PROSEDURE PENGINPUTAN DATA PELANGGAN *CUSTOMER CARE* DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA KANDATEL CIANJUR

Laporan Kerja Praktek

Diajukan untuk memenuhi syarat matakuliah kerja praktek

Program Strata I Jurusan Manajemen Informatika

Oleh :

Gussoni Satria Asa Perdana NIM. 10505297

JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
BANDUNG
2008

LEMBAR PENGESAHAN

PROSEDUR PENGINPUTAN DATA PELANGGAN *CUSTOMER CARE* DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA KANDATEL CIANJUR

Laporan Kerja Praktek

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

Oleh :
Gussoni Satria Asa Perdana NIM. 10505297

Bandung, ……..,2008

Pembimbing Jurusan,	Pembimbing Lapangan,
Wartika, S. Kom., M.T.	Sutrisno
NIP. 4127.70.26.002	NIK. 570556

Ketua Jurusan Manajemen Informatika

Dadang Munandar, S.E., M.Si
NIP. 4127. 70. 26. 019

KATA PENGANTAR



Segenap puji hanya milik Allah SWT, Tuhan yang dengan segala kasih sayang-Nya telah melimpahkan karunia dan hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan Kerja Praktek ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun umat manusia ke jalan yang lurus, kepada para sahabatnya, keluarganya dan kita selaku umatnya yang senantiasa mengikuti ajarannya sampai akhir zaman.

Alhamdulillah, dengan segala pertolongan dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktek yang berjudul "Prosedur Penginputan Data Pelanggan *Customer Care* di PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur", yang merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan Studi Program Strata I Jurusan Manajemen Informatika pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia.

Dalam proses penyusunannya laporan ini, tidak sedikit hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi. Walaupun demikian, berkat rahmat, maghfiroh dan inayah Allah SWT, ketekunan dan ketabahan hati ditambah adanya dorongan, bimbingan, bantuan dan saran-saran dari berbagai pihak, akhirnya laporan kerja praktek ini dapat penulis selesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini jauh dari sempurna, masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahannya. Itu semata-mata karena keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki.

Dengan segala kerendahan hati, penulis sampaikan ucapan terimakasih yang tulus dan mendalam kepada semua pihak yang dengan ikhlas tanpa pamrih telah membantu dan memberikan dorongan baik moril maupun materil dalam proses penyusunan laporan ini, sehingga pada akhirnya dapat penulis selesaikan. Ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, M.Sc selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Ukun Sastraprawira, M.Sc selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer.
3. Bapak Dadang Munandar S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika.
4. Ibu Wartika S.Kom., M.T selaku dosen pembimbing Kuliah Kerja Praktek.
5. Bapak Andri Herawan Sasoko selaku General Manager PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur.
6. Bapak Tadjudin Nirwana selaku JOM. HR. REPRESENTATIVE KANDATEL Cianjur, yang telah mengijinkan penulis untuk kerja praktek di PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur.
7. Bapak Ahmad Taqyudin selaku Manager Customer Care di PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur yang telah memberikan arahan dan motivasi kerja praktek.
8. Bapak Sutrisno selaku ASMAN Customer Data MGT sekaligus pembimbing kerja praktek yang telah memberikan bimbingan dan dorongan selama kerja praktek.

9. Seluruh Staff Customer Care PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur.
10. Kedua orang tua yang selalu memberi dukungan baik spiritual maupun materiil serta kasih sayang yang tak terhingga kepada penulis.
11. Adiku tercinta yang selalu memberi semangat dalam penulisan laporan ini.
12. *My Beloved Midwife* yang selalu memberi inspirasi dan motivasi dalam penulisan laporan ini.
13. Segenap sahabat yang dengan senang hati dan ikhlas memberikan bantuan dan motivasi sehingga laporan ini dapat terselesaikan.

Hanyalah kepada Allah SWT penulis serahkan, semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang berlipat ganda. Akhirnya mudah-mudahan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan sehingga laporan ini dapat menjadi buah pikiran yang berarti dan setitik sumbangan bagi peningkatan dan pengembangan pendidikan, khususnya di lingkungan Jurusan Manajemen Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia.

Bandung, November 2008

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN..... i
KATA PENGANTAR..... ii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL..... vii
DAFTAR GAMBAR..... viii
DAFTAR SIMBOL..... ix

BAB I PENDAHULUAN..... 1
1.1 Latar Belakang Kerja Praktek…… 1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah…… 3
1.2.1 Identifikasi Masalah..... 3
1.2.2 Rumusan Masalah..... 3
1.3 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek..... 4
1.3.1 Maksud Kerja Praktek..... 4
1.3.2 Tujuan Kerja Praktek..... 5
1.4 Batasan Masalah..... 5
1.5 Lokasi dan 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..... 10
2.1.3 Klasifikasi Sistem..... 13
2.2 Pengertian Informasi..... 14
2.2.1 Kualitas Informasi..... 16
2.3 Pengertian Sistem Informasi..... 17
2.4 Metode Analisis dan Perancangan Terstruktur..... 19
2.4.1 Flow Map..... 19
2.4.2 Diagram Kontek……. 19
2.4.3 Data Flow Diagram…… 20

BAB III PROFIL PERUSAHAAN..... **21**
3.1 Tinjauan Umum Perusahaan..... 21
3.1.1 Sejarah PT. TELKOM Indonesia..... 21
3.1.2 Visi, Misi dan Strategi Bisnis TELKOM..... 25
3.1.3 Peran PT. TELKOM Indonesia..... 26
3.1.4 Arti Logo, Kredo, Maskot Be Bee dan Filosofi..... 27
3.1.5 Budaya PT. TELKOM Indonesia..... 29
3.1.6 Profil TELKOM Kandatel Cianjur..... 31
3.1.7 Tempat & Kedudukan TELKOM Kandatel Cianjur... 33
3.1.8 Bentuk dan Hukum PT. TELKOM Indonesia..... 33
3.1.9 Bidang Pekerjaan..... 35
3.2 Struktur Organisasi..... 36
3.3 Deskripsi Kerja……... 38
3.4 Analisis Sistem yang Berjalan……... 47

