JUDUL :

ANALISIS ATAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN INDOSAT COMMUNITY PADA RETENTION PT INDOSAT, Tbk CABANG BANDUNG

LAPORAN KERJA PRAKTEK

Di PT Indosat Tbk Cabang bandung

Divisi RETENTION

NAMA : YAYAT HIDAYAT

NIM : 10506240

Program :

Praktek Kerja Lapangan

MANAJEMEN INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

2009

LEMBAR PENGESAHAN

Judul

ANALISIS ATAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN INDOSAT COMMUNITY YANG LEBIH EFEKTIF PADA RETENTION PT INDOSAT, Tbk CABANG BANDUNG

Laporan Kerja Praktek

Yang telah melaksanakan di:

PT.INDOSAT Tbk CABANG BANDUNG DIVISI RETENTION

Diajukan untuk memenuhi syarat matakuliah kerja praktek
Program strata satu Jurusan Manajemen Informatika

Oleh:

YAYAT HIDAYAT NIM . 10506240

Pembimbing Jurusan,	Pembimbing Lapangan,
Sintya Sukarta.S.T., MT	Zenia purwantari
NIP. 4127.70.26.015	NIK. 67932014

Ketua Jurusan Manajemen Informatika

Dadang Munandar,S.E.,M.Si

NIP. 4127.70.26.019

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-nya berupa pikiran, tenaga dan segala sesuatu yang di anugerahkan-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktek ini.

Laporan Kerja Praktek ini yang Berjudul **"ANALISIS ATAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN INDOSAT COMMUNITY YANG LEBIH EFEKTIF PADA RETENTION PT INDOSAT, Tbk CABANG BANDUNG" ,** yang di susun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh program strata – 1.

Selama mengikuti program kerja praktek di Bagian Retention dan Css di PT. Indosat Tbk cabang Bandung di jalan Asia Afrika No. 111 Bandung, penulis mendapat pengetahuan dan pengalaman baru di bidang industri telekomunikasi. Pengetahuan yang didapat dari berbagai literatur menjadi lebih dimengerti karena para pembimbing memberikan penjelasan yang cukup di mengerti di sertai contoh penerapanya. Penulis juga diberikan pengetahuan tentang cara menggunakan aplikasi sistem yang sedang berjalan dan permasalahan teknis yang sering muncul di lapangan, serta cara mengatasinya. Penulis yakin pengalaman ini akan sangat bermanfaat.

Penulis menyadari betul bahwa penulisan laporan kerja praktek ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan yang jauh dari sempurna, mengingat

keterbatasan penulis dalam hal ilmu pengetahuan, pengalaman dan kemampuan yang penulis miliki, Maka dari itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan.

Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi semua para pembaca.

Bandung, agustus 2009

Penulis

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dalam menyusun Laporan Kerja Praktek ini Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada berbagai pihak yang sangat berjasa dalam penulisan laporan kerja praktek ini, antara lain:

1. Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, yang selama ini Atas berkat karunia-nya laporan kerja praktek ini dapat di selesaikan tepat waktu.
2. Kedua Orang Tua yang selalu memberikan masukan semangat, motivasi moral maupun moril dan doa kepada Penulis.
3. Dadang Munandar S.E.,M.Si selaku ketua jurusan manajemen informatika yang sudah membantu proses Praktek Kerja Lapangan ini.
4. Ibu Sintya Sukarta.ST.,MT selaku wali dosen yang sudah membimbing penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
5. Bapak Roganda P Manullang selaku division/head of bandung branch.
6. Ibu Widiastuty selaku HRD PT Indosat yang sudah mengizinkan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan.
7. Ibu Suzana Sumanto selaku Manajer CSS dan Retention.
8. Ibu Zenia selaku Koordinator Retention sekaligus pembimbing kerja praktek.

9. Bapak R Entus Narayana selaku Staff Indosat Community Yang sudah memberikan bimbingan dan informasinya dan cara kerja di lapangan.
10. Bapak Revid selaku Staff Merchant Program yang sudah memberikan informasi dan sudah mengajak nonton bareng Indosat.
11. Bapak Robiyana selaku Staff PIV reward.
12. Seluruh Staff Operasional Divisi CSS dan RETENTION atas kerja samanya telah membantu menyelesaikan laporan kerja praktek ini.
13. Ke Dua Kaka Tercinta sebagai Inspirator penulis.
14. Desy Hernawati my girl friend yang terus selalu memberikan motivasi atas pembuatan laporan kerja praktek ini.
15. Patner kerja praktek Rima insania.
16. Seluruh anak MI-6 ‘06 dan Navigator community yang telah membantu dan mendorong dalam menyusun laporan kerja praktek ini.
17. Berbagai pihak yang telah membantu telah menyelesaikan pembuatan Laporan Kerja Praktek ini yang tidak bisa di sebutkan satu persatu

DAFTAR ISI

Lembar Judul

Lembar Pengesahan

Kata Pengantar I

Daftar Isi V

Daftar Tabel IX

Daftar Gambar X

Daftar Simbol XII

Daftar Lampiran

BAB 1 PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 3

1.3 Maksud dan tujuan 4

1.4 Tujuan Penulisan Laporan Kerja Praktek 4

1.5 Batasan masalah 5

1.6 Lokasi Jadwal Kerja Praktek 5

BAB II LANDASAN TEORI 7

2.1 Pengertian Sistem 7

2.1.1 Elemen Sistem 7

2.1.2 Karakteristik Sistem 8

2.1.3 Klasifikasi Sistem.....8

2.2 Pengertian Informasi 9

2.3 Pengertian Sistem Informasi 10

2.4 Indosat Community 10

2.5 Sistem Informasi Pendaftaran Indosat Community 11

2.6 Metode analisis dan Perancangan struktur 11

2.4.1 Flow map.....11

2.4.2 Diagram Kontek 11

2.4.3 Data Flow Diagram 11

2.5 Tabel SImbol 12

2.5.1 Tabel Simbol Flow map 12

2.5.2 Tabel Kontek Diagram 12

2.5.3 Tabel Data Flow Diagram 13

BAB III PROPIL PERUSAHAAN 14

3.1 Tinjauan Umum Perusahaan 14

3.1.1. Sejarah dan Perkembangan PT Indosata 14

3.1.2. Logo Visi dan Misi PT Indosat 17

3.1.3. Moto PT Indosat.....19

3.1.4. Tujuan, sasaran dan Fungsi PT Indosat.....20

3.2 Kedudukan Dan Struktur Organisasi 27

3.3 Deskrisi Kerja.....30

BAB IV ANALISIS ATAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN INDOSAT COMMUNITY YANG LEBIH EFEKTIF.....31

4.1 Analisis Sistem 31

4.1.1 Pengertian IC(Indosat Community).....31

4.1.2.Persyaratan Untuk Menjadi Anggota IC 32

4.1.3. Periode Paket Komunitas dan Biaya Pendaftran IC 32

4.1.4. Keuntungan Dari Program IC.....33

4.1.5. Gambar Form Pendaftaran IC 34

4.1.6. Analisi Dokumen.....37

4.1.6.1. Form Menu utama Indosat Infiniti 36

4.1.6.2. Form Pendaftaran IC 38

4.1.6.3. Form Pendaftaran IC 41

4.1.7. Analisis Prosedur yang sedang berjalan 44

4.1.7.1. Flow MAp 44

4.1.7.2. Diagram Kontek 45

4.1.7.3. Data Flow Diagram 45

4.1.8.Evaluasi Sistem Yang sedang berjalan.....46

4.2 Usulan Analisis Sistem Informasi Pendaftaran IC 46

4.2.1. Tujuan Usulan Analisis Informasi Pendaftaran IC.....46

4.2.2. Perancangan analisis Prosedur Yang di Usulkan 46

4.2.2.1. Flow Map yang di Usulkan.....46

4.2.2.2. Diagram Kontek yang di Usulkan 48

4.2.2.3. Data Flow Diagram yang di usulkan 48

4.2.2.4. Kamus Data.....50

4.4.3 Evaluasi Terhadap Analisis Sitem uang di usulkan.....52

BAB V PENUTUP.....53

5.1 Kesimpulan.....53

5.2 Saran.....54

Daftar Pustaka

Lampiran –Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kegiatan Praktek Kerja Lapangan 6

DAFTAR GAMBAR

Gambar.1 Logo PT Indosat 17

Gambar.2 Struktur Organisasi Pt Indosat Jawa Barat 29

Gambar.3 Struktur Organisasi Divisi Retention.....29

Gambar.4 Form Pendaftaran IC Tampak Depan.....34

Gambar.5 Form Pendaftaran IC Tampak Belakang 35

Gambar.6 Form Menu Utama Indosat Infiniti.....37

Gambar.7 Form Security IC 38

Gambar.8 Form Input Prefaid.....38

Gambar.9 From Input Data 1 39

Gambar.10 From Input Data 2.....39

Gambar.11 Cari data.....40

Gambar.12 Form I- care Siebel.....41

Gambar.13 Form Menu utama I-care siebel 42

Gambar.14 Registrasi Data Pelanggan.....43

Gambar.15 Flow map yang sedang Berjalan 44

Gambar.16 Diagram Kontek.....*45*

Gambar.17 Data Flow Diagram.....*45*

Gambar.18 Gambar Flow map Yang di usulkan 47

Gambar.19 Diagram Kontek Yang di Usulkan.....48

Gambar.20 Dfd level 1 yang di usulkan *48*

Gambar.21 Dfd level 2 yang di usulkan *49*

Gambar.22 Dfd level 3 yang di usulkan *49*

Gambar.23 Dfd level 4 yang di usulkan *50*

DAFTAR SIMBOL

Tabel Simbol 12

Tabel Simbol flow map 12

Tabel Simbol Kontek Diagram 12

Tabel Simbol DFD 12

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Kegiatan Usaha yang bergerak di Bidang Telekomunikasi Internasional di Indonesia semakin mengalami perkembangan yang sangat pesat dan cukup memuaskan dewasa ini. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya Bidang usaha yang menawarkan layanan Telekomunikasi, begitu juga PT Indosat Satellite Corporation Tbk (Indosat) di tuntut untuk memberikan layanan telekomunikasi yang menjadi unggulan semua Pelanggan dengan bertambahnya saingan dan semakin Kompetitifnya Perusahaan yang bergerak di bidang layanan Telekomunikasi.

PT. Indosat adalah operator mobile terbesar kedua dengan basis pelanggan sebesar 16.704.639 pelanggan pada akhir tahun 2006. Dengan data yang sebanyak ini PT. Indosat harus mempunyai sebuah aplikasi yang bisa menampung data-data pelanggan sehingga dapat memudahkan untuk mengetahui informasi mengenai pelanggan Indosat. Dengan adanya aplikasi tersebut memudahkan perusahaan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, tentu saja pelanggan dengan pelanggan juga dapat berkomunikasi dengan baik dan lebih mudah.

Retention salah satu bagian dari PT Indosat Tbk Cabang bandung dimana Retention Berperan sebagai Maintenance pelanggan Reguler

Maupun PIV dengan Program-program yang di selenggarakan untuk menurunkan tingkat Churn Pelanggan, dan sangat cocok untuk perusahaan telekomunikasi ini karena dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing communitas pelanggannya secara langsung ataupun secara ONLINE.

Semakin banyaknya pelanggan yang terdiri dari berbagai komunitas, dibutuhkan suatu wadah komunikasi interaktif antar sesama anggota komunitas produk-produk Indosat yang bernama "indosat Community" dengan menggunakan aplikasi *Multy Package*. Dengan bergabung menjadi anggota indosat community ini, pelanggan tidak hanya akan mendapatkan kemudahan dalam berkomunikasi baik dengan Indosat maupun sesama anggota, tetapi juga mendapatkan berbagai keuntungan istimewa. Dengan adanya ini pihak Indosat cukup kewalahan dalam Pengumpulan banyaknya anggota komunitas, Oleh karena itu pihak Indosat menggunakan Program aplikasi *Multy Package* yang me-menej semua anggota pelanggan Komunitas, selama ini Program Aplikasi yang sedang bejalan sudah lebih baik dan sangat berguna dalam Penerapanya.

