikom yang telah memberikan pengajaran dengan Ikhlas dan Sabar.
8. Bapak Iyan Gustiana, S.Kom selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam proses akademik.
9. Bapak Asep Sopyan Iskandar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Unit Billing and payment Management walaupun akhirnya penulis memutuskan untuk penelitian di Unit Billing Customer.
10. Ibu Siti Saadah, selaku karyawan Unit Sumber Daya Manusia yang telah membantu penulis dalam Pengajuan permohonan penelitian Tugas Akhir.
11. Bapak Nyuwarno selaku ASMAN UBPM Area Bandung dan pembimbing lapangan tempat penulis melakukan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini
12. Seluruh Karyawan Unit Billing Customer terutama ibu Yudi, ibu Euis, ibu Dewi, teh Ati yang telah membantu dalam proses penyebaran kuisioner.
13. Buat seluruh Tante dan Om yang telah memberikan dukungan serta do'a dalam proses penyusunan dan pengesahan skripsi ini.
14. Buat NoNoT yang telah bersedia bekerja keras selama penyusunan Tugas Akhir dan bermanfaat bagi sebagian orang yang ingin melaksanakan Demo Program (Thank's ya NoT you are my super Hero).
15. Buat Erick Bramantyo alias mas Ibram, terima kasih telah memberikan

kenangan masa kecil yang indah.

16. Buat my special inspiration RAIN and LEEHOM yang sudah menemani penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini walaupun itu cuma lewat lagu (nomu sarang heyo N wo ai ni pisan).
17. Buat Dhanny Permana, sahabat yang selalu memberi semangat dan do'a dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini (ntar kalo mo nikah jangan lupa aku diundang yach).
18. Buat Rima oktaviana Abriani, sahabat terbaik yang pernah penulis miliki dan sama-sama berjuang untuk menyelesaikan kuliah tepat waktu.
19. Buat Khalifah.EXE atas bantuannya dalam menyingkirkan virus-virus yang bersemayam baik di komputer maupun di NoNot.
20. Semua anak-anak MI-2 terutama anak-anak GEGE (Wiwin, DJ Reny, Rany, Santi, Ceu FIFIN, and Lucy Cute (katanya)), Lia Mul, Deway, Juki, Ahmed (Penasehat Program), Bang Thoyib, Benx, Usep Heris (si Bos), Edy cry, dan temen–temen yang ngambil skripsi semester 8, sampai ketemu di sabuga ya.
21. Barudax kosan Tuisba 23 specially Icha, Rina, T'Eka, Neni, terima kasih mau diganggu selama proses pembuatan skripsi ini.
22. Serta semua Teman-teman yang tidak mungkin disebutkan satu per satu yang selalu memberi dukungan dan bantuannya sehingga penyusunan Skripsi ini bisa diselesailan.

Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk penyempurnaan karya-karya yang akan datang. Harapan penulis, Tugas Akhir

ini dapat bermanfaat bagi masyarakat khususnya bagi para pengguna software.

Bandung, Juni 2006

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

LEMBAR PENGUJIAN ..... **ii**

LEMBAR PERJANJIAN KEASLIAN ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **viii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xii**

DAFTAR TABEL ..... **xv**

DAFTAR SIMBOL ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar belakang 1 1.2

Identifikasi Masalah 3 1.3

Batasan Masalah 4

1.4 Maksud dan Tujuan 4

1.4.1 Maksud 4

1.4.2 Tujuan 4 1.5

Metodologi Penelitian 5

1.5.1 Tehnik Pengumpulan Data 5

1.5.2 Metode Analisa Data 6 1.6

Tempat dan Waktu Penelitian 6

1.7 Sistematika Penulisan 7

BAB II LANDASAN TEORI 8

2.1 Pengertian Kualitas 8

2.2 Pengertian Kualitas Software 9

2.3 Pengertian Collecting Agent 11

2.4 Gambaran Singkat TelkomFlexy 12

2.5 Metode Analisis 12

BAB III ANALISIS MASALAH 19

3.1 Sejarah Perusahaan 19

3.1.1 Sejarah PT.Telekomunikasi Indonesia,Tbk 19 3.1.2

Sejarah UBPM Area Bandung 22

3.2 Struktur Ogranisasi UBPM 24

3.3 Deskripsi Tugas 25

3.4 Aktifitas Perusahaan dan Analisis Dokumen 27

3.5 Program Aplikasi 29

3.5.1Tampilan Software SBF20 ..... 3 3.5.2

Tampilan Software Control 35

BAB IV ANALISIS DATA DAN HASIL 39

4.1 Penyusunan Kuisioner 40

4.2 Pemilihan objek Penelitian 40

4.3 Pengambilan Data 41

4.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan 41

BAB V PENUTUP 47

5.1 Kesimpulan 47

5.2 Saran 47

DAFTAR PUSTAKA..... 51

DAFTAR LAMPIRAN.....