BAB IV ANALISIS KERJA PRAKTEK..... 49
4.1 Analisis Sistem..... 49
4.1.1. Analisis dokumen..... 50
4.1.2 Analisis Prosedur yang sedang berjalan..... 57
4.1.2.1 Flow Map..... 58
4.1.2.2 Diagram Kontek..... 61
4.1.2.3 Data Flow Diagram..... 61
4.1.3 Evaluasi Sistem yang berjalan..... 63

BAB V KESIMPULAN dan SARAN..... 64
5.1 Kesimpulan..... 64
5.2 Saran..... 6

DAFTAR PUSTAKA……... 65

DAFTAR LAMPIRAN…… 66

DAFTAR TABEL

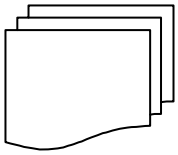
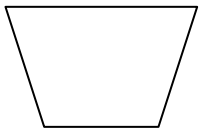
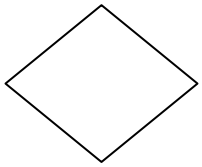
Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Kerja Praktek 6
Tabel 3.1 Komposososisi Kepemilikan Saham TELKOM..... 24
Tabel 3.2 Deskripsi Kerja..... 39
Tabel 4.1 Jenis Data Yang Diolah..... 57

DAFTAR GAMBAR

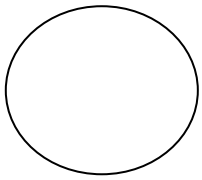
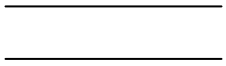
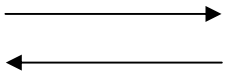
Gambar 2.1 Karakteristik Sistem 10
Gambar 3.1 Logo TELKOM 27
Gambar 3.2 Kredo 28
Gambar 3.3 Maskot Be Bee 28
Gambar 4.1 Flow Map Yang Sedang Berjalan 60
Gambar 4.2 Diagram Konteks Yang Berjalan 61
Gambar 4.3 DFD Yang Berjalan 62

DAFTAR SIMBOL

a). Simbol Flow Map

Simbol	Keterangan
	Merupakan simbol untuk menunjukan dokumen, input maupun output dan untuk proses manual, mekanik maupun komputer.
	Menunjukan simbol untuk dokumen rangkap atau lebih dari satu dokumen.
	Simbol untuk proses manual.
	Menunjukan suatu kondisi.
	Merupakan simbol proses dalam operasi komputerisasi.
	Merupakan simbol untuk proses komputer (on-line)
	Merupakan simbol konektor/penghubung.

b). Simbol DFD

Simbol	Keterangan
	Merupakan simbol untuk entitas luar.
	Merupakan simbol yang menunjukan proses, baik proses manual, mekanik ataupun komputer.
	Merupakan simbol untuk file penyimpanan di dalam komputer.
	Merupakan simbol untuk menunjukan arus data.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Kerja praktek merupakan salah satu mata kuliah yang harus dipenuhi oleh setiap mahasiswa jurusan Manajemen Informatika Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM). Kerja Praktek adalah tugas akademik yang diwajibkan kepada mahasiswa untuk mempelajari sistem dunia kerja yang sesungguhnya dengan cara magang di suatu intansi atau lembaga pada bagian atau divisi tertentu dalam beberapa waktu yang telah ditentukan.

Berkat perkembangan ilmu (*science)* maka teknologi *(technology)* berkembang sangat pesat, terutama teknologi peralatan komputer dan teknologi peralatan telekomunikasi. Teknologi komputer dan telekomunikasi telah mambawa manusia ke dalam era informasi yang mengalir tiada batas. Informasi diperlukan manusia untuk menyelesaikan berbagai keperluan hidupnya, termasuk kehidupannya di dalam pekerjaan organisasi atau instansi. Ini mendorong setiap instansi untuk selalu mengikuti perkembangan dan terus meningkatkan kemampuannya di dalam mengelola data-data dan informasi yang dibutuhkan, guna untuk mencapai tujuan, visi dan misi instansi tersebut. Suatu instansi memerlukan infomasi yang tepat, cepat serta efisien, untuk itu suatu instansi akan sangat memerlukan suatu manajemen sistem informasi yang baik dalam menciptakan efisiensi dan efektivitas kerja instansi itu sendiri, maupun dalam meningkatkan pelayanan instansi terhadap pelanggan atau konsumennya.

Mengingat kebutuhan akan peningkatan efisiensi dan efektivitas dari setiap kegiatan dalam perusahaan tidak dapat di lakukan secara cepat dan akurat tanpa adanya dukungan dari Teknologi Informasi. Akurasi data, ketepatan waktu dan relevansi menjadi penentu kualitas informasi yang dihasilkan. Sehingga upaya untuk meningkatkan informasi yang lebih baik dari perusahaan dapat di lakukan secara efektif dan selalu *update* (infomasi yang terbaru) .Semua pekerjaan data dan informasi dewasa ini sudah dikerjakan dengan bantuan komputer, sedangkan pengumpulan data dan informasi serta penyebaran atau pendistribusiannya sudah dilakukan dengan alat telekomunikasi. Gabungan alat pengolah data dengan alat komunikasi telah menghasilkan alat yang canggih dalam bentuk jaringan informasi. Pekerjaan informasi tersebut dimulai sejak data dikumpulkan, diolah menjadi suatu informasi, diteruskan ke pimpinan dan kemudian diteruskan ke unit lain. Di unit lain kerja yag menerimanya dapat memprosesnya lagi menjadi informasi lain sesuai keperluan (pimpinan) unit kerja masing-masing. Di unit yang mengolah kembali informasi yang diterimanya, beranggapan bahwa informasi yang diterima adalah masih sebagai data yang perlu diproses lebih lanjut menjadi informasi lain. Informasi hasil olahan tersebut kemudian diteruskan lagi ke unit lain, bilamana masih diperlukan.