Dalam program Aplikasi inilah akhirnya membuat penulis ingin berbagi pengalaman kepada semua pembaca dan tertarik untuk menyusun laporan kerja praktek dengan judul "ANALISIS ATAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PENDAFTARAN INDOSAT

COMMUNITY YANG LEBIH EFEKTIF PADA RETENTION PT INDOSAT Tbk, CABANG BANDUNG"

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

PT Indosat Tbk cabang Bandung divisi Retention sudah mengunakan sistem berbasis Komputer, hal ini cukup menangani banyak permasalahan yang di hadapi di lapangan dalam melayani Pelanggan. Tetapi mungkin ada sebagian kelemahan dalam sistem informasi ini yang menjadi penghambat produktivitas kegiatan usaha di divisi Retention, antara lain:

- Belum efektif penerapan dalam alur proses penerapan kinerja sistem informasi yang sudah ada dalam PT Indosat Tbk cabang bandung divisi Retention.
- Sering terjadi dis komunikasi antara operator untuk registrasi lewat sms.

b. Rumusan Masalah

- Bagaimana sejarah dan perkembangan PT Indosat di dunia bidang usaha Telekomunikasi.
- Bagaimana Struktur Organisasi di PT Indosat.
- Bagaimana struktur organisasi bagian Retention.
- Bagaimana sistem informasi yang sedang berjalan di bagian Retention PT Indosat.

- Bagaimana cara kerja staf Indosat Community.
- Bagaimana cara Program yang di buat untuk menaikan Tingkat pemakaian pelanggan
- Bagaimana sistem informasi Pendaftaran Indosat Community yang lebih efektif.

1.3. Maksud dan Tujuan

Sesuai dengan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah di jabarkan di atas, maka maksud dari kerja praktek ini adalah untuk memperoleh data–data mengenai sistem informasi yang telah di terapkan oleh PT.Indosat Tbk Cabang bandung div. Retention dan ingin menerapkan ilmu yang telah di peroleh belajar mengajar di kampus dan di implementasikan langsung di sebuah dunia pekerjaan.

Adapun tujuan penulisan Laporan Kerja Praktek adalah:

- Mengetahui sejarah dan perkembangan PT Indosat di dunia Bidang usaha Telekomunikasi.
- Mengetahui struktur organisasi PT Indosat.
- Mengetahui struktur Organisasi bagian Retention sebagai salah satu bagian dari PT Indosat.
- Mengetahui Sistem Informasi yang sedang berjalan.
- Mengetahui cara kerja Staff Indosat Community.
- Mengetahui cara Program yang di buat untuk menaikan Tingkat pemakaian pelanggan.

- Mengetahui sistem Informasi Pendaftaran Indosat Community yang lebih efektif dalam alur kerjanya.

1.4. Batasan Masalah

Dalam sistem informasi yang di terapkan oleh PT.Indosat Tbk Cabang Bandung cukup banyak dalam penerapanya dan kegunaan dalam bagianya masing-masing, dalam analisis sistem informasi aplikasi yang sedang berjalan pada PT.Indosat Tbk Cabang Bandung, mempunyai batasan dalam analisis sistem informasi yang sedang berjalan yaitu analisis pada sistem informasi aplikasi pendaftaran Indosat Community pada divisi Retention PT Indosat Tbk Cabang Bandung.

1.5. Lokasi dan Jadwal Kerja Praktek

Pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek di laksanakan selama 22 hari yaitu pada :

Tanggal : 15 juli 2009 sampai dengan 14 agustus 2009

Waktu : senin s/d jumat pkl. 07.30 s/d pkl.16.30

Tempat : PT Indosat Tbk Cabang Bandung divisi Retention.

Alamat : Jl. Asia Afrika No 111 Bandung 40111, Indonesia

Tabel 1. Kegiatan Praktek Kerja Lapangan.

NO	AKTIVITAS	WAKTU																							
		MINGGU 1					MINGGU 2					MINGGU 3					MINGGU 4					MINGGU 5				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Pengenalan Sistem			X	X							S														
2	Input data IC ke Ekcel			X	X			X		X	X	A	X				X	X					X			
3	Input data IC ke Aplikasi			X	X	X		X	X	X	X	K	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
4	Bag. Lapangan Cari Data IC					X			X			I														
5	Video Converence Di BPU											T										X				

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Sistem

Sistem adalah suatu kumpulan hal atau kegiatan atau elemen atau subsistem yang saling bekerja sama atau hubungan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencaai Tujuan.

2.1.1. Elemen Sistem

Elemen-elemen sistem atau komponen komponen sistem sapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Suatu sistem tidak perduli betapapun kecilnya, selalu mengandung komponen- komponen atau subsistem-subsistem. Setiao sub-sistem mempunyai sifat-sifat dari dari sitem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempunyai suatu yang lebih besar yang disebut supra sistem. Misalnya suatu perusahaan dapat disebut dengan suatu sistem dan industri yang merupakan sistem yang lebih besar bisa di sebut dengan supra sistem.

2.1.2. karakteristik sistem

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat- sifat tertentu, yaitu mempunyai komponen-komponen (*components*), batas sistem (*boundary*), lingkungan luar sistem(*environments*), penghubung (*interface*), masukan (*input*) keluaran (*output*), pengolah(proses) dan sasaran (*objectives*) atau tujuan(*goals*).

2.2.3. Klasifikasi sistem

Sistem dapat di klasifikasikan dari beberapa sudut pandang, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sitem diklasifikasikan sebagai sistem abstrak(*abstarct sistem*) dan sistem phisik (*phisical system*). sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak dari phisik misal teologia sedangkan sistem phisik merupakan sistem yang ada secara phisik misal sistem akuntansi, sistem komputer.

2. Sistem diklasifikasikan sebagai alamiah (*natural system*) dan sistem buatan manusia (*human made system*). Sistem alamiah sistem yang terjadi oleh alam misalnya sistem perputaran bumi, sedangkan sistem buatan manusia adalah sistem yang di rancang oleh manusia. sistem buatan manusia melibatkan interksi anatara manusia dengan mesin.

3. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tertentu (*determenistic system*) dan sistem tak tentu (*probabilstik system*). Sistem tertentu beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat di prediksi. Interaksi diantara bagian-bagianya dapat di deteksi dengan pasti sedangkan sistem tak tentu sistem yang kondisi masa depanya tidak dapat diprediksi kaena mengandung unsur probabilitas.

4. Sistem diklasifikasikan sebagai sistem tetutup(*closed sytem*) dan terbuka (*open system*). Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dengan lingkungan luarnya.sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak luar.sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh denga lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luar atau subsistem -subsistem lainya.

2.2. Pengertian Informasi

Infromasi dapat didefenisikan sebagai hasil pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian–kejadian (*event*) yang nyata (*fact*) yang digunakan untuk pengambilan keputusan.

2.3. Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang orang, fasilitas, teknilogi, media, rosedur-prosedur dan pengendalian yang di tujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu , memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar infromasi untuk pengambilan keputusan yang cerdik.

2.4 Indosat Community

Indosat Community Suatu Badan yang di bawah pimpinan Retention Untuk Berinteraksi langsung atau meng-komunikasikan seluruh layanan atau program acara yang diadakan pihak Indosat kepada seluruh pelanggan dimana lebih mudah untuk maintenance pelanggan.

dimana dalam Jasa-jasa Pelayanan Indosat Community:

Memberikan tarif Telepon Khusus kepada pelanggan yang sudah registrasi menjadi anggota Komunitas dan bisa mengikuti acara yang diadakan oleh pihak Indosat atau bagian Retention.

2.5 Sistem Informasi Pendaftaran Indosat Community

Merupakan sistem pengelolaan pendaftaran seluruh pelanggan Indosat IM3 maupun Mentari atau produk lainya untuk menjadi anggota Indosat Community di PT Indosat Tbk, cabang bandung bagian Retention.

2.6. Metode analisis dan perancangan terstruktur

2.6.1. flow Map

Mendefinisikan hubungan antara bagian (pelaku proses), proses (manual/berbasis komputer) dan aliran data (dalam bentuk dokumen keluaran dan masukan).

2.6.2. Diagram kontek

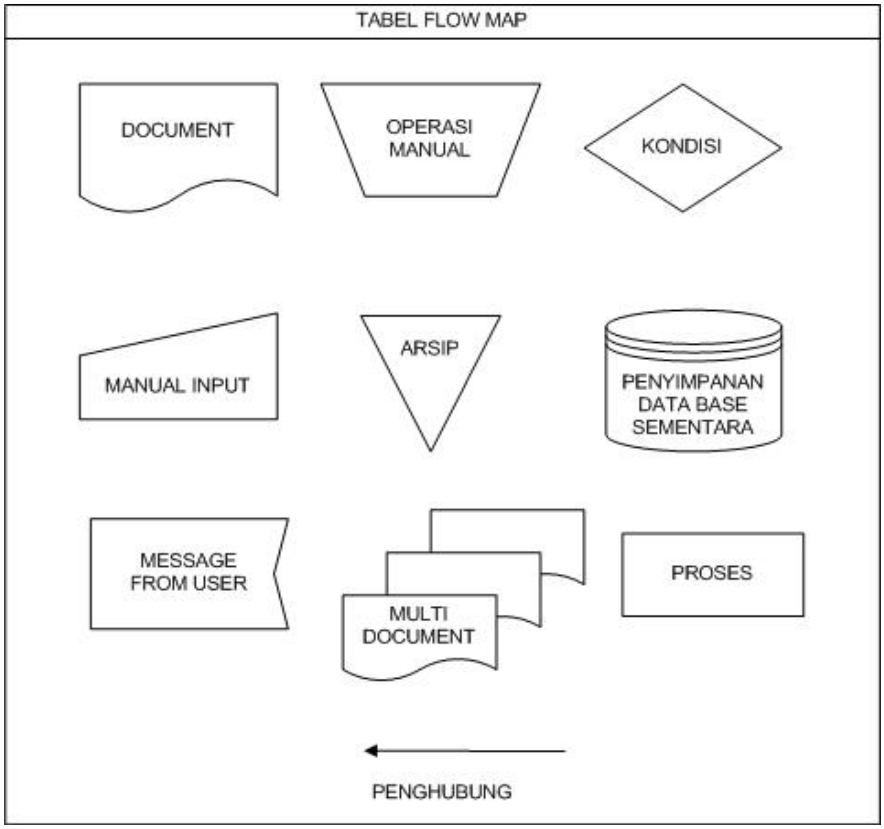
Diagram konteks yaitu level terartas dari diagram arus data yang merupakan penggambaran secara besar dan umum.

2.6.3. Data flow diagram

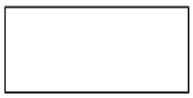
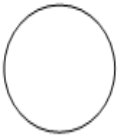
Data flow diagram (DFD) yaitu aliran data merupakan alat yang di gunakan pada metodologi pengembangan sistem yang terstruktur dan dokumentasi dari sistem yang baik.

2.7. Tabel Simbol

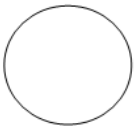
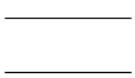
2.7.1. Tabel Simbol Flow map



2.7.2. Tabel Simbol Konteks Diagram

SIMBOL	KETERANGAN
	PROSES
	ENTITY
	ARUS DATA

2.7.3. Tabel Simbol DFD

SIMBOL	BENTUK	KETERANGAN
	LINGKARAN	Menggambarkan Proses
	PERSEGI PANJANG	External enty
	DUAGARIS SEJAJAR	Simpanan data
	TANDA PANAH	Arus data

BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

3.1 Tinjauan Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Perkembangan PT Indosat

PT Indosat Satellite Corporation Tbk (Indosat) didirikan pada tahun 1967 sebagai suatu badan usaha asing yang menyediakan layanan Telekomunikasi Internasional di Indonesia PT Indosat ini mulai beroperasi pada tahun 1969 yang ditandai dengan diresmikannya stasiun bumi Jatiluhur. Pada tahun 1980, pemerintah Indonesia memiliki seluruh saham PT Indosat Tbk sehingga berubah menjadi perusahaan BUMN.

Pada tahun 1969 sampai dengan 1990, PT Indosat menyediakan layanan telekomunikasi internasional yang *switched* dan *non-switched*, termasuk Sambungan Langsung Internasional (SLI), komunikasi jaringan data internasional, *inter leased lines*, dan layanan tranmisi pertelevisian.

Setelah menjadi BUMN Pada tahun 1994, PT Indosat mendaftarkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), dan The New York Stock Exchange (Bursa Efek di NewYork) yang kemudian berhasil meraih penghargaan sebagai perusahaan negara pertama yang terdaftar di Bursa Efek Mancanegara.