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi UBPM 24

Gambar 3. 2 Diagram konteks Proses pengawasan pembayaran 27

Gambar 3. 3 DFD level 1 Proses Pengawasan Pembayaran.....28

Gambar 3.4 DFD Level 2 Proses Operasi Harian 28

Gambar 3.5 Flowchart Proses Pengawasan Pembayaran.....29

Gambar 3.6 Tampilan awal Proses mapping.....30

Gambar 3.7 Tampilan Kotak Dialog Proses Mapping 30

Gambar 3.8 Tampilan Login SBF_{20} Opperational Support..... 31

Gambar 3.9 Tampilan Parameter laporan penerimaan per loket /CA (P2H) 31

Gambar 3.10 Tampilan laporan penerimaan per loket /CA (P2H) 32

Gambar 3.11 Tampilan laporan penerimaan per loket /CA(H2H)..... 32

Gambar 3.12 Tampilan Proses Konversi P2H 33

Gambar 3.13 Tampilan Proses Konversi H2H..... 33

Gambar 3.14 Tampilan Icon Aplikasi Control..... 34

Gambar 3.15 FlowChart aplikasi Control 34

Gambar 3.16 Tampilan Login Aplikasi Control 35

Gambar 3.17 Tampilan Menu Utama Aplikasi control.....35

Gambar 3.18 Tampilan proses pembuatan laporan Harian atau Bulanan 36

Gambar 3.19 Tampilan laporan Harian P2H..... 37

Gambar 3.20 Tampilan laporan Harian H2H 37

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel Daftar Pertanyaan Kuisioner.....42

Tabel 4.2 Tabel Skor Responden.....44

Tabel 4.3 Tabel Hasil Analisis.....45

Tabel 4.4 Tabel Korelasi untuk Persamaan 2.2 46

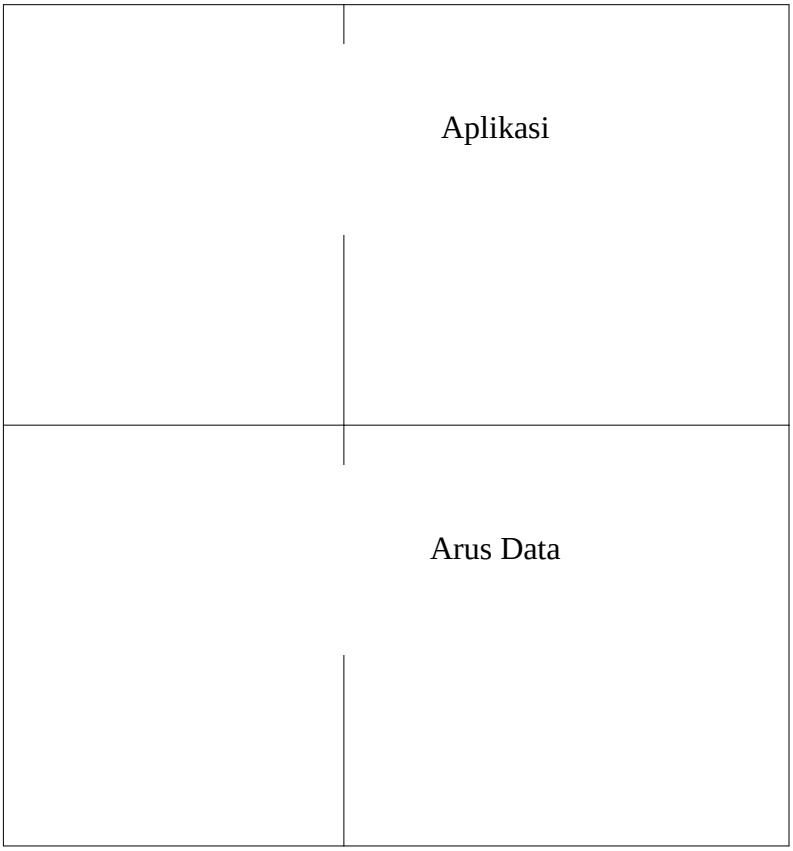
DAFTAR SIMBOL

1. Daftar Simbol Data Flow Diagram

	Entity
	Arus data
	File
	Proses

2. Daftar Simbol FlowChart

	Start/finish
	Data
	Proses Komputerisasi
	Database


Aplikasi
Arus Data