Dengan beredarnya informasi dari unit satu ke unit lain maka terjadilah arus informasi atau hubungan informasi antar unit. Dalam suatu perusahaan terkadang pekerjaan yang satu dengan yang lainnya saling berhubungan dan untuk itu diperlukan suatu kerja sama antara bagian yang satu dengan yang lain. Seperti halnya dalam prosedur penginputan data pelanggan pada Customer Care di PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur, maka hal tersebut diperlukan suatu

kerja sama yang baik antara bagian penerima dengan bagian pengolah, supaya data tersebut dapat terjaga dan tersusun dengan rapih.

Prosedur penginputan data merupakan langkah-langkah yang ditempuh guna untuk menghimpun data pelanggan secara sistematis dalam upaya memperlancar pekerjaan karyawan mengingat semua data yang diperlukan harus disajikan secara lengkap dan sistematis.

Berdasarkan uraian tersebut, dalam penulisan laporan kerja praktek ini penulis tertarik untuk mengambil judul **"Prosedur Penginputan Data Pelanggan *Customer Care* di PT. Telekomunikasi Indonesia Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Cianjur "**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan , penulis mengemukakan identifikasi dan rumusan masalah sebagai berikut :

1.2.1 Identifikasi Masalah

a. Kurangnya pemahaman staff customer data dalam penginputan data ke sistem informasi yang ada.
b. Tidak adanya pelatihan bagi staff customer data untuk mengerjakan proses penginputan data ke aplikasi sistem informasi.

1.2.2 Rumusan Masalah

a. Bagaimana Sistem Informasi Customer Care dan Aplikasi Migrasi WLL Flexi berjalan.

b. Bagaimana kepuasan user terhadap Sistem Informasi Customer Care dan Aplikasi Migrasi WLL Flexi di PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur.
c. Seberapa besar manfaat Sistem Informasi Customer Care dan Aplikasi Migrasi WLL Flexi terhadap kinerja staff Customer Care.

1.3 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

Maksud penelitian dalam kegiatan kerja praktek oleh penulis adalah :

a. Mahasiswa diharapkan dapat mengaplikasikan disiplin ilmu yang didapat secara teoritis dengan kenyatan sebenarnya di lapangan.
b. Untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dengan menyelesaikan laporan kerja praktek ini di Jurusan Manajemen Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia.
c. Mahasiswa dituntut untuk senantisa membiasakan diri dengan situasi dan kondisi yang sesungguhnya di lapangan, sehingga diharapkan mampu menangani dan menyelesaikan sekaligus memodelkan permasalahan secara intelektual.
d. Setidaknya dapat membantu aktivitas perusahaan dalam pengarsipan data pelanggan.

Adapun tujuan dilakukannya penelitian pada kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

a. Untuk mengetahui kegiatan kerja sehari-hari yang terjadi di PT. Telekomunikasi Indonesia Kantor Daerah Pelayanan Telekomunikasi Cianjur.
b. Untuk mengetahui jenis sistem yang digunakan.

1.4 Batasan Masalah

Sistem kerja praktek yang dikerjakan oleh penulis adalah sistem penyelesaian tugas dari pihak instansi. Untuk mengentri data pelanggan secara manual ke dalam berkas yang telah disediakan, maupun pengentrian data secara komputerisasi ke dalam aplikasi sistem informasi yang disediakan di PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur.

1.5 Lokasi dan Jadwal Kerja Praktek

Penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur yang beralamat di Jl. Ir. H. Juanda No. 9 Cianjur dan ditempatkan di bagian *customer care* TELKOM Cianjur.

Sedangkan lama waktu peninjauan dan pengambilan data dalam pelaksanaan praktek kerja lapangan ini dimulai dari awal kegiatan yaitu pada tanggal 14 Juli – 8 Agustus 2008.

Berikut penulis paparkan penelitian dan proses penulisan kerja praktek seperti terihat dalam tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1

Jadwal Kegiatan Kerja Praktek

Kegiatan	Jadwal Kegiatan																		
	14 Juli – 8 Agustus 2008																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Peninjauan sistem dan deskripsi kerja	■	■	■	■	■	■	■													
Pengumpulan data						■	■	■	■	■	■									
Pengolahan data											■	■	■	■	■	■				
Pendokumentasian															■	■	■	■	■	■

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Sistem

"*Sistem suatu jaringan kerja dan prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu"*. [JOG 89]

"*Sistem adalah suatu keseluruhan yang terdiri atas sejumlah variable (subsistem) yang berinteraksi. Suatu sistem dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lain dan prosedur-prosedur yang berkaitan dalam melaksanakan dan memudahkan pelaksanaan kegiatan dari suatu organisasi "*. [AMS 00]

2.1.1 Elemen Sistem

Yaitu kumpulan komponen yang saling berkaitan dan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Suatu sistem dapat terdiri dari beberapa sub-sub sistem dan sub-sub tersebut dapat pula terdiri dari beberapa sub-sub sistem yang lebih kecil.

Seperti yang telah dikatakan diatas bahwa suatu sistem mempunyai elemen-elemen penyusun, diantaranya adalah :

1. Komponen-komponen (*Components*)

   Setiap sistem baik sistem dalam skala besar maupun dalam skala kecil sekalipun memiliki komponen-komponen atau elemen-elemen. Komponen-komponen ini saling berhubungan dan bekerja

sama sehingga tercapai suatu kesatuan fungsi dari sistem. Sehingga sistem dapat mencapai tujuannya.