Memasuki abad ke-21 sekitar pertngahan 1994-2002 dan untuk mengikuti perkembangan globalisasi, pemerintah Indonesia memutuskan untuk menghapus peraturan pembatasan sektor telekomunikasi nasional dan membukanya ke kompetisi pasar bebas. Dari tahun 2001, seluruh kepemilikan silang antara Telkom dan Indosat dihapuskan dimana hak istimewa dari kedua penyedia layanan telekomunikasi ini dihapus hingga tahap-tahap tertentu. PT Indosat terus berusaha mewujudkan tujuan utama dari pengembangan bisnis sellularnya mulai pertengahan tahun 1990-an. Pada tahun 2001 PT Indosat mendirikan PT Indosat Multi Media Mobile (IM3), diikuti dengan kontrol penuh kepemilikan terhadap PT Satellite Palapa Indonesia, sehingga menjadikan Indosat Group sebagai operator sellular terbesar kedua di Indonesia. Pada akhir tahun 2002 pemerintah Indonesia menyetujui penjualan 41,94% sahamnya ke *Singapore Technologies Telemedia Pte Ltd* melalui *The Holding Company of Indonesia Communication Limited.* Dengan investasi ini, PT Indosat yang kembali menjadi badan usaha asing yang menawarkan solusi layanan dan jaringan di bidang informasi dan komunikasi yang terintegrasi dan berkembang penuh.

Pada bulan November 2003, mengikuti penandatanganan perjanjian merger yang menyatukan Satelindo, IM3, dan Bimagraha dengan PT Indosat. PT Indosat menjadi penyedia penuh layanan jaringan (*Full Network Service Provider*/FNSP). Dengan

menggabungkan layanan sellular, telepon rumah dan MIDI-nya kedalam satu organisasi. PT Indosat memposisikan dirinya menjadi penyedia jasa telekomunikasi dengan tawaran produk yang menyeluruh di Indonesia.

Indosat adalah operator mobile terbesar kedua dengan basis pelanggan sebesar 16.704.639 pelanggan di akhir 2006. Pada tanggal 29 Nopember 2006, Indosat meluncurkan layanan 3,5G untuk wilayah Jakarta dan Surabaya. Indosat 3,5G adalah generasi lanjutan dari teknologi 3G yang memungkinkan pelanggan untuk menikmati layanan telepon yang lebih baik, video maupun akses data/internet dengan kecepatan tinggi hingga 3,6 Mbps, atau sekitar 9 kali lebih cepat dari layanan 3G umumnya. Seluruh node B Indosat telah menggunakan teknologi HSDPA (*High Speed Downlink Packet Access*). Indosat adalah operator 3G pertama di Indonesia yang seluruhnya berbasis teknologi HSDPA. Pada tanggal 15 Desember 2006, Indosat telah menerima 2 kanal No. 589 dan 630 pada pita frekuensi 800 MHz untuk penyelenggaraan Jaringan Tetap Lokal Tanpa Kabel di wilayah Jabotabek. Menyusul perolehan 2 kanal ini, Indosat akan terus mengembangkan jasa telekomunikasi tetap lokal kabel di wilayah Jabotabek serta terus mengembangkan jasa selular di seluruh wilayah Indonesia.

3.1.2 Logo, Visi dan Misi PT Indosat

- Logo

Tepat pada bulan Februari 2005, PT INDOSAT merubah identitas dengan mengganti logo seperti pada gambar 2.1, visi serta misinya. Perubahan ini merupakan refleksi visi Indosat menjadi perusahaan telekomunikasi terkemuka di Indonesia yang menyediakan layanan telekomunikasi terintegrasi bagi pelanggan ritel/korporat. Harapan penggantian identitas ini agar lebih mensosialisasikan pelayanan jasa yang terdapat di Indosat ke seluruh lapisan masyarakat Indonesia dan tentunya dapat membawa bangsa Indonesia menuju babak baru dalam dunia telekomunikasi yang lebih baik.



Gambar.1 Logo PT Indosat

Identitas korporat baru Indosat terdiri dari kombinasi teks "Indosat" dengan simbol *"techno flower"* yang mencerminkan teknologi yang tinggi, bersahabat, serta dinamis dan modern.

1. **Techno Flower** adalah sebutan logo Indosat baru yang tercipta dari gabungan 3 elips yang mencerminkan usaha dan fokus bisnis Indosat saat ini, yaitu di Indonesia dalam bidang

teknologi dan pelayanan bagi masyarakat, serta pentingnya kerjasama yang kokoh diantara ketiga elemen tersebut.

2. Teks "**indosat**" didesain secraa khusus menggunakan **huruf kecil** yang melambangkan sikap Indosat yang bersahabat dan *low profile* tetapi mudah bekerjasama dalam segala hal. Teks Indosat yang berwarna **biru tua** melambangkan kekuatan korporasi Indosat yang kokoh dan solid, kemampuan dan rasa percaya diri dalam bidang teknologi yang tinggi serta kestabilan perusahaan.

3. Tiga elips saling bersilangan yang terdapat pada logo baru Indosat membentuk bunga, dimana masing-masing elips memiliki warna dan arti tersendiri.

Merah melambangkan "*people*" yaitu masyarakat Indonesia

Biru melambangkan "*technology*" yaitu keunggulan teknologi

Kuning melambangkan "*communication*" yaitu komunikasi yang ramah.

4. Rangkaian elips ini membentuk bintang permata yang mencerminkan "*Hight Quality*" yaitu layanan terbaik dan berkualitas yang senantiasa diberikan oleh PT Indosat kepada masyarakat Indonesia. Hal ini merupakan wujud komitmen PT Indosat untuk terus mengembangkan teknologi tinggi namun bersahabat, dinamis, dan modern

- Visi

Visi dari PT Indosat itu sendiri ingin Menjadi perusahaan penyedia solusi informasi dan komunikasi pilihan bagi seluruh lapisan masyarakat.

- Misi

1. Menyediakan dan mengembangkan produk layanan dan solusi inovatif dan berkualitas untuk memberikan manfaat yang sebesar - besarnya bagi para pelanggan.
2. Meningkatkan shareholder value secara terus menerus.
3. Mewujudkan kualitas kehidupan stakeholder yang lebih baik.

3.1.3 Motto PT Indosat

Untuk menambah semangat kerja seluruh warga usahanya, PT Indosat mempunyai motto yang dipegang teguh, yaitu

a. Kretartha Karya Samuha (Success Through Team Work) artinya adalah keberhasilan yang dicapai melalui kerjasama seluruh pihak yang terkait yaitu kelompok tingkat Direksi, Divisi, Bagian serta Instansi Pemerintah dan Swasta, juga tak kalah penting fungsi pelanggan atau pemakai jasa telekomunikasi.

b. THE FUTURE IS HERE (Masa Depan Ada Disini) Motto ini menggambarkan semangat Indosat untuk membuat masa depan dunia teknologi yang lebih. Dalam kaitan kerjasama diantara pihak-pihak terkait, senantiasa ditekankan dalam setiap kegiatan perusahaan. Selain motto, Indosat juga punya tekad pelayanan, yaitu:

We Care More (Kami Lebih Peduli) Hal ini adalah tekad pelayanan Indosat dalam upaya menghadapi persaingan yang tajam. Dengan tekad ini, Indosat bertekad memenuhi segala kegiatan/kebutuhan pelanggan, senantiasa mengupayakan peningkatan mutu jasa dan pelayanan serta memacu diri menjadi yang terbaik di bidang telekomunikasi.

3.1.4 Tujuan, Sasaran dan Fungsi PT Indosat

- Tujuan PT. Indosat berdasarkan Anggaran Dasar, yaitu :

1. Membangun, mengembangkan, dan mengusahakan pelayanan telekomunikasi internasional dalam rangka meningkatkan hubungan dari dalam dan luar negeri.

Tujuan ini mencakup :

a. Peningkatan hubungan telekomunikasi internasional sehingga mampu menunjang sektor-sektor lainnya seperti perdagangan, industri, hubungan internasional, dan yang lainnya.

b. Bekerjasama dengan PT. Telkom meningkatkan pelayanan yang merata ke seluruh pelosok dan tempat dimana dibutuhkan.

2. Memberikan sumbangan bagi perekonomian negara pada umumnya dan peningkatan penerimaan negara pada khususnya, berpartisipasi aktif dalam menunjang dan melaksanakan program pemerintah di bidang pembangunan nasional. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka PT. Indosat menyelenggarakan telekomunikasi internasional yang meliputi :
   a. Penyelenggaraan dan pelayanan telekomunikasi serta jasa yang dibutuhkan masyarakat.
   b. Penyediaan sarana telekomunikasi internasional untuk disewakan.
   c. Perencanaan, pembangunan, dan perluasan sarana- sarana telekomunikasi internasional untuk umum.
3. Usaha- usaha lainnya yang secara langsung menunjang penyelenggaraan telekomunikasi internasional untuk umum.

- Sasaran

Dengan melibatkan seluruh karyawan Perseroan, Indosat telah menetapkan nilai-nilai perusahaan yang baru, INSAN GEMILANG yang merangkum nilai-nilai Integritas, kerjaSAma, KeunNGulan, keMitraan, dan fokus pada pelanggan. INSAN GEMILANG

menjelaskan budaya perusahaan yang harus dibangun untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Nilai-nilai “Insan Gemilang” menjadi tuntutan sekaligus patokan tatanan perilaku keseharian PT Indosat.

1. **IN**tegritas

   Itikad untuk melakukan pekerjaan dengan menjunjung tinggi etika bagi kepentingan perusahaan, pemegang saham. karyawan, pelanggan, pemerintah dan masyarakat serta bertindak berdasarkan kebijakan dan pedoman.

2. Kerjas**SA**ma

   Berdasarkan komitmen, kepercayaan, keterbukaan, saling membantu dan menghargai serta berpartisipasi aktif dalam memberikan kontribusi dan dukungan bagi kepentingan perusahaan.

3. Keu**NG**gulan

   Terwujud dalam nilai dan usaha untuk melebihi standar yang diharapkan dengan cara terus menerus mengembangkan kemampuan.

4. K**EMI**traan

   Dibangun dengan pihak-pihak yang terkait atas dasar saling membutuhkan dan saling percaya untuk kepentingan bersama.

5. Fokus pada pe**LANG**gan

Baik internal maupun eksternal dengan jalan memahami dan memenuhi kebutuhan melebihi yang diharapkan merupakan keutamaan serius Indosat.

- Fungsi

PT Indosat, Tbk sebagai suatu badan usaha asing yang berperan dalam bidang jasa telekomunikasi terbesar di Indonesia dan siap melayani seluruh lapisan masyarakat oleh karena itu PT Indosat,Tbk tentunya memiliki beberapa produk dan jasa unggulan, yaitu:

1. Mentari

   Merupakan produk kartu GSM pra bayar Indosat dengan nomor awal 0815 dan 0816 memiliki fitur dan fasilitas lengkap yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Mentari hadir dengan jangkauan internasional, gratis roaming nasional, satu tarif untuk menelepon sesama Mentari dan Matrix di seluruh Indonesia. Mentari lengkap, melengkapi hidup Anda.

2. IM3

   Kartu GSM IM3 merupakan karut pra bayar dari Indosat dengan nomor awal 0856 yang memberikan kenyamanan dan kecepatan untuk bergabung dalam komunitas GSM Multimedia. Kartu IM3 memberikan semua fitur canggih kepada pelanggannya, seperti GPRS, MMS, M3-Access, transfer pulsa, conference call, call divert, dan banyak lagi. IM3, No Limits.

3. Matrix

   Merupakan layanan pasca bayar Indosat dengan nomor awal 0815, 0816 dan 0855 yang memberikan kebebasan bagi Anda dalam memilih. Matrix memberikan sambungan lebih cepat, jangkauan yang luas hingga ke manca Negara dan kualitas suara yang jernih. Dengan kapasitas kartu SIM yang lebih besar dan menu *browser* yang canggih, Matrix memberikan kebebasan bagi Anda (The Freedom To Be You).

4. Blackberry

   Blackberry Enterprise Solution adalah suatu solusi mobile office yang aman, lengkap dan terintegrasi. Blackberry memberikan fitur yang lengkap, seperti *wireless e-mail*, *global address look up*, *wireless calendar synchronization, mobile data service* dan lain-lain. Melalui teknologi *Push Mail,* pelanggan dapat mengakses e-mail tanpa perlu melakukan *dial up* terlebih dahulu.

