BAB IV
PERANCANGAN PEMBAHASAN KERJA PRAKTEK

4.1 Analisis Sistem

Dalam analisis sistem yang berjalan akan dibahas mengenai prosedur, flowmap, dokumen, diagram, konteks, data flow diagram, diagram PERANCANGAN SISTEM INFORMASI COMPLAINT HANDLING SPEEDY pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Unit PCAN Sektor IV.1 Dago yang sedang berjalan, yang meliputi beberapa modul diantaranya modul Laporan keluhan, modul pemerian solusi, modul identifikasi keluhan dan modul hasil identifikasi.

4.1.1 Analisis Dokumen

Analisis Dokumen yang sedang berjalan menguraikan secara rinci dokumen-dokumen yang sedang digunakan pada sistem informasi, diantaranya :

1. Dokumen Keluhan

   Deskripsi : Menerima keluhan dari pelanggan melalui phone / media massa.

   Fungsi : Untuk menerima solusi dari keluhan yang dilaporkan.

   Sumber : Pelanggan Speedy.

Distribusi : call center, Pelanggan.

Elemen Data : No. telepon ,No. Speedy, Nama, Alamat pelanggan,.

2. Dokumen Pemberian solusi keluhan.

Deskripsi : Memberikan solusi kepada pelanggan terhadap laporan yang dikeluhkan.

Fungsi : Memperbaiki gangguan yang dialami pelanggan.

Sumber : Pelanggan.

Distribusi : Petugas unit Dispatch, Pelanggan..

Elemen Data : Nama Pelanggan, No.telepon, No Speedy.

3. Dokumen Identifikasi

Deskripsi :Mengidentifikasi masalah yang terjadi pada pelanggan.

Fungsi : Mengetahui masalah yang terjadi pada pelanggan.

Sumber : Petugas Unit Dispatch.

Distribusi : Pelanggan, Bagian Identifikasi masalah.

Elemen Data : No Speedy, Nama Pelanggan.

4. Dokumen Hasil

Deskripsi	: Laporan Hasil identifikasi masalah.
Fungsi	: Merupakan laporan dari hasil identifikasi masalah yang dilakukan petugas.
Sumber	: Bagian call center.
Distribusi	: Callcenter, Petugas unit dispatch.
Elemen Data	: No.telepon, No. Speedy, Nama Pelanggan.

4.1.2 Analisis Sistem Yang Berjalan

Dalam analisis sistem yang berjalan akan dibahas mengenai prosedur, flowmap, dokumen, diagram, konteks, data flow diagram, diagram ANALISIS TERHADAP COMPLAINT HANDLING SPEEDY yang sedang berjalan pada PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk. yang meliputi beberapa modul diantaranya modul pelaporan,pemberian solusi dan perbaikan.

4.1.2.1 Prosedur yang Sedang Berjalan

Analisis prosedur yang sedang berjalan menguraikan secara sistematis aktifitas-aktifitas yang terjadi dalam analisis informasi.

Prosedur yang sedang berjalan

1. Call center (147)/CSR menerima keluhan pelanggan.
2. Menerima keluhan pelanggan yang diperoleh lewat media massa, surat/email.
3. Mengidentifikasi jenis keluhan apakah berkenaan dari sisi frontliner /backroom maupun dengan mitra/vendor.
4. Melakukan analisis terhadap complain pelanggan.

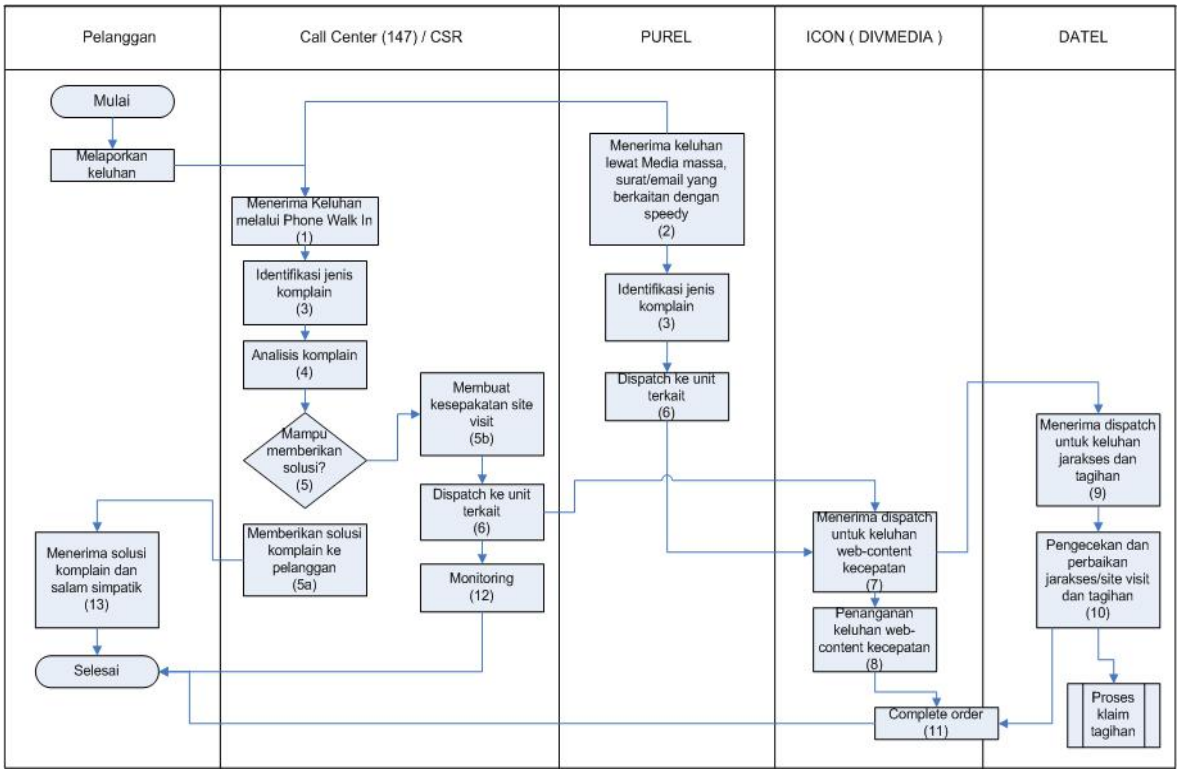
5. a. Apabila petugas tidak mampu memberikan solusi saat itu juga dan diperlukan adanya site visit (atas permintaan pelanggan/tidak) maka dibuat kesepakatan site visit dengan pelanggan.