2. Penghubung Sistem (*System Interface*)

   Penghubung sistem merukan media perantara antara subsistem yang satu dengan subsistem yang lainnya. Melalui penghubung sistem ini, maka subsistem dapat saling memberi dan menerima sehingga terjalin kerjasama dan dapat membentuk satu kesatuan fungsi dan sistem.

3. Lingkungan Luar (*Environment*)

   Lingkungan luar dari sistem adalah segala sesuatu yang berada diluar batas sistem. Lingkungan luar ini bisa juga berupa ekosistem dimana sistem tersebut berada. Walaupun keberadaannya diluar sistem, tapi lingkungan luar dapat mempengaruhi sistem. Adanya ketidakserasian antara lingkunan luar dengan sistem dapat menyebabkan terganggunya fungsi sistem. Oleh karena itu harus senantiasa tercipta keharmonisan antara sistem dan lingkungan luarnya.

4. Batas Sistem (*Boundary*)

   Merupakan daerah pemisah antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memberikan ruang lingkup yang jelas adari suatu sistem. Dengan adanya ruang lingkup yang jelas dari suatu sistem tersebut, maka kita dapat memisahkan dan membedakan suatu sistem dengan sistem yang lainnya maupun sistem dari lingkungan luar.

5. Masukan Sistem (*System Input*)

   Masukan sistem Adalah bahan atau energi yang dimasukan kedalam sistem. Energi ini dimasukan kedalam sistem untuk diproses oleh sistem sesuai dengan fungsi dari sistem agar dapat menghasilkan keluaran.

6. Keluaran Sistem (*System Output*)

   Keluaran sistem merupakan hasil dari pengolahan suatu sistem. Keluaran ini tentunya diharapkan dapat berguna sesuai dengan tujuan dari sistem. Selain sebagai hasil akhir, sebagai keluaran bisa juga dijadikan masukan untuk sistem lainnya.

7. Pengolahan Sistem (*System Processing*)

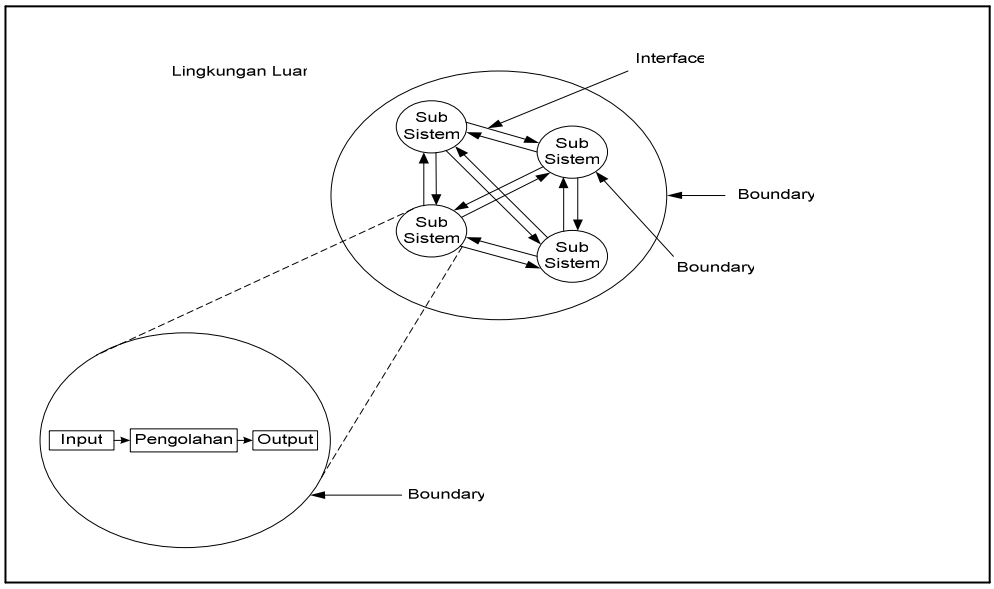
   Pengolahan sistem adalah mesin atau mekanisme yang digunakan untuk mengubah masukan menjadi keluaran. Pengolahan memiliki peranan yang penting, karena disinilah proses perubahan dan pendayagunaan masukan terjadi sehingga menghasilkan keluaran yang sesuai dengan tujuan sistem.

8. Sasaran tujuan

   Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*). Tujuan merupakan hal akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem, sedangkan sasaran merupakan hal-hal yang menjadi objek dan titik fokus untuk meraih tujuan. Suatu sistem bisa dikatakan berhasil atau menjalankan fungsinya bila berhasil mencapai sasaran dan tujuan dari sitem tersebut.

2.1.2 Karakteristik Sistem

Karakteristik atau sifat-sifat suatu sistem dapat kita lihat seperti pada Gambar 2.1 berikut ini:



Gambar 2.1 Karakteristik Sistem

(Sumber : Jogiyanto 2005)

Suatu sistem mempunyai karakteristik/sifat-sifat tertentu yaitu mempunyai :

a. Komponen *(components)*

Terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi dan bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen dapat terdiri dari beberapa subsistem/subbagian, dimana setiap subsistem tersebut memiliki fungsi khusus dan akan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

b. Batas Sistem *(boundary)*

Merupakan daerah yang membatasi antara satu system dengan system lainnya/dengan lingkungan luarnya. Batas system ini memungkinkan

suatu sistem dipandang sebagai satu batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup *(scope)* dari sistem tersebut.

c. Lingkungan Luar Sistem *(environments)*

Adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar dapat bersifat menguntungkan dan merugikan. Lingkungan yang menguntungkan harus tetap dijaga dan dipelihara, sebaliknya lingkungan yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan jika tidak ingin terganggu kelangsungan hidup sistem.

d. Penghubung *(interface)*

Merupakan media penghubung antar subsistem, yang memungkinkan sumber-sumber daya mengalir sari satu subsistem ke subsistem lainnya. Keluaran *(output)* dari satu subsistem akan menjadi masukan *(input)* untuk subsistem lainnya melalui penghubung disamping sebagai untuk mengintegrasikan subsistem-subsistem menjadi satu kesatuan.