5. Indosat IDD 001

   Merupakan Sambungan Langsung Internasional (SLI) yang mampu memberikan koneksi ke lebih dari 250 tujuan negara. Indosat SLI 001 merupakan produk SLI premium yang dapat di akses langsung oleh pelanggan telepon melalui nomor akses 001.

6. Indosat IDD 008

Merupakan Sambungan Langsung Internasional (SLI) yang ekonomis diperuntukkan bagi keseluruhan masyarakat. Indosat SLI 008 merupakan produk SLI yang dapat di akses langsung oleh pelanggan telepon melalui nomor akses 008.

7. StarOne

Adalah layanan telekomunikasi suara dan data nirkabel dengan teknologi Fixed Wireless Access CDMA 2000. IX adalah kombinasi layanan telepon tetap dan bergerak dengan suara jernih serta memberikan kenyamanan komunikasi untuk semua orang. StarOne, Telepon Untuk Semua.

8. Indosat FlatCall 016

Indosat FlatCall 016 adalah layanan telepon internasional dengan satu tarif ke negara manapun dan kapanpun. Melalui layanan ini, Indosat menyediakan akses internasional kepada pelanggan dengan tarif terjangkau tanpa biaya *airtime*. Untuk menikmati layanan ini, cukup dengan menjadi pelanggan Mentari, Matrix, IM3 atau StarOne.

Adapun produk dan jasa yang lainnya, antara lain:

1. Indosat Globalsave
2. Indosat Home Country Direct
3. Indosat Indonesia Direct
4. Indosat Operator
5. Indosat Telex

6. Indosat Frame Net
7. Indosat World Link
8. Indosat Directing
9. Indosat TV Link
10. Indosat Multimedia Access
11. Indosat IP VPN
12. Indosat ATM
13. Frame Relay
14. Data Digital Network
15. Packege Switched Data Network
16. VPN Multiservice
17. 17. VSAT IP
18. 18. VSAT Link
19. Lintasarta Internet Dedicated
20. Lintasarta Data Center
21. Managed Service
22. E-Business
23. VCoD
24. Palapa Digibouguet
25. IT Education
26. IT Outsourching
27. IT Consulting
28. IT Implementation

29. IT Maintenance Service
30. Custom Development
31. Telecommunication Services
32. IM2 Indosat Net

    IM2 Commerce

3.2. Kedudukan dan Struktur Organisasi

Retention salah satu bagian dari PT Indosat Tbk Cabang bandung dimana Retention Berperan sebagai Maintenance pelanggan Reguler Maupun PIV dengan program rogram- program yang di selenggarakan untuk menurunkan tingkat Churn Pelanggan.

Divisi Retention juga mempunya Struktur organisasi yang sudah Berjalan pada bagian bidang-nya masing-masing:

- Merchant Program

Suatu badan yang Bekerja sama dengan Bidang usaha Toko dalam bentuk sering Promo Dalam Jasa-jasa Pelayanan Merchant Program misalnya: Indosat akan mempromosikan barang yang di jual di Toko tersebut tetapi dengan Timbal Balik Pihak Indosat atau Pelanggan Indosat bisa mendapatkan diskon tertentu jika pelanggan belanja disana.

- Indosat Community

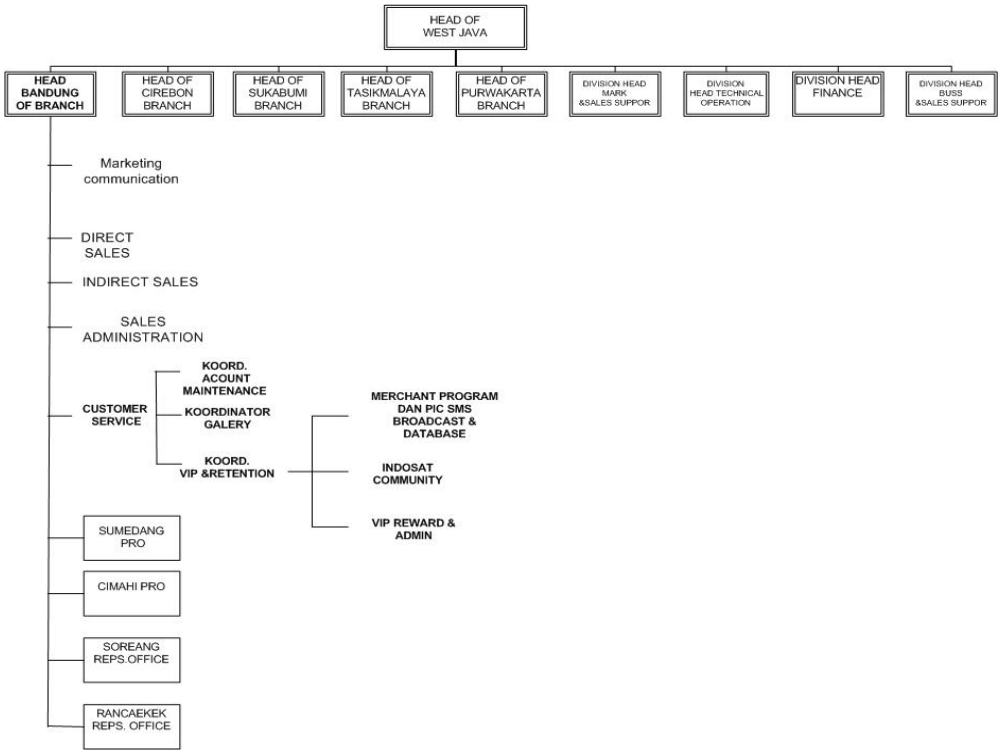
Indosat Community Suatu Badan Untuk Berinteraksi atau meng-komunikasikan seluruh layanan indosat kepada seluruh pelanggan dimana untuk lebih mudah maintenance pelanggan dimana dalam Jasa-jasa Pelayanan Indosat Community:

Memberikan tarif Telepon Khusus kepada pelanggan yang sudah registrasi menjadi anggota Komunitas.

- VIP Reward

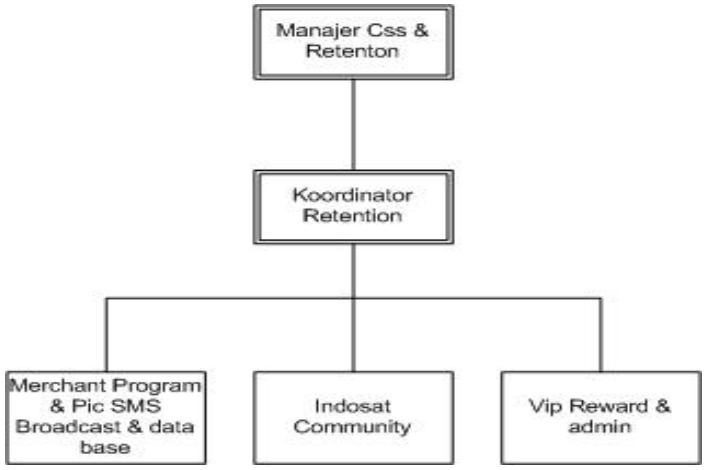
VIP Reward Pengguna kartu metrik dimana pelanggan minimum penggunaan 500 ribu perbulan berturut-turut selama 6 bulan berhak menjadi anggota VIP Reward Indosat dan anggota VIP Reward akan di undang dalam acara bagi kalangan ekonomi menengah ke atas yang di selenggarakan oleh pihak indosat.

Struktur Organisasi PT Indosat Jawa Barat



Gambar.2 Struktur Organisasi PT Indosat Jawa Barat

Struktur organisasi Divisi Retention



Gambar.3 Struktu organisasi Divisi Retention

3.3. Deskripsi Kerja

Dalam melakukan kerja praktek di PT Indosat penulis di Tempatkan pada PT Indosat Div. Retention dimana dalam Jasa- jasa dan pelayanan Div Retention membuat suatu program atau acara dimana berupaya agar Pelanggan selalu meningkatkan pemakaian dalam pemakaian Produk Indosat.

Untuk lebih khusunya penulis di tempatkan di salah satu bidang yaitu Indosat Community mungkin sudah juga di jelaskan diatas pengertian Indosat Community itu sendiri, disini Penulis melakukan input data pelanggan yang melakukan registrasi menjadi anggota Indosat Community dan mencoba turun kelapangan menjadi agent Indosat untuk mencari pelanggan mengajak untuk menjadi pelanggan anggota Indosat Community.

BAB IV

Analisi Atas Penerapan Sistem Informasi Pendaftaran Indosat Community Yang Lebih Efektif

4.1. Analaisis Sistem

4.1.1. Pengertian IC (Indosat Community)

Pengertian Indosat Community yang sudah di jelaskan di atas bahwa Indosat Community adalah suatu Badan untuk Berinteraksi atau meng-komunikasikan seluruh layanan mengenai Program Event, Motivation Word, ataupun hal- hal yang yang berhubungan dengan kegiatan di lingkungan komunitas yang akan di kirimkan ke seluruh anggota yang terdaftar dengan menggunakan short code 7718 yang akan di lakukan oleh pihak pertama yaitu indosat.

Komunitas nama yang di buat sebagai wadah anggota komunitas itu sendiri Komunitas itu sendiri di buat harus mempunyai anggota minimal 100 anggota baru bisa tedaftar menjadi komunitas Indosat Community untuk nama komunitas pelanggan bisa menentukanya sendiri atau bisa juga dengan nama instansi perusahaan, kampus juga sekolah.

Misalnya : Komunitas mahasiswa UNIKOM, Komunitas ITB, Komunitas SMA PASUNDAN 1, Dll.

4.1.2. Persyaratan Untuk menjadi Indosat Community

Persyaratan untuk menjadi anggota community Minimum karyawan/ti atau pelanggan yang tegabung dalam suatu komunitas atau club yang menggunakan Im3/Mentari dan mendaftar dalam paket Komunitas ini adalah 100 pengguna yang telah melalui proses verifikasi oleh pihak kantor institusi dan Indosat.

Ada 4 cara mudah untuk Registrasi menjadi anggota Indosat Community

1. Melalui SMS ke no 212

   Caranya : Ketik Reg[spasi] IC kirim ke 212 .
2. Melalui Website

   www.indosatcommunity.com
3. Melalui galeri dan Griya Indosat, isi dan serahkan Formulir Registrasi Indosat Community yang ada pada selebaran ini kepada petugas Galery atau Griya.
4. Atau juga bisa langsung daftar ke agent- agent yang berada di lapangan yang di buat oleh pihak Indosat Community.

4.1.3. Periode Paket Komunitas dan Biaya Pendaftaran Komunitas

Paket ini berlaku selama 1 (satu) tahun dan memerlukan roses verifikasi ulang oleh PIC(Person In Charge) karena tiap Tahun ada program yang berbeda.

Adapun biaya unntuk bergabung di komunitas ini

- Untuk Registrasi = Rp. 0,-(Gratis)
- Cek List Community =Rp. 500,-(Termasuk Ppn)
- Unregistrasi =Rp. 0,-(Gratis)

Notifikasi yang akan diterima Pelanggan (karyawan/ti) setelah di proses

“kamu masuk komunitas XXXX. Tarif telp special dan sms Gratis dgn telp Rp. 1500/hari. Telp hingga 2500/ hari. Dapatkan gratis 60 menit teleon ke komunitasmu.”

Jika melakukan Unregistrasi (Berhenti) Pelanggan (karyawan/ti) akan mendapatkan Notifikasi:

“Terima kasih saat ini kamu sudah tidak bergabung lagi dalam komunitas XXXX”

4.1.4. Keuntungan dari Program Indosat Community

4.1.4.1.Pihak Pertama

Pihak pertama lebih mudah dalam maintenance pelanggan dan lebih mudah dalam pengiriman info layanan yang di lakukan oleh pihak pertama dalam melakukan promo atau layanan program baru dari Indosat.

4.1.4.2.Pihak Kedua

Pihak Kedua mendapatkan Tarif Telepon khusus sesama anggota komunitas yang di berikan oleh pihak

Pertama, tambahan Benefit dari Program VAS dan Content,Benefit akan terlampir secara detil pihak pertama akan mengundang perwakilan dari anggota komunitas untuk dapat ikut serta di acara- acara yang di gelar oleh pihak pertama Indosat.