   b. Petugas mampu untuk memberikan solusi dan menyampaikannya ke pelanggan.
6. Melakukan dispatch ke unit terkait sesuai dengan hasil analisis complain.
7. Menerima keluhan pelanggan berkaitan dengan web-content maupun masalah kecepatan layanan,
8. Melakukan penanganan keluhan berkaitan dengan web-content maupun kecepatan layanan.
9. Menerima keluhan pelanggan berkaitan dengan jarakses maupun tagihan.
10. Petugas melakukan pengecekan dan perbaikan apabila diperlukan (termasuk kesepakatan site visit antara 147/CSR dengan pelanggan). Proses untuk penanganan keluhan tagihan merujuk pada Bisnis Proses Klaim Tagihan.
11. Unit terkait menyelesaikan order keluhan pelanggan sekaligus info complete dan greeting ke pelanggan.
12. Call Center (147/CSR) melakukan monitoring terhadap keluhan pelanggan yang di dicpatch ke unit terkait.
13. Pelanggan menerima solusi dari keluhannya dan mendapatkan salam simpatik baik oleh petugas Call Center (147/CSR) dari petugas di Datel.

4.1.2.2 Flow Map

Flow Map merupakan alat bantu dalam menelusuri arus dokumen yang yang digunakan dalam sistem.

Berikut Flow Map dari sistem yang berjalan pada unit Complaint Handling Telkom Speedy :



Gambar 4.1 Flowmap Sistem Yang Berjalan

4.2.2.3 Diagram Konteks

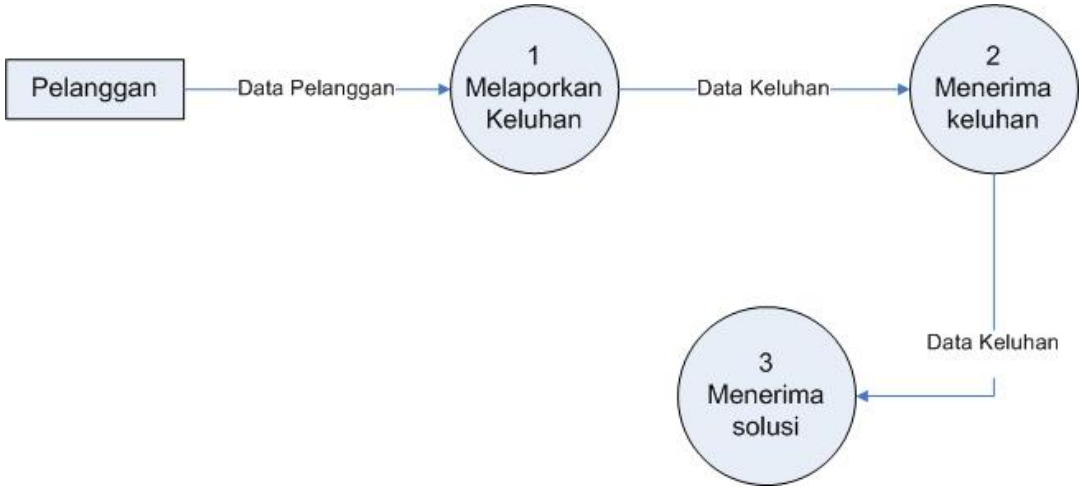
Diagram Konteks merupakan gambaran hubungan sitem yang terkait dengan lingkungan di luar system. Berikut ini diagram konteks analisis sitem *complaint handling* pada Unit Telkom Speedy :



Gambar 4.2 Diagram Konteks

4.2.2.4 *Data Flow Diagram* (DFD)

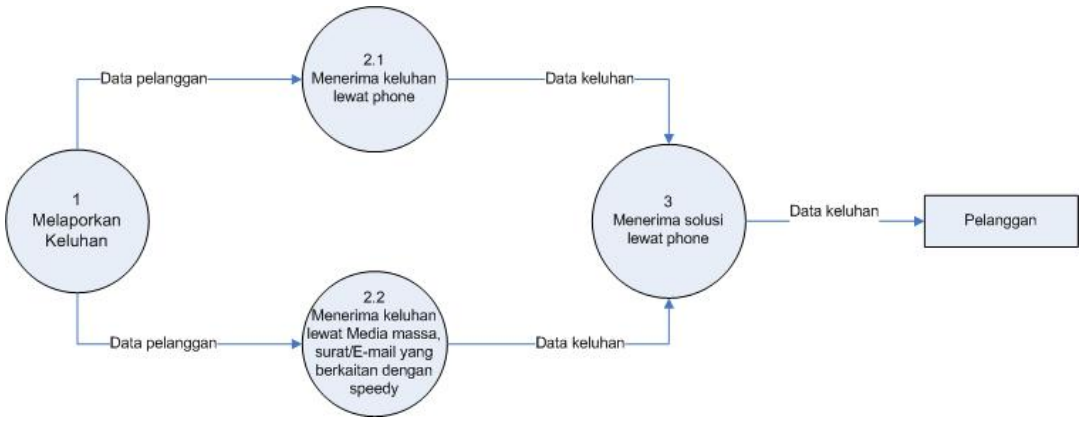
Data Flow Diagram merupakan suatu alat yang menggambarkan sistem sebagai sebuah jaringan dari proses-proses yang dihubungkan oleh aliran data.
Berikut merupakan gambar DFD level 0 Unit Complaint Handling Telkom Speedy :