e. Masukan *(input)*

Adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem, yang dapat berupa masukan perawatan *(maintenance input)* dan masukan sinyal *(signal input)*. Masukan perawatan : energi yang dimasukkan supaya system dapat beroperasi, sedangkan masukan sinyal adalah energi yang diproses untuk mendapatkan keluaran. Sebagai contoh di dalam sistem komputer, program adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoperasikan komputer dan data adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi.

f. Keluaran *(output)*

Adalah hasil dari energi yang diolah dan diklsifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain. Misalnya untuk sistem komputer, panas yang dihasilkan merupakan keluaran yang tidak berguna dan hasil sisa pembuangan sedangkan informasi adalah keluaran yang dibutuhkan.

g. Pengolah *(process)*

Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan mengubah masukan menjadi keluaran. Suatu sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan-bahan lain menjadi keluaran berupa barang jadi. Sistem akuntansi akan mengolah data-data transaksi menjadi laporan-laporan keuangan dan laporan lain yang dibutuhkan oleh manajemen.

h. Sasaran *(objectives)* atau Tujuan *(goal)*

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan/sasaran. Jika suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran/tujuannya.

2.1.3 Klasifikasi Sistem

Klasifikasi sistem dibagi menjadi empat, yaitu :

1. Sistem Abstrak *(abstract system)* dan sistem fisik *(phsycal system)*

Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran/ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Contoh : Sistem Teologia.

2. Sistem Alamiah *(natural system)* dan sistem buatan manusia *(human made system)*
    a. Sistem alamiah : sistem yang terjadi melalui proses alam dan tidak dibuat oleh manusia. Contoh : Sistem Perputaran Bumi.
    b. Sistem buatan manusia : sistem yang dirancang oleh manusia dan melibatkan interaksi antara manusia dengan mesin. Contoh: Sistem Informasi.
3. Sistem Tertentu *(deterministic system)* dan sistem tak tentu *(probabilistic system)*
    a. Sistem tertentu beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi, interaksi diantara bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti sehingga keluarannya dapat diramalkan. Contoh : Sistem Komputer melalui program.
    b. Sistem tak tentu : sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.
4. Sistem Tertutup *(closed system)* dan system terbuka *(open system)*
    a. Sistem tertutup : system yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh dengan lingkungannya luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa adanya turut campur tangan dari pihak diluarnya (kenyataanya tidak ada system yang benar-benar tertutup) yang ada hanyalah *relatively closed system.*

b. Sistem terbuka : sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luar atau subsistem yang lainnya, sehingga harus memiliki sistem pengendalian yang baik.

2.2 Pengertian Informasi

Informasi merupakan salah satu sumber daya yang paling utama yang dimiliki oleh suatu organisasi apapun jenis organisasi tersebut.

Pengertian-pengertian informasi menurut beberapa ahli :

1. Gordon B. Davis

   "Informasi sebagai data yang telah diolah menjadi bentuk yang berguna bagi penerimanya dan nyata, berupa nilai yang dapat dipahami di dalam keputusan sekarang maupun masa depan". [JOG 92]

2. Barry E. Cushing

   "Informasi merupakan sesuatu yang menunjukkan hasil pengolahan data yang diorganisasikan dan berguna kepada orang yang menerimanya". [JOG 92]

3. Robert N. Anthony dan John Dearden

   "Informasi sebagai suatu kenyataan, data, item yang menambah pengetahuan bagi penggunanya". [JOG 92]

4. Stephen A. Moscove dan Mark G. Simkin

   "Informasi sebagai kenyataan atau bentuk-bentuk yang berguna yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan". [JOG 92]

5. Jogiyanto Hartono

   "Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya". [JOG 95]

6. Abdul Kadir

   "Informasi adalah data yang telah diola menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang". [ABD 03]

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa :

Informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi penerimanya dimana akan menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan keputusan.

2.2.1 Kualitas Informasi

Informasi berhubungan dengan keputusan dan keputusan yang diambil akan berhasil sesuai dengan informasi yang berkualitas. Adapun syarat-syarat agar informasi berkualitas yaitu :

1. Akurat

   Sebuah informasi akan dikatakan akurat jika informasi tersebut tidak bias atau menyesatkan, bebas dari kesalahan dan harus jelas kemana arah tujuannya.

2. Tepat Waktu

   Informasi sebagai dasar untuk menentukan keputusan haruslah memiliki ketepatan dalam waktu

3. Relevan

   Informasi dikatakan berkualitas jika relevan bagi pemakainya. Informasi akan relevan jika memberikan manfaat bagi pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap - tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.

4. Sumber

   Informasi yang baik adalah informasi yang mempunyai sumber yang jelas.

2.3 Pengertian Sistem Informasi

a. Robert A Letch dan K.Roscoe Davis:

   "Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan". [JOG 05]

b. Hall (2001):

   "Sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal di mana data dikelompokkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada pemakai". [ABD 03]

Dari kedua pengertian diatas, sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu kesatuan dari berbagai informasi yang saling berkaitan dan berinteraksi satu sama lainnya untuk keperluan dan tujuan tertentu.

Sistem Informasi juga dapat didefinisikan sebagai :

a. Suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.
b. Sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan/atau untuk mengendalikan organisasi.
c. Suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.
d. Kumpulan dari sub-sub sistem, baik fisik maupun non-fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mengolah data menjadi informasi.

   Adapun kegiatan sistem informasi adalah sebagai berikut :

   1. *Input*, yaitu menggambarkan suatu kegiatan untuk menyediakan data untuk proses.
   2. *Proses*, yaitu menggambarkan bagaimana suatu data diproses untuk menghasilkan suatu informasi yang bernilai tambah.
   3. Penyimpanan, yaitu suatu kegiatan untuk memelihara dan menyimpan data.
   4. *Output*, yaitu suatu kegiatan untuk menghasilkan laporan dari suatu proses informasi.