4.1.5. Gambar Form Pendaftaran IC

- Form Registrasi Pendaftaran IC Tampak Depan



Gambar.4 Form Pendaftaran IC tampak Depan

- Form Registrasi Pendaftaran IC Tampak Belakang



FORMULIR REGISTRASI
indosat community

Tanggal :
Lokasi Galeri / Event :
Jenis Produk yang digunakan:
☐ Matrix ☐ StarOne Pascabayar
☐ Mentari ☐ StarOne Prabayar
☐ IM3

No. Handphone / No. Panggil StarOne:
Nama Pelanggan: (Sesuai Kartu Identitas)
Tempat / Tanggal Lahir: (dd/mm/yy)
Jenis Kelamin:
☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Nomor Tanda Pengenal: KTP/SIM/Passport (coret yang tidak perlu)
Alamat Pelanggan: (Sesuai Kartu Identitas)
Kode Pos:
Hobi Pelanggan:
☐ Games ☐ Books
☐ Sport ☐ Music & Movie
☐ Shopping & Travelling
Alamat Email Pelanggan:
Pekerjaan:
☐ Karyawan ☐ Wiraswasta
☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Lainnya

....., ...200.....
(.....)
Tanggal.....

indosat community

Selamat datang di indosat community, wadah komunikasi interaktif antar sesama anggota komunitas produk-produk Indosat, yaitu Matrix (Matrix Society), Mentari (Klub Mentari), IM3 (IM3 Friends), dan StarOne (My StarOne). Dengan bergabung menjadi anggota indosat community, Anda tidak hanya akan mendapatkan kemudahan dalam berkomunikasi baik dengan Indosat maupun sesama anggota, namun juga mendapatkan berbagai macam keuntungan istimewa!

SEGERA BERGABUNG
Ada tiga cara mudah untuk registrasi menjadi anggota indosat community:
1. Melalui SMS ke nomor 212
   Cara: ketik **Reg** [spasi] **IC**, kirim ke **212**
2. Melalui Website
   www.indosatcommunity.com
3. Melalui Galeri dan Griya Indosat
   Isi dan serahkan Formulir Registrasi indosat community yang ada pada selebaran ini kepada petugas Galeri atau Griya Indosat.

KEUNTUNGAN ANGGOTA
1. Gratis biaya iuran tahunan keanggotaan.
2. Gratis biaya pendaftaran keanggotaan.
3. Gratis biaya blokir/buka bokir kartu hilang atau ditemukan kembali.
4. Gratis biaya pengganti kartu jika hilang atau rusak.
5. Nomor sama untuk kartu yang hilang atau rusak sesuai dengan peraturan kartu pascabayar dan prabayar yang berlaku.
6. Secara acak dapat TERPILIH untuk mengikuti acara-acara yang diselenggarakan oleh INDOSAT.
7. Mendapat diskon atau promosi khusus dari program I-SQUARE.
8. Program Undian atau Bonus Pulsa (tergantung program).
9. Mendapat benefit website*
   a.Gratis e-mail
   b.Gratis kirim SMS dari website
   *) Jika registrasi dilakukan melalui website

i-square

i-Square merupakan salah satu program dan layanan Merchant yang memberikan penawaran dengan harga khusus kepada semua pelanggan yang tergabung dalam indosat community.

Dapatkan keuntungan dari Merchant I-SQUARE dengan cara tunjukkan Community ID dan SMS I-SQUARE
Ketik: **IS** <spasi> **Kode Menchant**
Kirim ke 212 (tarif normal untuk SMS diterima)
Info lebih lanjut: www.indosat.com

Jadi, segera nikmati semua keuntungan dan kemudahan di indosat community.
Selamat Bergabung!

Gambar.5 Form Penfaftarn IC Tampak Belakang

Formulir IC pelangganWajib Mengisi

Tanggal:

Lokasi :

Jenis Produk Indosat yang di gunakan:

No Handphone:

Nama Pelanggan:

Tempat Tgl Lahir:

Jenis kelamin:

Nomor tanda Pengenal:

Alamat Pelanggan:

Hobi pelanggan:

Alamat Email:

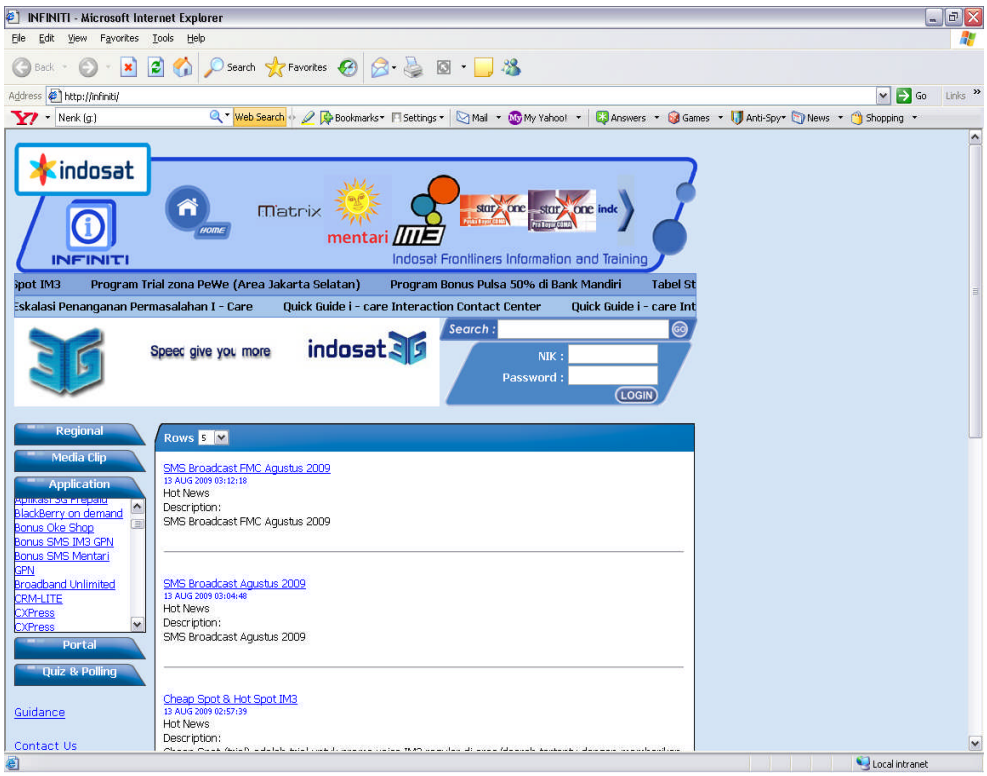
Pekerjaan:

4.1.6. Analisis Dokumen

Sistem Informasi sistem aplikasi berbasis Web lokal hanya pihak Indosat yang bisa meggunakanya tidak di share secara global.

4.1.6.1. Form Menu Utama Indosat Infiniti

Form menu Utama Indosat Infiniti dalam aplikasi ini semua pihak indosat bisa menggunakannya dalam bagian masing-masing pekerjaanya di dalamanya cukup banyak aplikasi yang bisa di gunakan oleh pihak staff Indosat dengan harus mempunyai password tertentu oleh karena itu penulis tidak bisa menjelaskan semua aplikasi yang ada di dalam Indosat Infiniti.



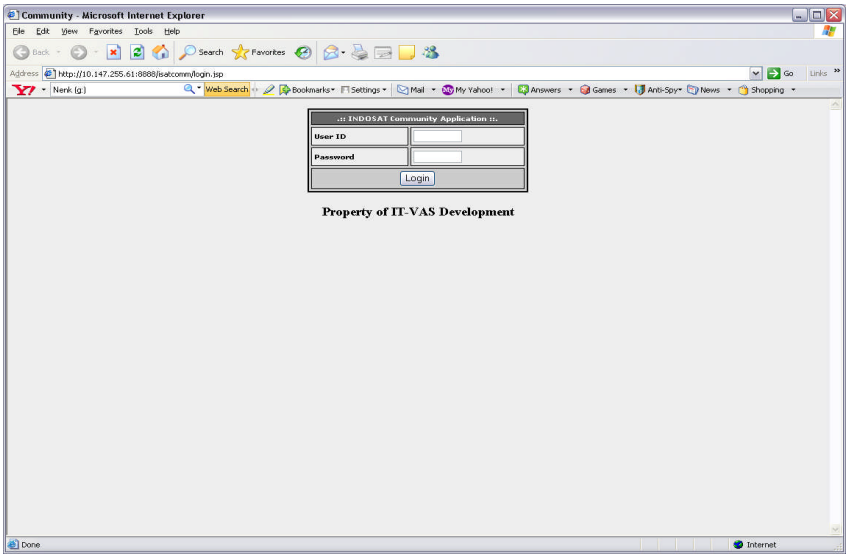
Gambar.6 Form Menu Utama Indosat Infiniti

4.1.6.2. Form Pendaftaran IC(Indosat Community)

Aplication Indosat community suatu aplikasi yang mewadahi semua pelanggan yang terdaftar menjadi Indosat Community, pendaftaran Indosat Community disini user hanya memasukan No pelanggan dan sistem langsung search data pelanggan dan langsung tampil data waktu pertama menggunakan kartu registrasi pelanggan.

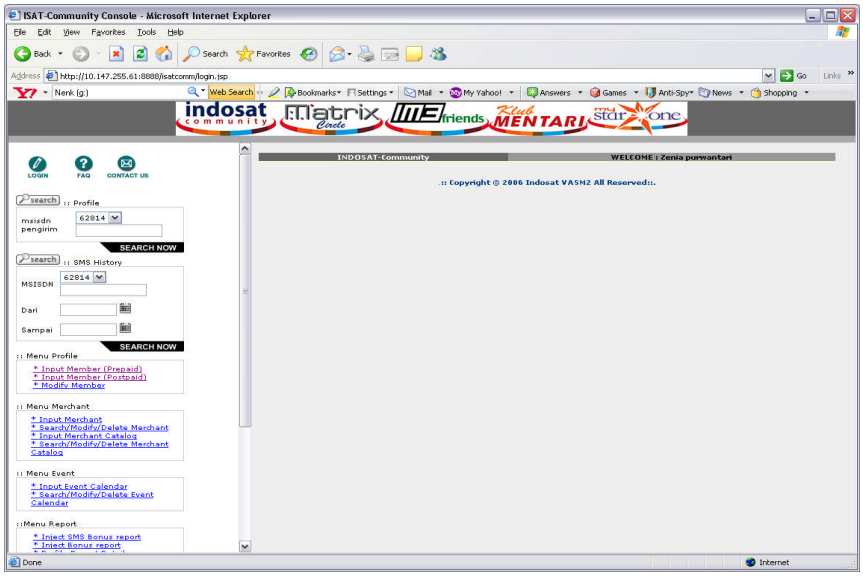
Untuk masuk ke indosat Community dari Menu utama Infiniti masuk ke tab aplication dan masuk ke indosat Community dan tampil gambar sebagai berikut.