Gambar 4.3 DFD Level 0

DFD Level 1 Proses 1

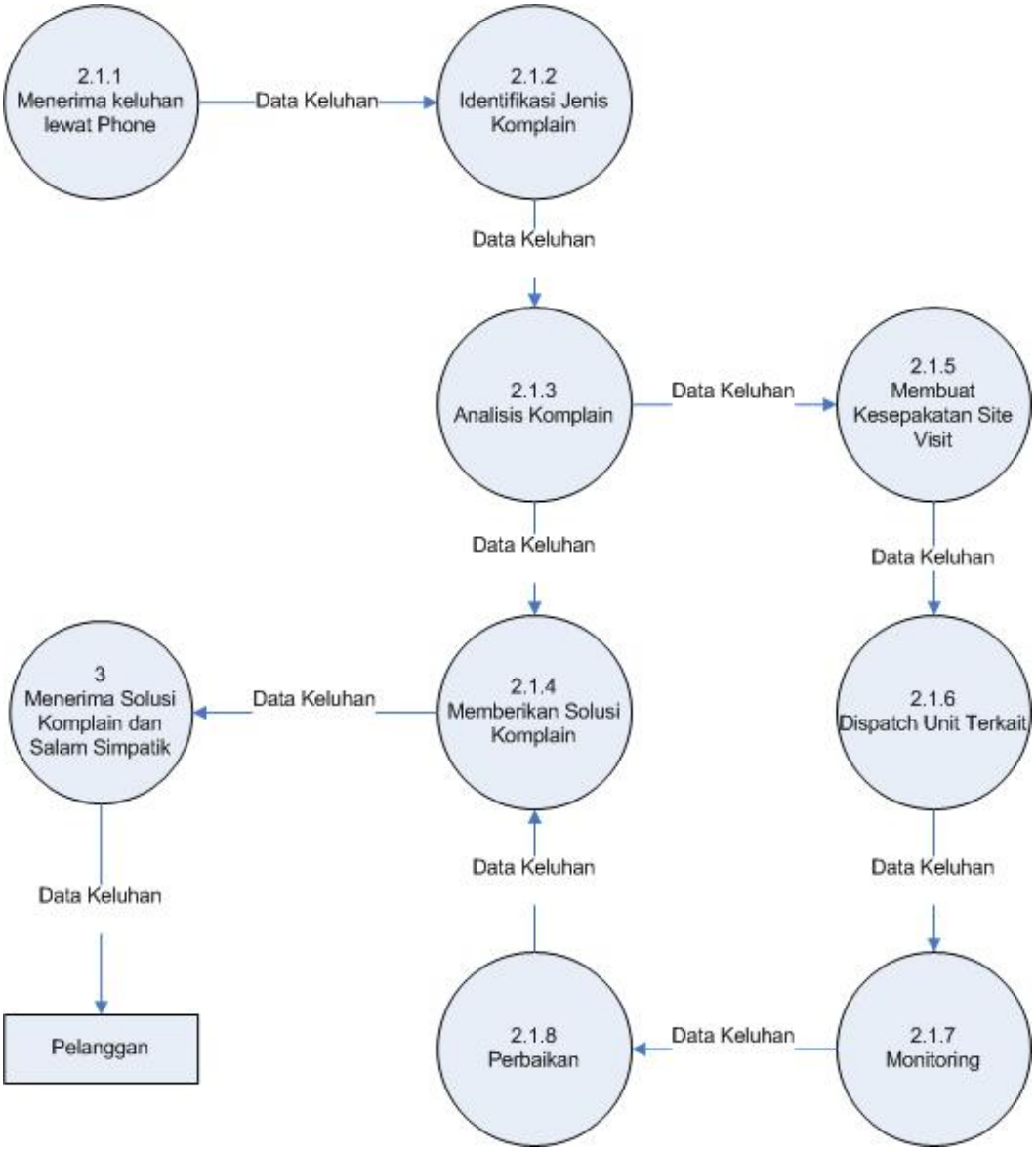
Dibawah ini adalah DFD Level 1 Proses 2



Gambar 4.4 DFD Level 1 Proses 2

DFD Level 1 Proses 2

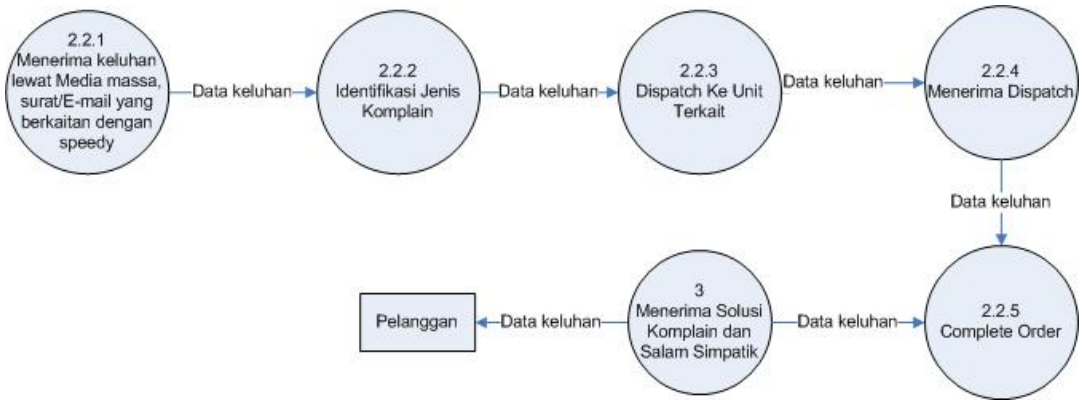
Dibawah ini adalah DFD Level 2 Proses 2.1



Gambar 4.5 DFD Level 1 Proses 2.1

DFD Level 2 Proses 2.2

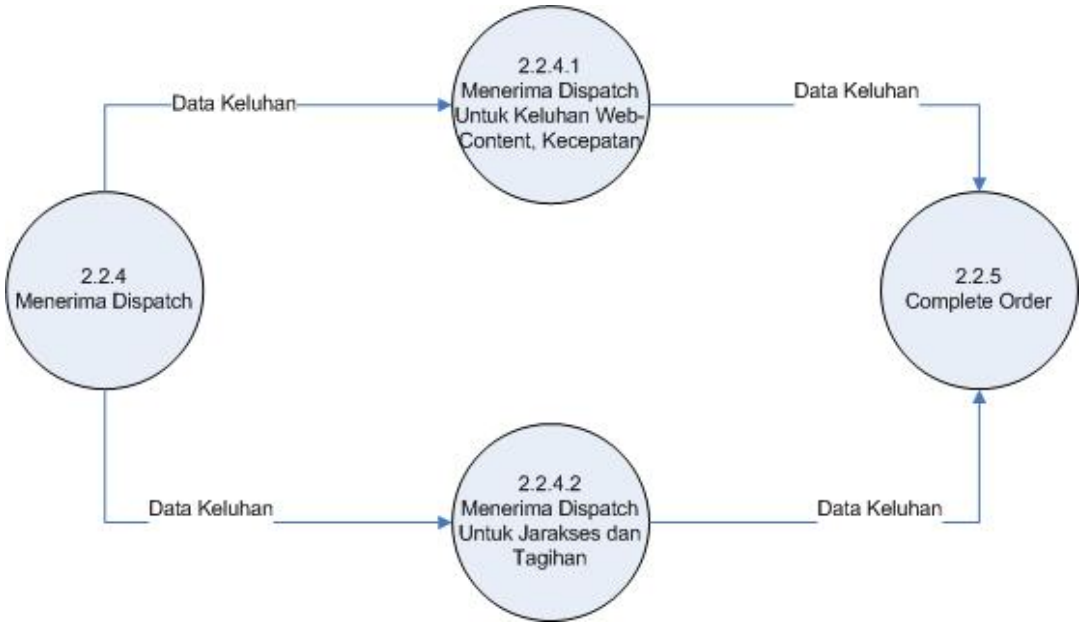
Dibawah ini adalah DFD Level 2 Proses 2.2



Gambar 4.6 DFD Level 2 Proses 2.2

DFD Level 3 proses 2.2.4

Dibawah ini adalah DFD Level 3 proses 2.2.4



Gambar 4.7 DFD Level 3 Proses 2.2.4

4.1.3 Evaluasi Sistem Informasi Yang Sedang Berjalan

Setelah melewati beberapa tahapan analisis terhadap analisis informasi yang sedang berjalan di PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk., ada kelemahan yang penulis rasakan pada saat melakukan kerja prektek yang terjadi pada system, yang terjadi pada proses 2(dua) yaitu menyatunya penerimaan laporan keluhan yang melalui call center dan melalui media massa/email. kelemahan-kelemahan tersebut antara lain :

Tabel 4.1 Evaluasi Sistem Berjalan

NO.	Permasalahan	Pemecahan