5. Kontrol, yaitu suatu aktivitas untuk menjamin bahwa sistem informasi tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Sedangkan komponen sistem informasi terdiri dari :

1. Perangkat keras *(hardware),* terdiri dari komputer, printer, jaringan.
2. Perangkat lunak *(software).*
3. Data, merupakan komponen dasar informasi.
4. Manusia *(user).*

2.4 Metode Analisis dan Perancangan Terstruktur

Didalam tahap analisis sistem terdapat langkah - langkah dasar yang harus dilakukan oleh analisis sistem sebagai berikut :

1. *Identify,* yaitu mengidentifikasi masalah.
2. *Understand,* yaitu memahami kerja dari sistem yang ada.
3. *Analyze,* yaitu menganalisis sistem.
4. *Report,* yaitu membuat laporan hasil analisis.

2.4.1 Flow Map

Flowmap disebut juga sebagai *Forms Flowchart* atau Diagram Alir Dokumen atau *Maping Flowchart* atau *Paperwork Charts* atau Diagram Prosedur Kerja. *Flowmap* merupakan diagram alir yang menunjukan arus dari dokuman, aliran data fisik, entitas-entitas sistem informasi dan kegiatan operasi yang berhubungan dengan sistem informasi.

Flowmap juga berisi kegiatan-kegiatan manual dan kegiatan-kegiatan komputer, menampilkan kegiatan-kegiatan logis dan

kegiatan-kegiatan fisik dari siapa, apa, bagaimana dan dimana proses-proses informasi dan proses-proses operasi terjadi.

2.4.2 Diagram Kontek

"Context Diagram adalah diagram tingkat atas, yaitu diagram yang paling tidak detail, dari sebuah sistem informasi yang menggambarkan aliran-aliran data ke dalam dan ke luar sistem dan ke dalam dan ke luar entitas-entitas eksternal". (Sidharta, Lani, Sistem Informasi Bisnis, Pengantar Informasi Bisnis,1995,66).

Context Diagram adalah diagram yang memberi gambaran jelas mengenai hubungan antar entitas-entitas, yaitu bagian dari unsur-unsur organisasi yang berhubungan dengan sumber data, pengolahan data dan informasi pada *software* yang akan dibuat.

2.4.3 Data Flow Diagram

"Data Flow Diagram (DFD) adalah representasi grafik dari sebuah sistem. DFD menggambarkan komponen-komponen sebuah sistem, aliran-aliran data di antara komponen-komponen tersebut, dan asal, tujuan dan penyimpanan dari data tersebut." (Sidharta, Lani, Sistem Informasi Bisnis, Pengantar Informasi Bisnis,1995,65)

Data Flow Diagram adalah suatu bentuk diagram alur yang dipakai pada metodologi pengembangan sistem yang terstruktur untuk mengembangkan arus data didalam sistem dengan terstruktur dan jelas. *Data Flow Diagram (DFD)* adalah alat yang digunakan

untuk mengambarkan suatu sistem yang telah dikembangkan, *Data Flow Diagram (DFD)* juga merupakan alat yang digunakan untuk mengembangkan sistem terstruktur.

BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

3.1 Tinjauan Umum Perusahaan

Pada bab ini penulis mengemukakan tinjauan perusahaan seperti sejarah, visi misi PT. Telekomunikasi Indonesia, arti logo, kredo, filosofi, budaya perusahaan, tempat dan kedudukan perusahaan, bentuk dan hukum perusahaan, bidang pekerjaan, struktur organisasi, serta deskripsi kerja unit customer care di PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur. Berikut tinjauan umum PT. Telekomunikasi Indonesia.

3.1.1 Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia

TELKOM melayani dan memberikan pelayanan seluler melalui 65% kepemilikan saham di anak perusahaan, yang saat ini memiliki jaringan seluler mencakup 90% dari 240 juta lebih penduduk Indonesia. Layanan Telkomsel telah menjangkau lebih dari 650 kota di Indonesia, khusus untuk daerah Jawa dan Bali, layanan TELKOM telah menjangkau seluruh kecamatan. TELKOM menawarkan layanan pascabayar kartu HALLO dan dua layanan kartu prabayar Simpati dan Kartu AS. Telkomsel juga memiliki layanan *rooming internasional* yang dilakukan melalui kerjasama dengan 244 mitra internasional di 148 negara.

Semua perkembangan telekomunikasi ini dimulai pada :

Pada Tahun 1882, Sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegrap dibentuk pada masa pemerintahan kolonial Belanda.

Pada Tahun 1906, Pemerintah Kolonial Belanda membentuk sebuah jawatan yang mengatur layanan pos dan telekomunikasi yang diberi nama Jawatan Pos, Telegrap dan Telepon *(Post, Telegraph en Telephone Dienst/PTT).*

Pada Tahun 1945, Proklamasi kemerdekaan Indonesia sebagai negara merdeka dan berdaulat, lepas dari pemerintahan Jepang.

Pada Tahun 1961, Status jawatan diubah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel).

Pada Tahun 1965, PN Postel dipecah menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos & Giro) dan Perusahaan Negara Telekomunikasi (PN Telekomunikasi).

Pada Tahun 1974, PN Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) yang menyelenggarakan jasa telekomunikasi nasional maupun internasional.

Pada Tahun 1980, PT Indonesian Satellite Corporation (Indosat) didirikan untuk menyelenggarakan jasa telekomunikasi internasional, terpisah dari Perumtel.

Pada Tahun 1989, Undang-undang nomor 3/1989 tentang Telekomunikasi, tentang peran serta swasta dalam penyelenggaraan telekomunikasi.

Pada Tahun 1991, Perumtel berubah bentuk menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP no.25 tahun 1991.