Form IC security : user masukan Password



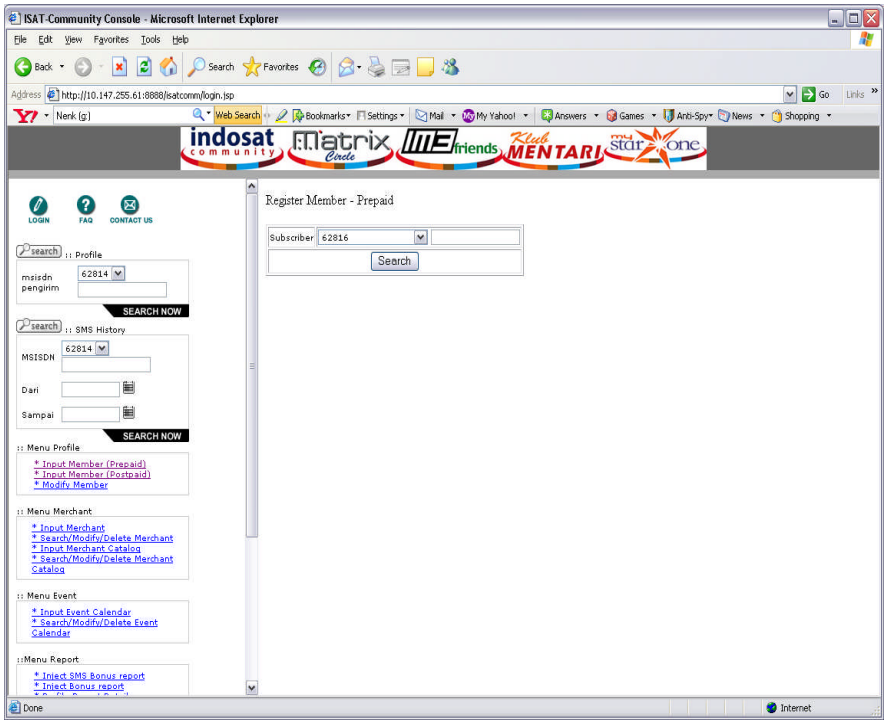
Gambar.7 IC Security

Form IC : user masuk ke Input member (prepaid)

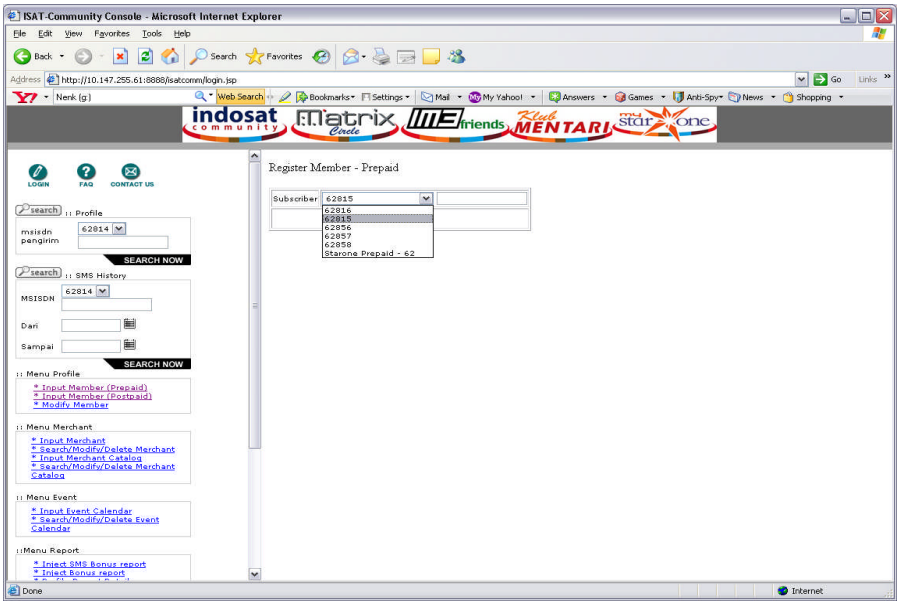


Gambar.8 Form Input member Prefaid

Form IC : user masukan No Pelanggan



Gambar.9 Form Input Data 1



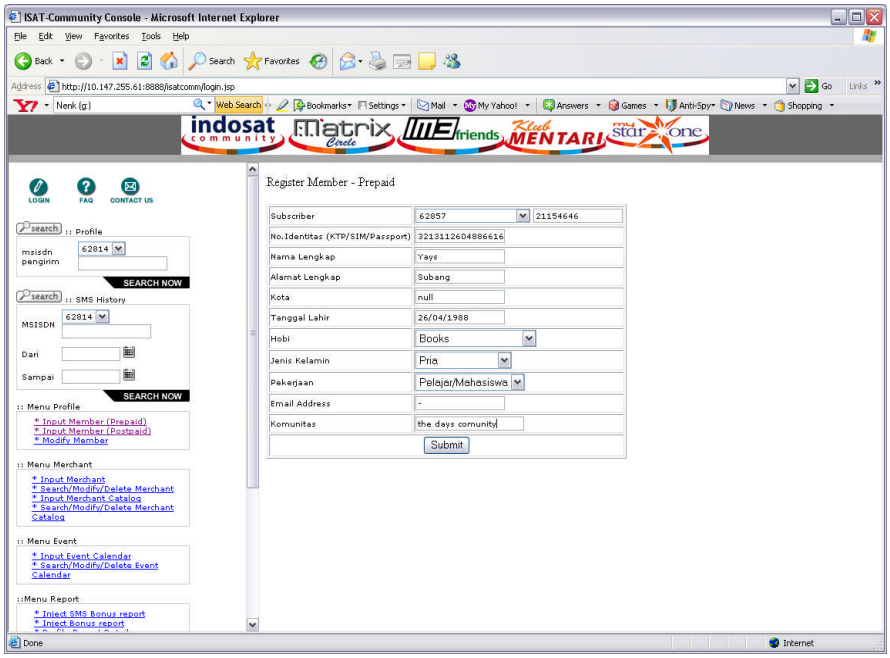
Gambar.10 Form Input Data 2

Form pemasukan Pelanggan menjadi anggota Indosat Community : user hanya memasukan data yang belum di isi

oleh pihak pelanggan submit untuk mendaftarkanya indosat langsung mengirim sebuah sms ke pihak pelanggan memberikan info bahwa pelanggan sudah tedaftar menjadi anggota Community.

Untuk mecari data anggota komunitas dari form IC masuk ke tab search masukan no pelanggan sistem akan menampilkan data anggota komunitas.

Form search:data sudah di temukan



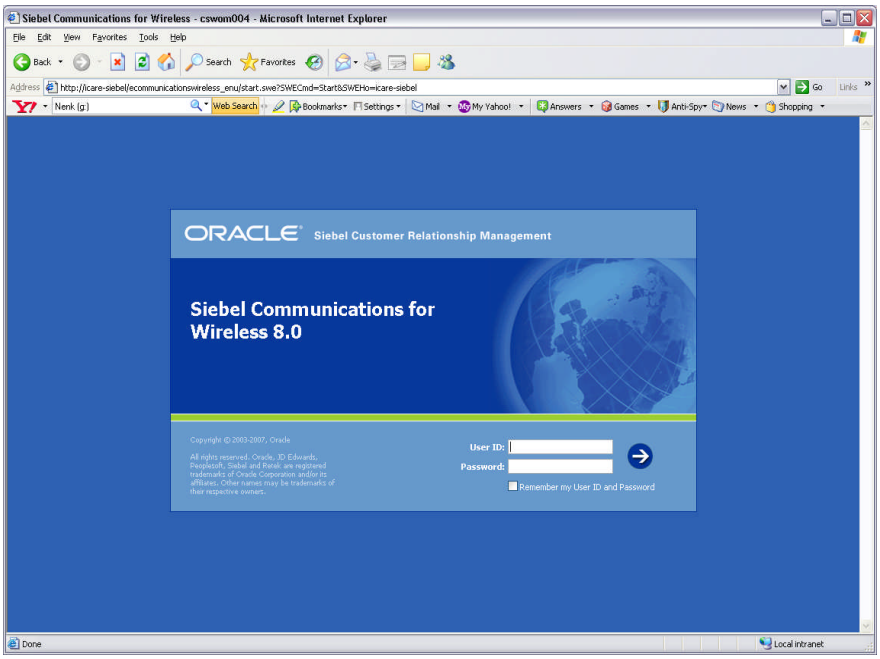
Gambar.12 Cari Data

4.1.6.3. Form I care Siebel

Form i care siebel di gunakan untuk pelanggan yang belum sempat registrasi kartu ke 4444 waktu pertama pelanggan menggunakan kartu perdana. Untuk melakukan pendaftaran anggota indosat community user harus mengisi dulu data diri pelanggan menggunakan I care siebel penulis tidak akan menjelaskan secara rinci tentang i care siebel karna penulis hanya di berikan ke kuasan atau kewenangan untuk menggunakan aplikasi pendaftaran Indosat community saja mungkin penulis hanya menjelaskan hanya gambaran secara umum tentang i care siebel.

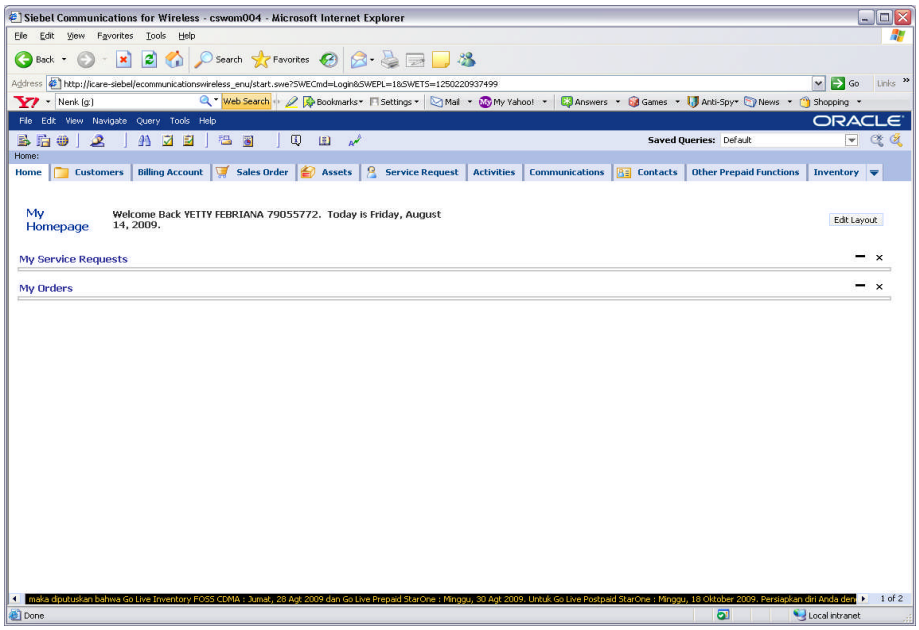
Dari form menu utama Indosat Infiniti masuk ke tab aplication dan masuk I care siebel.

Form I - care Siebel security



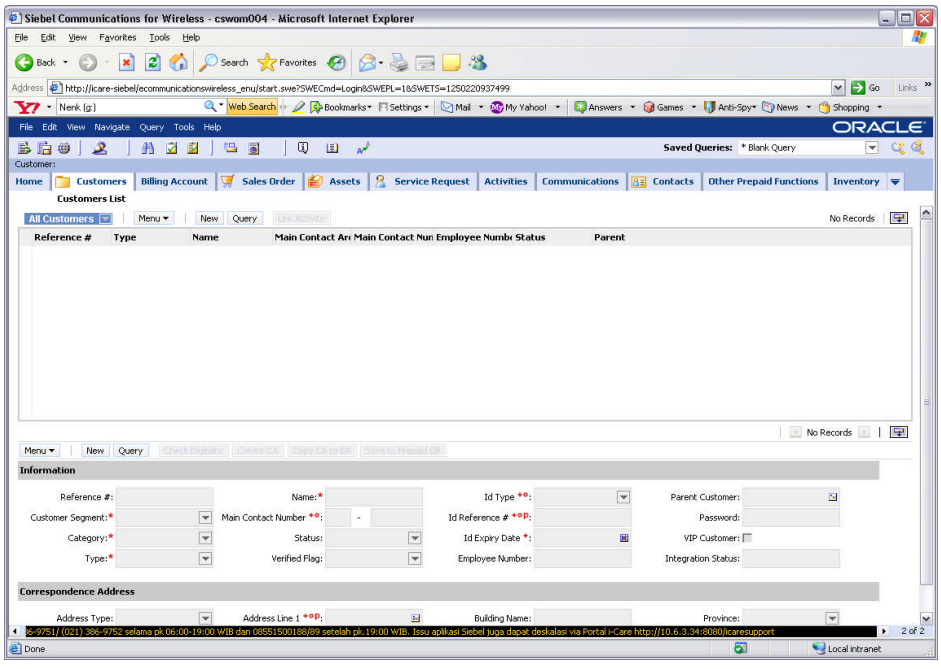
Gambar.12 Form I- Care SIebe

Form Utama I care isebel : untuk melakukan registrasi masuk ke customers new customers.