1.	Masih menyatunya penerimaan laporan keluhan melalui call center (147) dengan melalui media massa.	Dengan dipisahkannya penerimaan kuluhan antara call center dan media massa dapat mengurangi kelalaian dalam memberikan solusi.
2.	Masih mempunyai satu cusromer service untuk menerima keluhan yang melalui call center dan media massa.	Dengan mempunyai satu unit satu customer service dapat mempermudah dalam memberi solusi yang dilaporkan ke unit-unit tersebut.

4.2 Usulan Perancangan Sistem

Perancangan merupakan tahapan untuk menggambarkan model baru yang akan dibuat. Tahapan ini sangat penting untuk menentukan baik tidak atau cocok tidaknya sistem baru yang akan dibuat. Tahapan ini berisi tentang penggambaran diagram konteks dan data flow diagram yang diusulkan.

4.2.1 Tujuan Perancangan Sistem

Adapun tujuan perancangan sistem ini adalah untuk menghasilkan produk (perangkat lunak) yang mampu :

1. Meningkatkan *efektifitas* (kecepatan dan keakuratan informasi yang dihasilkan) dan *efisiensi* (mengurangi biaya operasional) dalam pengolahan data paspor keluar
2. Memperoleh keakuratan data yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Memperkecil presentase kelalaian dalam member solusi.
4. Penyesuaian terhadap perkembangan jaman dengan penerapan sistem teknologi informasi.