Pada Tahun 1995, Penawaran Umum perdana saham TELKOM (*Initial Public Offering*/IPO) dilakukan pada tanggal 14 November 1995. Sejak itu saham TELKOM tercatat dan diperdagangkan di Bursa Efek Jakarta (BEJ), Bursa Efek Surabaya (BES), *New York Stock Exchange (NYSE)* dan *London Stock Exchange (LSE).* Saham TELKOM juga diperdagangkan tanpa pencatatan (*Public Offering Without Listing*/POWL) di *Tokyo Stock Exchange.*

Pada Tahun 1996, Kerja Sama Operasi (KSO) mulai diimplementasikan pada 1 Januari 1996 di wilayah Divisi Regional I Sumatera dengan mitra PT. Pramindo Ikat Nusantara (Pramindo); Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten dengan mitra PT. Aria West International (AriaWest); Divisi Regional IV Jawa Tengah dan DI Yogyakarta dengan mitra PT. Mitra Global Telekomunikasi Indonesia (MGTI); Divisi Regional VI Kalimantan dengan mitra PT. Dayamitra Telekomunikasi (Dayamitra); dan Divisi Regional VII Kawasan Timur Indonesia dengan mitra PT. Bukaka Singtel.

Pada Tahun 1999, Undang-undang nomor 36/1999 tentang penghapusan monopoli penyelenggaraan telekomunikasi.

Pada Tahun 2001, TELKOM membeli 35% saham Telkomsel dari PT Indosat sebagai bagian dari implementasi restrukturisasi industri jasa telekomunikasi di Indonesia, yang ditandai dengan penghapusan kepemilikan bersama dan kepemilikan silang antara TELKOM dengan Indosat. Dengan transaksi ini, TELKOM menguasai 72,72% saham Telkomsel. TELKOM membeli 90,32% saham Dayamitra dan mengkonsolidasikan laporan keuangan Dayamitra ke dalam laporan keuangan TELKOM.

Pada Tahun 2002, TELKOM membeli seluruh saham Pramindo melalui 3 tahap, yaitu 30% saham pada saat ditandatanganinya perjanjian jual-beli pada tanggal 15 Agustus 2002, 15% pada tanggal 30 September 2003 dan sisa 55% saham pada tanggal 31 Desember 2004. TELKOM menjual 12,72% saham Telkomsel kepada Singapore Telecom, dan dengan demikian TELKOM memiliki 65% saham Telkomsel. Sejak Agustus 2002 terjadi duopoli penyelenggaraan telekomunikasi lokal.

Berikut adalah tabel komposisi kepemilikan saham PT. Telekomunikasi Indonesia sampai 31 Oktober 2005.

JENIS SAHAM	PEMEGANG SAHAM	31 OKT 2005	%	31 OKT 2004	%
Dwi Warna	Negara RI	1		1	
Saham Biasa	Negara RI	10.320.470.712	51,19	10.320.470.712	51,19
	Publik :				
	Pemodal Nasional	652.222.020	3,24	483.663.003	2,66
	Pemodal Asing	9.187.306.548	45,57	9.303.957.709	46,15
	Total Publik	9.839.528.568	48,81	9.839.528.568	48,81
JUMLAH		20.159.999.280	100	20.159.999.280	100

Tabel 3.1 Komposisi Kepemilikan Saham TELKOM

(Sumber PT. Telekomunikasi Indonesia)

3.1.2 Visi, Misi dan Strategi Bisnis PT. Telekomunikasi Indonesia

Berikut ini adalah visi, misi dan strategi bisnis PT. Telekomunikasi Indonesia :

a. Visi Telkom

Visi TELKOM "*To Become a Leading InfoCom Player in the Region*", menunjukkan suatu tekad bahwa *TELKOM* untuk menjadi penyelenggara jasa Informasi dan Komunikasi yang handal di level Regional.

b. Misi Telkom

Memberikan layanan "*One Stop Infocom*" dengan kualitas yang prima dan harga kompetitif, mengelola usaha dengan cara yang terbaik dengan mengoptimalkan SDM yang unggul, dengan teknologi yang kompetitif dan dengan *Business Partner* yang sinergi.

c. Strategi Bisnis *TELKOM*

Dengan memperhatikan visi dan misi perusahaan, telah ditetapkan 9 (sembilan) tujuan strategis yang dapat dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori yang meliputi :

1. *Value creation* :
    a) Implementasi proses pelayanan yang berorientasi pada *one stop customer process.*
    b) Implementasi sistem manajemen operasi yang excellent.
2. Pertumbuhan dan margin yang berkelanjutan :

a) Mempertahankan *revenue share* dalam industri infocom sekitar 60% dengan pertumbuhan revenue konsolidasi minimal CAGR 14%.

b) Mempertahankan EBITDA margin pada level ± 60%.

3. *Quality Excellent* :

a) Menyediakan jasa infocom dengan kualitas yang *excellent*.

b) Memberi pelayanan *excellen*t.

c) Menerapkan *customer centric organization* yang sesuai dengan kebutuhan pasar.

d) Pengembangan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan bisnis masa depan.

e) Pengelolaan *information system/technology* untuk mendukung proses bisnis dan *product development*.

Value creation, serta pertumbuhan dan margin yang berkelanjutan sangat penting di dalam mencapai value perusahaan yang tinggi. Sementara *Quality Excellent* menjadi hal yang signifikan *TELKOM* di dalam pengembangan layanan *Telkom*.

3.1.3 Peran PT. Telekomunikasi Indonesia

Peranan PT. Telekomunikasi Indonesia, yaitu :

1. Memperkukuh persatuan dan kesatuan bangsa.
2. Memperlancar kegiatan pemerintahan dan mendukung tercapainya tujuan pembangunan, yaitu :
   a. Mendorong upaya mencerdaskan bangsa.

b. Memperlancar pertumbuhan ekonomi nasional.

c. Memperkuat hubungan antar bangsa.