Gambar.13 form menu utama I Care- Siebel

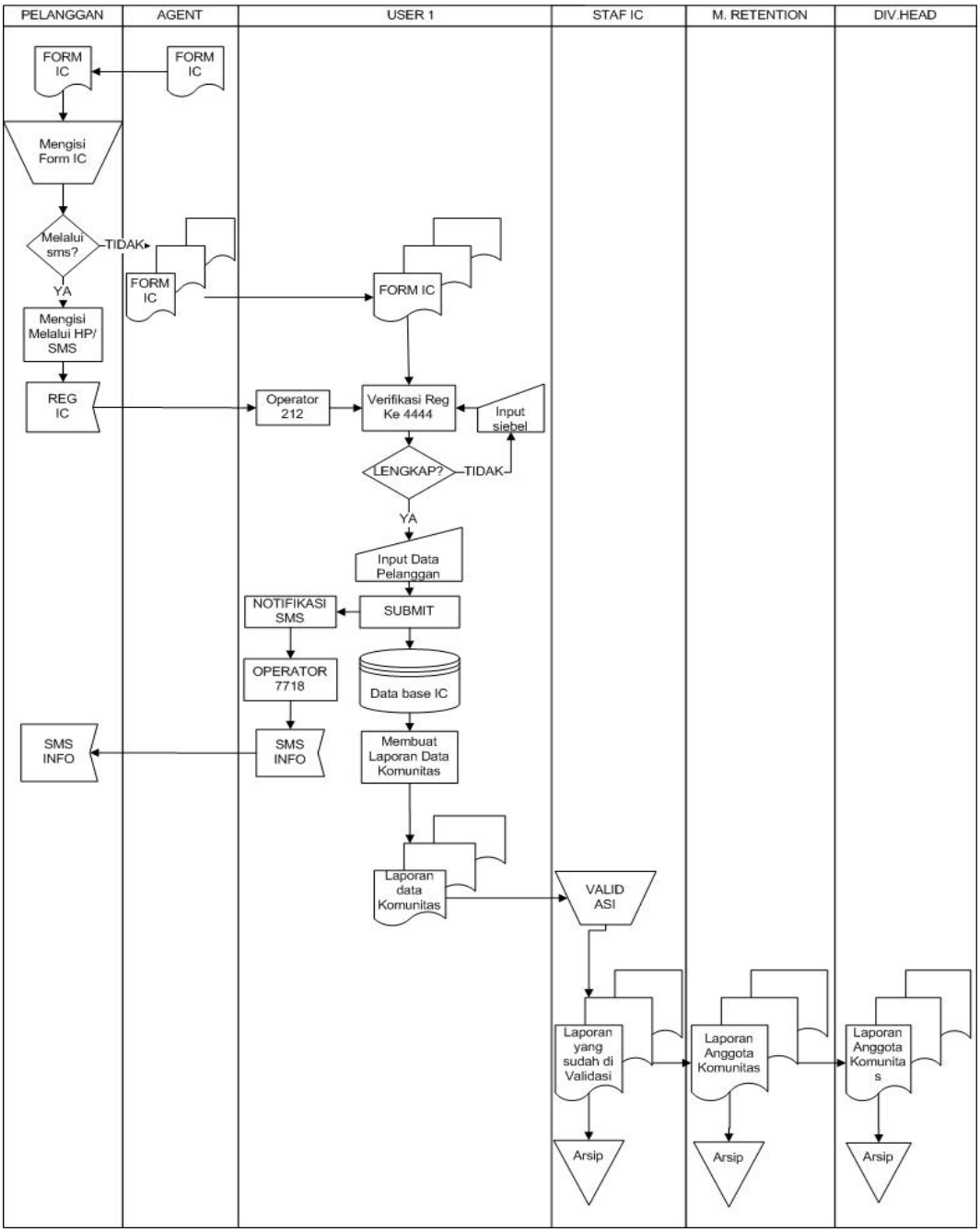
Form pengisian Registrasi data pelanggan ke 4444.



Gambar.14 registrasi Data Pelanggan

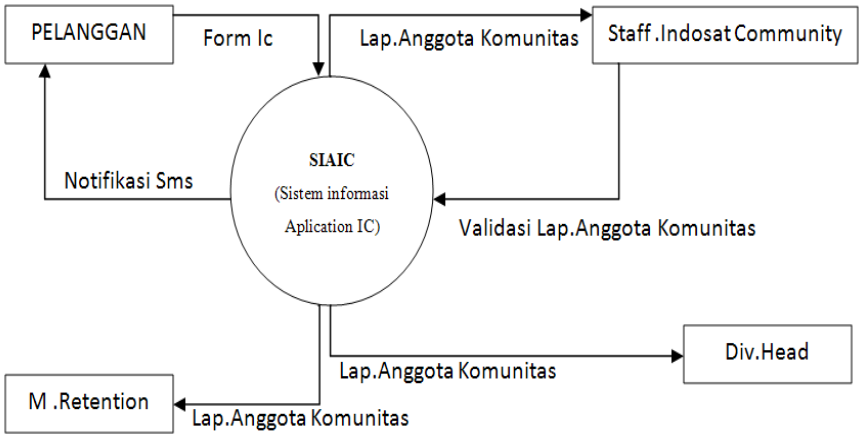
4.1.7. Analisis Prosedur yang sedang Berjalan

4.1.7.1. Flow map



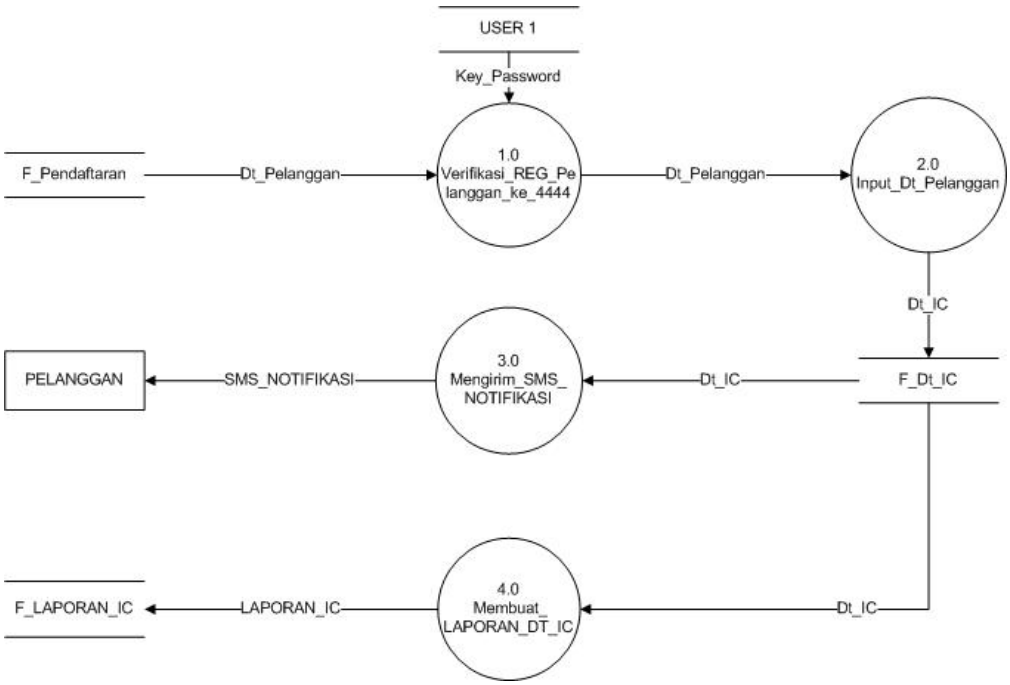
Gambar.15 Flow map yang Sedang Bejalan

4.1.7.2. Diagram Kontek



Gambar.16 Diagram Kontek yang sedang bejalan

4.1.7.3. Data flow diagram



Gambar.17 Data Flow Diagram

4.1.8. Evaluasi Sistem yang sedang berjalan

Pada dasaranya sistem aplikasi Pendaftaran Indosat Comunity di PT Indosat Tbk Cabang Bandung yaitu bagian Retention sudah cukup bagus dalam menangani semua banyak permasalahan yang di hadapi di dalam kantor maupun di lapangan dalam melayani Pelanggan, Tetapi mungkin ada sedikit yang ingin di sampaikan penulis atau perbaikan dalam proses alur sistem yang sedang berjalan karna seiring waktu berjalan sistem yang sedang berjalan Sering terjadi dis komunikasi antara operator 212 dan 7718 untuk registrasi lewat sms pihak pelanggan sering komplain saat melakukan pengiriman data Registrasi Pelanggan lewat Sms selalu berulang ulang.

Untuk itu penulis mencoba bagaimana hanya menggunakan 1 operator saja dalam melakukan registrasi lewat sms bisa 212 atau 7718 mungkin itu lebih efektif dan lebih cepat dalam meng-akses pendaftaran Indosat Community lewat sms.

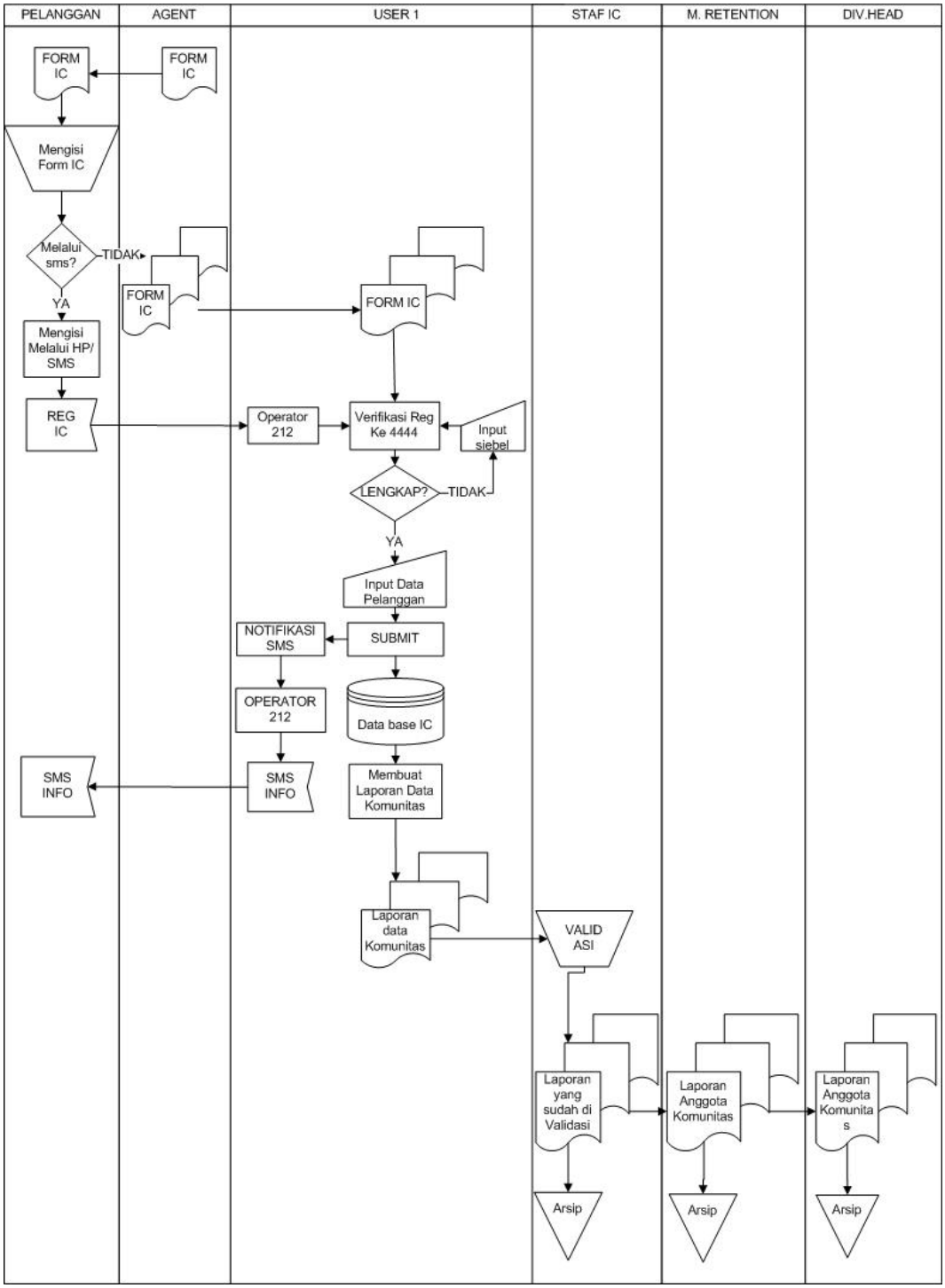
4.2. Usulan analisis Sistem Informasi Pendaftaran IC

4.2.1. Tujuan usulan analisis Infomasi pendaftaran IC

Lebih efektif dalam menjalakan alur proses sistem informasi Pendaftaran Indosat Community.