4.2.2 Usulan Pengembangan Sistem

Sistem yang diusulkan yaitu hanya terpusat pada pemisahan penerimaan laporan keluhan yang melalui call center dan melalui media massa/email. Yang ada

pada DFD terdapat Dalam DFD Proses 2, jadi pembuatan laporan sehingga lebih terintegrasi serta menggunakan basis data yang berguna bagi penerimaan keluhan yang relative banyak sehingga dapat mempermudah dalam pemberian solusi.

4.2.2.1 Perancangan Prosedur Yang Diusulkan

Sebagian besar prosedur dan flowmap sama dengan Sistem yang sedang berjalan perbedaanya hanya di bagian penerimaan keluhan pelanggan.

Prosedur Yang Diusulkan.

Prosedur yang Diusulkan melalui phone/call center.

1. Call center (147)/CSR menerima keluhan pelanggan.
2. Menerima keluhan pelanggan yang diperoleh lewat phone.
3. mengidentifikasi jenis keluhan.
4. melakukan analisis terhadap complain pelanggan.
5. a. apabila petugas tidak mampu memberikan solusi saat itu juga dan diperlukan adanya site visit (atas permintaan pelanggan/tidak) maka dibuat kesepakatan site visit dengan pelanggan.
   b. petugas mampu untuk memberikan solusi dan menyampaikannya ke pelanggan.
6. Melakukan dispatch ke unit terkait sesuai dengan hasil analisis complain.
7. Melakukan penanganan keluhan berkaitan dengan web-content maupun kecepatan layanan.
8. Menerima keluhan pelanggan berkaitan dengan jarakses maupun tagihan.
9. Complete order.

10. Call Center (147/CSR) melakukan monitoring terhadap keluhan pelanggan yang di dicpatch ke unit terkait.
11. Pelanggan menerima solusi dari keluhannya dan mendapatkan salam simpatik baik oleh petugas Call Center (147/CSR) dari petugas di Datel.

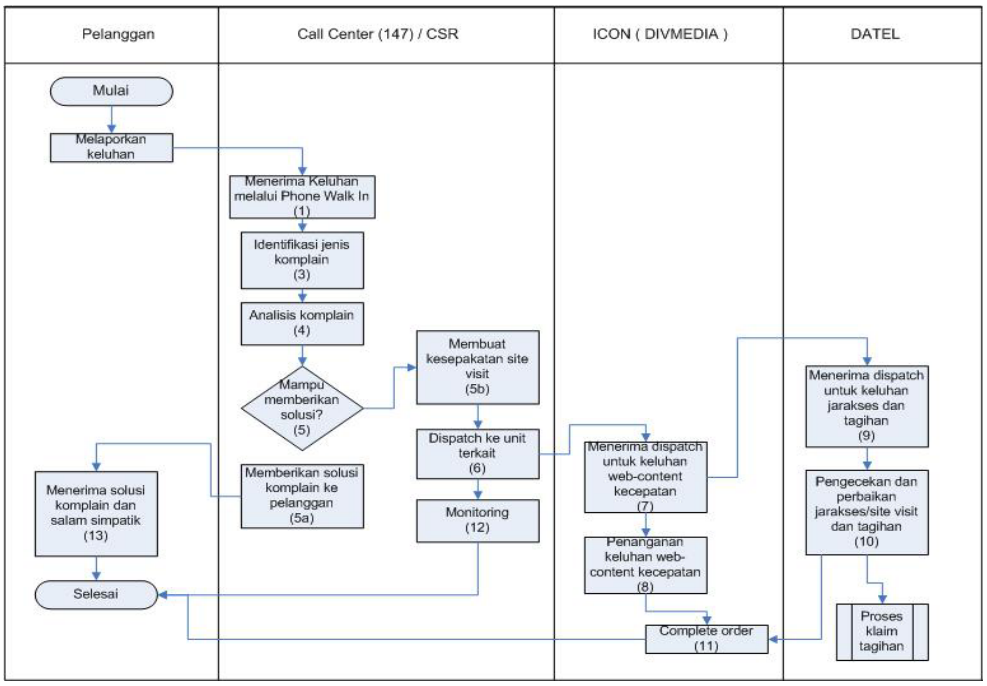
Prosedur yang Diusulkan melalui Media massa.

1. PUREL menerima keluhan pelanggan.
2. mengidentifikasi jenis keluhan.
3. Melakukan dispatch ke unit terkait sesuai dengan hasil analisis complain.
4. Melakukan penanganan keluhan berkaitan dengan web-content maupun kecepatan layanan.
5. Melakukan penanganan keluhan berkaitan dengan jarakses dan tagihan.
6. Petugas melakukan pengecekan dan perbaikan apabila diperlukan. Proses untuk penanganan keluhan tagihan merujuk pada Bisnis Proses Klaim Tagihan.
7. Unit terkait menyelesaikan order keluhan pelanggan sekaligus info complete dan greeting ke pelanggan.
8. Pelanggan menerima solusi dari keluhannya dan mendapatkan salam simpatik baik oleh petugas PUREL / dari petugas di Datel.

4.2.2.2 Flowmap Yang Diusulkan

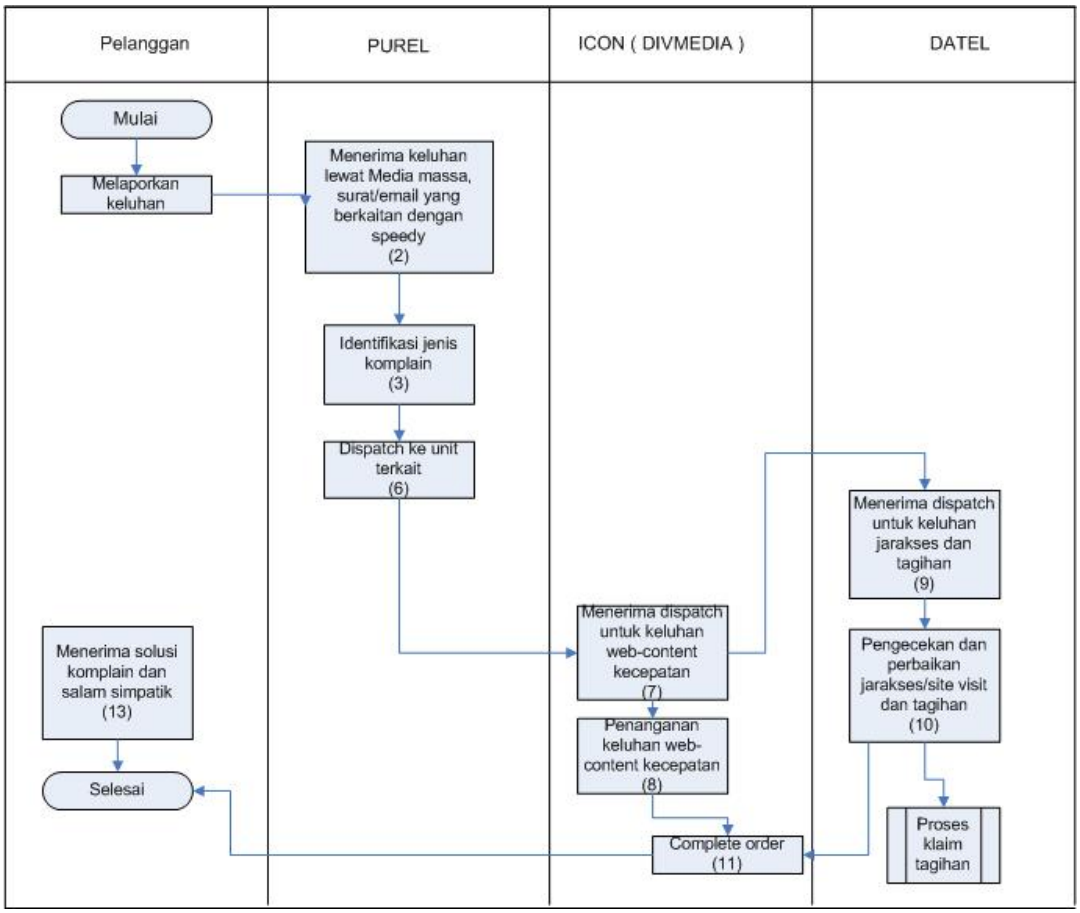
Perbedaan flowmap yang berjalan dengan diusulkan adalah saat pencatatan paspor yang dimasukan kedalam database, flowmapnya adalah sebagai berikut :

Flowmap Prosedur yang Diusulkan melalui phone/call center.



Gambar 4.8 Prosedur yang Diusulkan melalui phone/call center

Flowmap Prosedur yang Diusulkan melalui Media massa



Gambar 4.9 Prosedur yang Diusulkan melalui Media massa

Karena perubahan dalam sistem yang diusulkan hanya terjadi pada flowmap maka hanya akan menjelaskan flowmap Prosedur phone dan media massa.

4.2.2.3 Diagram Konteks Yang Diusulkan

Diagram konteks pada sistem yang diusulkan sama pada sistem yang berjalan.