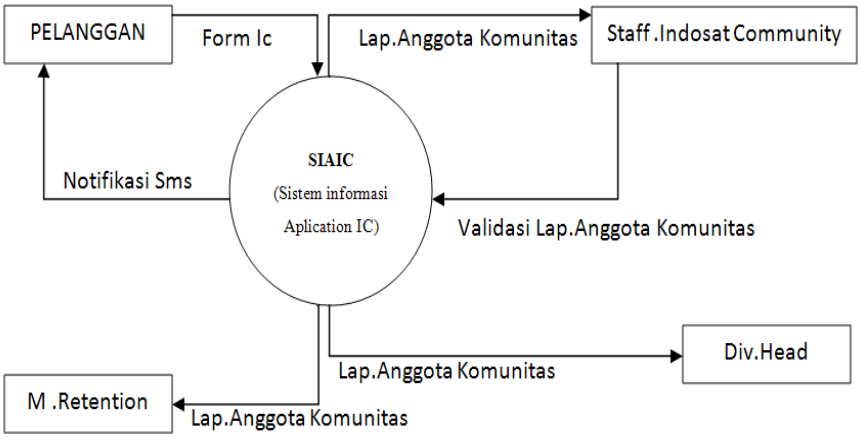
4.2.2. Perancangan analisis Prosedur yang di Usulkan

4.2.2.1. Flow map yang di usulkan



Gambar.18 Flow map Yang di Usulkan

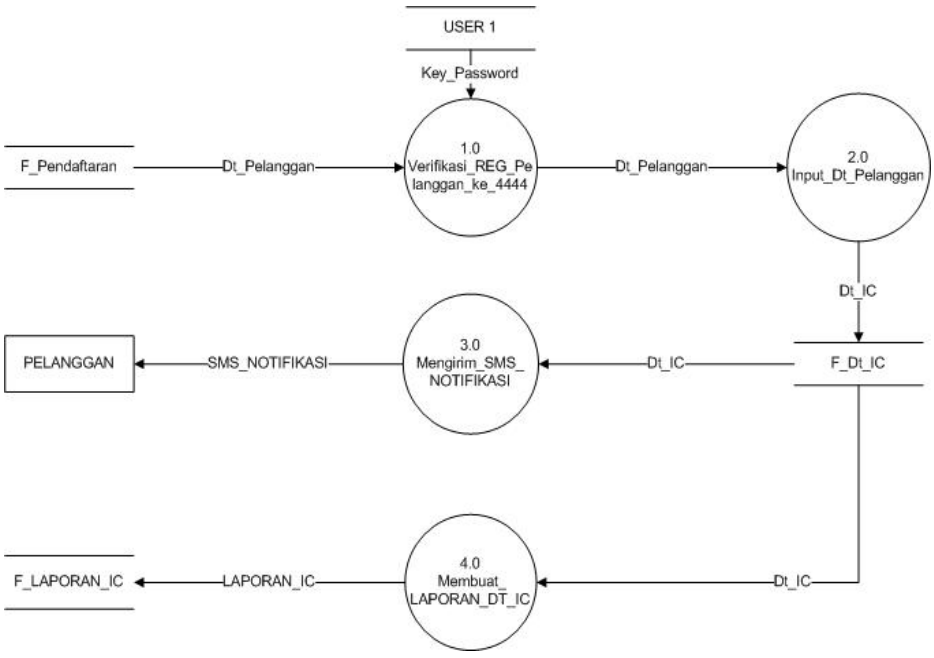
4.2.2.2.Diagram kontek yang di usulkan



Gambar.19 Diagram Kontek yang di Usulkan

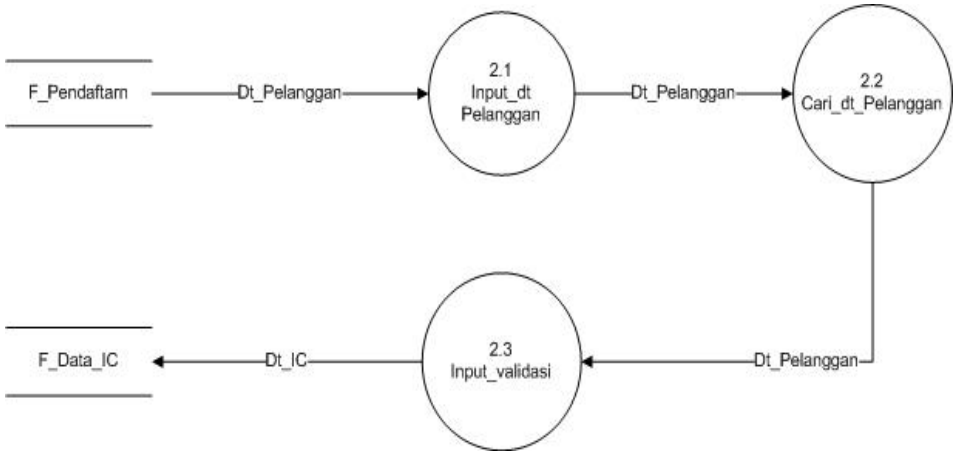
4.2.2.3.Data flow diagram yang di usulkan

- DFD LEVEL 1



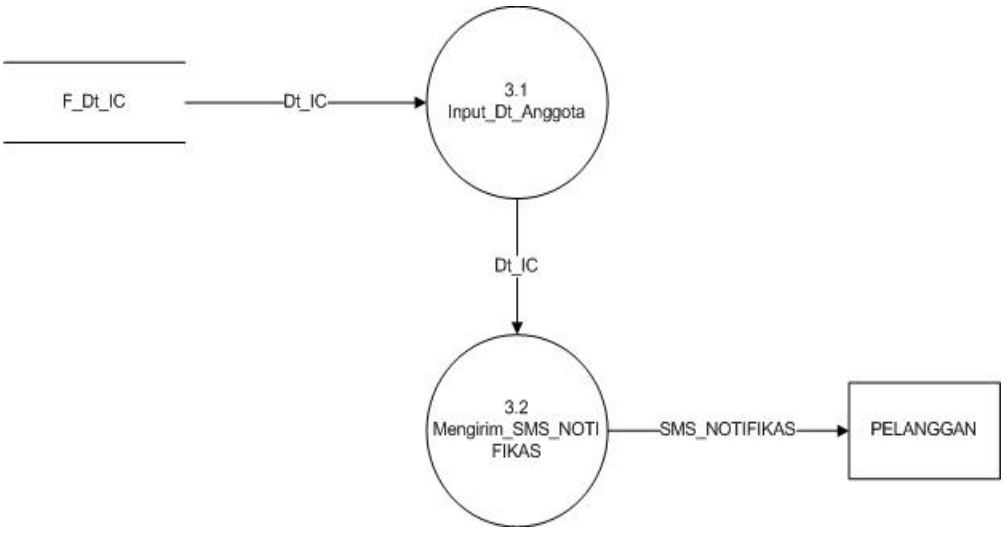
Gambar.20 Dfd level 1 yang di Usulkan

- DFD LEVEL 2



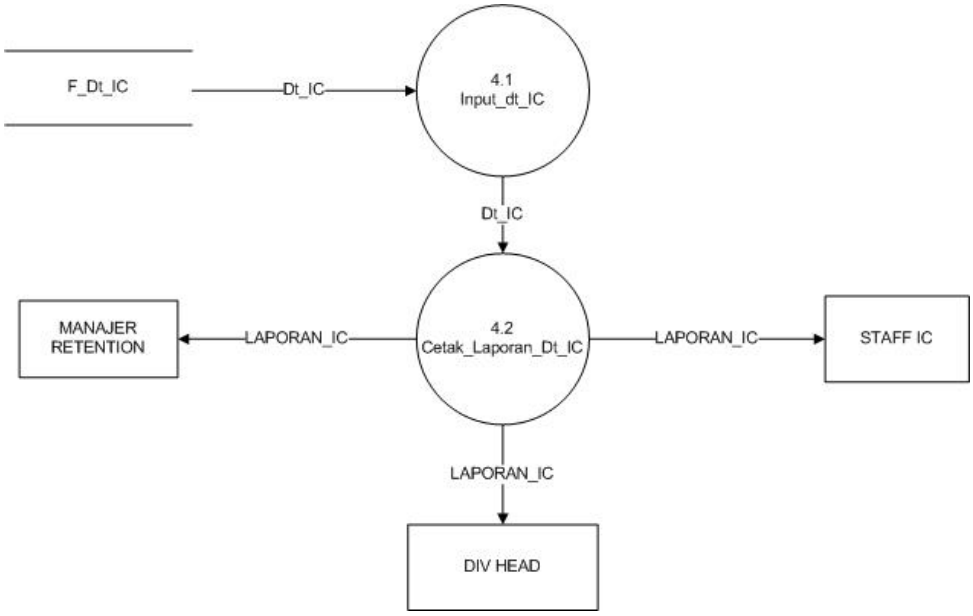
Gambar.21 Dfd Level 2 yang di Usulkan

- DFD LEVEL 3



Gambar.22 Dfd level 3 yang di usulkan

- DFD LEVEL 4



Gambar.23 Dfd level 4 Yang di usulkan

4.2.2.4. Kamus data

Nama arus data : Dt_Pelanggan

Alias : -

Aliran :F_Pendaftaran-proses1,Proses1-Proses2

Atribut :tgl, no_hp, jns_produk,

nama_pelanggan, tempat_lahir, tgl_lahir, jns_kelamin,

NO_tnd_Pengenal,alamat_pelanggan, hobi, alamat_email,

pekerjaan, Nama_Komunitas

Nama arus data :Key_Password

alias :-

aliran :User1-Proses1

atribut :user_id, Password

Nama arus data : Dt_IC

alias : -

aliran : proses2-F_Dt_IC, F_Dt_IC-Proses3,

f_Dt_IC-proses4

atribut :no_id, nama_komunitas, alamat_komunitas,

jmlh_komunitas, no_hp, alamat_email,

nama arus data :SMS_NOTIFIKASI

alias :-

aliran :proses3-PELANGGAN

atribut :tgl, nama_pelanggan, no_hp,

nama_komunitas,

nama arus data :LAPORAN_IC

alias :

aliran :proses4 - F_laporan_IC

atribut :no_id,tgl, nama_komunitas,nama_pelanggan, alamat_komunitas, jmlh_komunitas, no_hp, alamat_email,

4.2.3. Evaluasi terhadap analisis sistem yang di usulkan

Usulan atas sistem yang sedang berjalan sistem menggunakan 1 operator yaitu operator 212 dimana dalam melakukan proses pendaftaran Indosat Community pelanggan Registrasi melalui sms operator 212, dan akan mendapatkan sms notifikasi langsug dari opearator 212 dan itu lebih efektif dalam melakukan Registrasi Pendaftaran Indosat Community, tanpa perlu melibatkan Operator 7718 karna akan memerlukan sedikit waktu dan proses sedikit lama dan sering terjadi dis komunikasi.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Apabila penerapan sistem informasi aplikasi pendaftaran indosat community sesuai dengan fungsi dari sistem itu sendiri maka sistem informasi yang berperan sebagai maintenance pelanggan akan bejalan dengan baik dan dapat mencapai sesuai tujuan perusahaan. Sebaliknya jika sistem informasi aplikasi pendaftaran indosat community tidak sesuai dengan fungsi sistem itu sendiri maka penerapan sistem informasi aplikasi ini tidak akan berjalan dengan baik dan tujuan perusahaan tidak tecapai.

Dengan demikian baik tidaknya sistem pendaftaran indosat community ini tergantung pula pada kemampuan setiap individu dalam yang melaksanakan program ini baik staff yang menangani indosat community ataupun agent yang berada di lapangan dalam melaksanakan tugasnya.

Program yang diterapkan oleh staff indosat community ini memberikan manfaat yang sangat beguna bagi piahak pertama maupun pihak k-2 dalam hub sosialaisasi maupun acara lainya karna tiap bulan program akan berubah dalam maintenance pelanggan indosat dengan demikian antar pihak ke-1 yaitu pelanggan atau anggota komunitas dengan pihak ke-2 indosat harus adanya

hubungan komunikasi yang baik di karnakan terjadinya dis komunikasi. Pihak ke-2 tidak tau informasi program yang yang di berikan oleh pihak k-1 yaitu indosat

5.2. Saran

Berdasarkan hasil kerja praktek kerja lapangan yang dilakukan, penulis mencoba menyampaikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat, diantaranya:

1. Program dalam pengumpulan anggota komunitas lebih di tingkatkan lagi kedepanya untuk bisa lebih terfokus apa yang di inginkan oleh para pelanggan.
2. Untuk Pic atau Agent yang berperan di lapangan lebih di tingkatkan dalam komunikasi dan bersosialisasi dengan pelanggan agar program yang di buat oleh pihak indosat bisa mengenai hati para pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Hartono Jogiyanto. PENGENALAN KOMPUTER, 681-699,753-769,1999