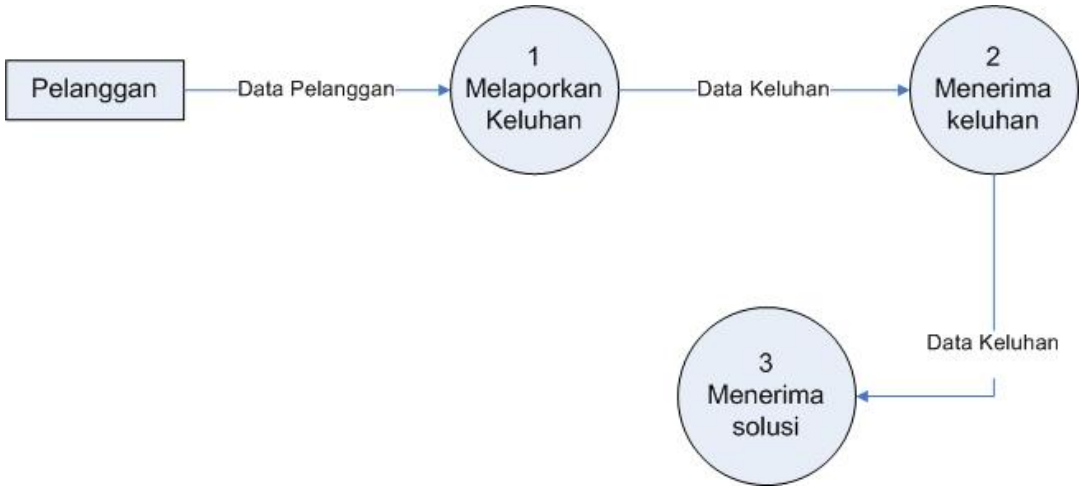


Gambar 4.10 Konteks Diagram yang diusulkan

4.2.2.4 DFD Yang Diusulkan

DFD Level 0 yang diusulkan

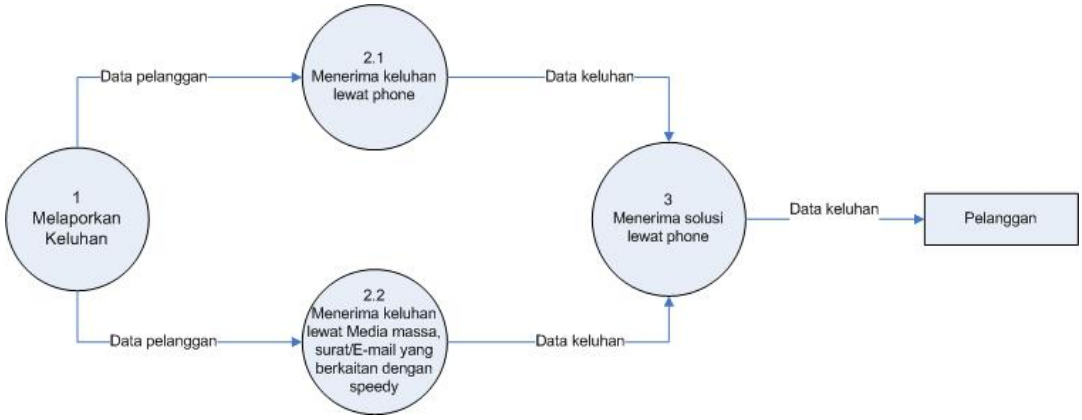
Berikut adalah DFD Level 0 yang diusulkan sama pada sistem yang berjalan.



Gambar 4.11 DFD Level 0 Yang Diusulkan

DFD Level 1 Proses 1

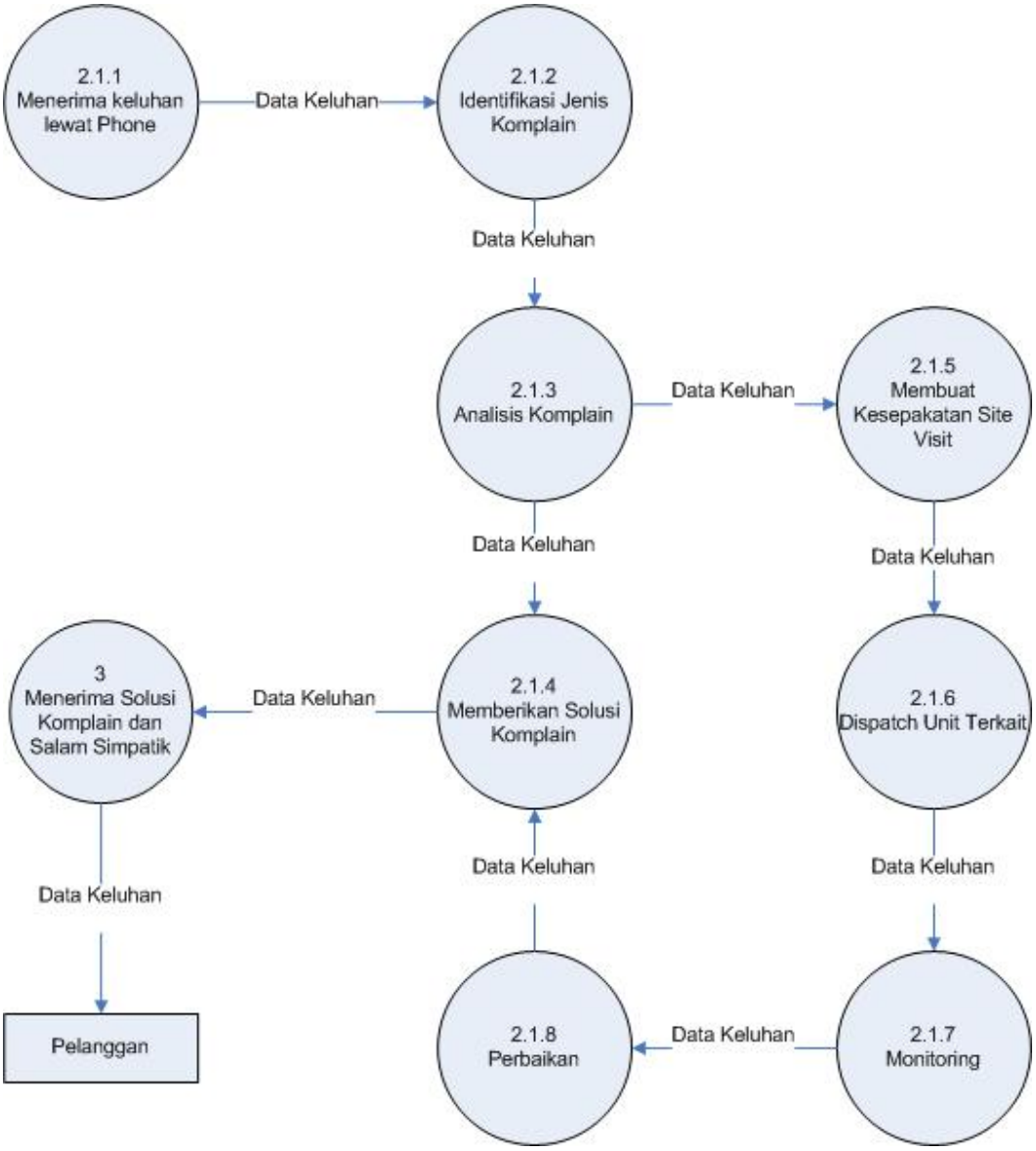
Berikut ini adalah DFD Level 1 Proses 2 diusulkan sama pada sistem yang berjalan.



Gambar 4.12 DFD Level 1 Proses 2 Yang Diusulkan

DFD Level 1 Proses 2

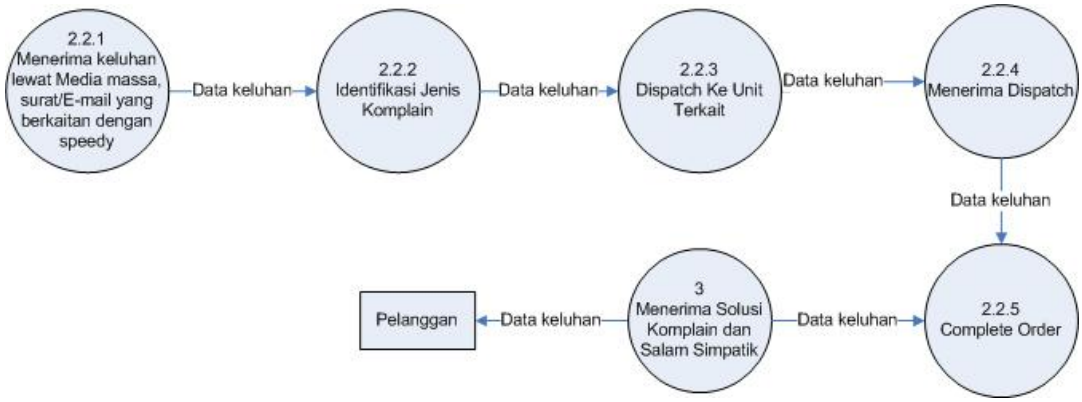
Berikut ini adalah DFD Level 2 Proses 2.1 diusulkan sama pada sistem yang berjalan.



Gambar 4.13 DFD Level 2 Proses 2.1 Yang Diusulkan

DFD Level 2 Proses 2.2

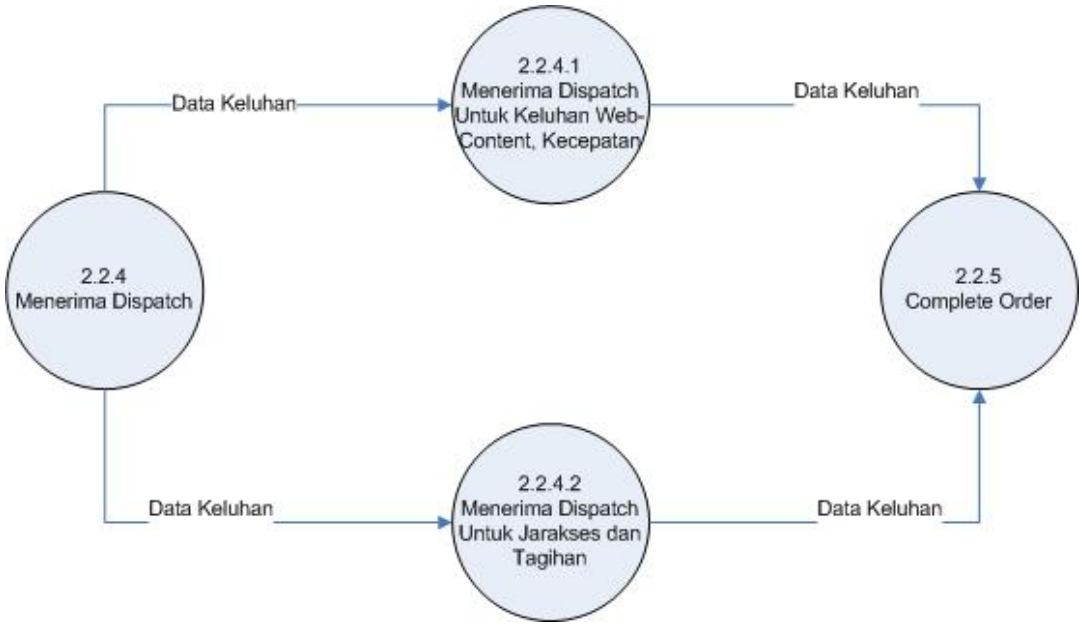
Berikut ini adalah DFD Level 2 Proses 2.2 diusulkan sama pada sistem yang berjalan.



Gambar 4.14 DFD Level 2 Proses 2.2 yang diusulkan

DFD Level 3 proses 2.2.4

Berikut ini adalah DFD Level 3 proses 2.2.4 diusulkan sama pada sistem yang berjalan.



Gambar 4.15 DFD Level 3 proses 2.2.4 Yang Diusulkan

4.2.2.5 Evaluasi Sistem Yang Dirancang / Diusulkan

Setelah melakukan peracangan dan mengusulkan pengembangan sistem dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Tabel 4.2 Evaluasi Sistem Yang Dirancang/Diusulkan

No.	Permasalahan	Pemecahan yang diharapkan	Pemecahan sistem yang nyata
1.	Masih menyatunya penerimaan laporan keluhan melalui call center (147) dengan melalui media massa.	Dengan dipisahkannya penerimaan kuluhan antara call center dan media massa dapat mengurangi kelalaian dalam memberikan solusi.	Dengan cara memisahkan laporan keluhan akan membuat kesalahan berkurang dan meningkatnya efisiensi kerja.
2.	Masih mempunyai satu cusromer service untuk menerima keluhan yang melalui call center dan media massa.	Dengan mempunyai satu unit satu customer service dapat mempermudah dalam memberi solusi yang dilaporkan ke unit-unit tersebut	Dengan mempunyai dua customer care dapat memberi solusi dengan efektif sehingga akan lebih banyak menghemat waktu pelanggan