3.1.4 Arti Logo, Kredo, Maskot Be Bee dan Filosofi

a. Arti Logo



Gambar 3.1 Logo TELKOM

1. Bentuk bulatan dari logo melambangkan : Keutuhan Wawasan Nusantara Ruang gerak *TELKOM* secara nasional dan internasional; *TELKOM* yang mantap, modern, luwes dan sederhana.
2. Warna biru tua dan biru muda bergradasi melambangkan teknologi telekomunikasi tinggi/canggih yang terus berkembang dalam suasana masa depan yang gemilang.
3. Garis-garis tebal dan tipis yang mengesankan gerak pertemuan yang beraturan menggambarkan sifat komunikasi dan kerjasama yang selaras secara berkesinambungan dan dinamis Tulisan INDONESIA dengan huruf Futura Bold Italic, menggambarkan kedudukan perusahaan *TELKOM* sebagai Pandu Bendera Telekomunikasi Indonesia (*Indonesian Telecommunication Flag Carrier*).

b. Arti Kredo



Gambar 3.2 Kredo

1) Kami selalu fokus kepada pelanggan :Kami selalu memberikan pelayanan yang prima dan mutu produk yang tinggi serta harga yg kompetitif.
2) Kami selalu melaksanakan segala sesuatu melalui cara-cara yang terbaik *(Best Practices)*. Kami selalu menghargai karyawan yang proaktif dan inovatif, dalam peningkatan produktivitas dan kontribusi kerja. Kami selalu berusaha menjadi yang terbaik.

c. Maskot *Be Bee*



Gambar 3.3 Maskot Be Bee

1) Antena Lebah Sensitif terhadap segala keadaan dan perubahan.
2) Mahkota kemenangan.
3) Mata yang Tajam dan Cerdas.
4) Sayap Lincah dan Praktis.
5) Tangan Kuning Memberikan Karya Yang Terbaik.

d. Filosofi dibalik sifat dan perilaku Be Bee

Lebah tergolong makhluk sosial yang senang bekerja sama, pekerja keras mempunyai kesisteman berupa pembagian peran operasional dan fungsional menghasilkan yang terbaik berupa madu yang bermanfaat bagi berbagai pihak. Di habitatnya lebah mempunyai dengung sebagai tanda keberadaannya dan loyal terhadap kelompok berupa perlindungan bagi koloninya, maka akan menyerang bersama bila diganggu. Lebah memiliki potensi diri yang baik berupa tubuh yang sehat, liat dan kuat sehingga bisa bergerak cepat, gesit dan efektif dalam menghadapi tantangan alam. Lebah berpandangan jauh ke depan dengan merancang bangun sarang yang kuat dan efisien, berproduksi, berkembang biak dan menyiapkan persediaan makanan bagi kelangsungan hidup koloninya. Lebah berwarna biru merupakan penggambaran insan *TELKOM* Indonesia.

3.1.5 Budaya Perusahaan

THE TELKOM WAY 135 sebagai budaya korporasi yang dikembangkan *TELKOM* merupakan bagian terpenting dari upaya perusahaan untuk meneguhkan hati, merajut pikiran, dan menyerasikan langkah semua Insan *TELKOM* dalam menghadapi persaingan bisnis InfoCom. Di dalamnya terkandung beberapa unsur, yang secara integral harus menjiwai insan *TELKOM*, yakni :

a) 1 (satu) asumsi dasar yang disebut *"Commited 2 U"*

b) 3 (tiga) nilai inti, mencakup :

1. *Customer Value*
2. *Excellent Service*
3. *Competent People*

c) 5 (lima) langkah perilaku untuk memenangkan persaingan yang terdiri dari :

1. *Stretch The Goals*
2. *Simplify*
3. *Involve Everyone*
4. *Quality is My Job*
5. *Reward the Winners*

THE TELKOM WAY 135 adalah hasil penggalian dari perjalanan *TELKOM* dalam mengarungi lingkungan yang terus berubah, dan dikristalisasi serta dirumuskan dengan dirangsang oleh berbagai inspirasi dari perusahaan lain dan berbagai tantangan dari luar. Dengan akar yang kuat pada kesadaran kolektif organisasi, diharapkan THE TELKOM WAY 135 dapat cepat tertanam dalam jiwa insan *TELKOM*. ***T****ELKOM* berharap dengan tersosialisasinya THE TELKOM WAY 135, maka akan tercipta pengendalian kultural yang efektif terhadap cara merasa, cara memandang, cara berpikir, dan cara berperilaku semua insan *TELKOM.*

3.1.6 Profil PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur

Cianjur adalah salah satu Kabupaten di Jawa – Barat, yang terkenal dengan khas makanannya Tauco dan manisan buah-buahan, serta mempunyai motto " Gerbang Marhamah " (Gerakan Pembangunan Masyarakat yang ber-Akhlakul Kharimah).

Kabupaten Cianjur memiliki luas area 350.148 hektar dengan jumlah penduduk 1.931.840 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk 2,11 % luas, mata pencaharian utama masyarakat Kab. Cianjur adalah di sektor pertanian & perdagangan, secara administratif Pemerintah Kabupaten Cianjur terbagi 26 Kecamatan, 335 Desa dan 6 Kelurahan di wilayah kota Cianjur, yang terbagi dalam tiga wilayah yaitu wilayah utara, tengah dan selatan.

Secara geografis, kabupaten Cianjur mempunyai nilai strategis, karena dilintasi jalur jalan Negara Jakarta - Bandung, serta banyak memiliki objek wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun asing.

PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur, merupakan salahsatu dari 5 Kandatel di Divisi Regional III Jawa Barat & Banten selaku operator telekomunikasi penyedia Jasa Infokom milik Bangsa Indonesia, ikut berkiprah dan berkarya demi kemajuan Kabupaten Cianjur.

a. Visi :

Visi Jangka panjang : Seluruh Karyawan/wati Telkom "Mati Masuk Surga".

Visi Jangka Menengah : Untuk menjadi yang terdepan dalam informasi komunikasi.

Visi Jangka Pendek : Mencapai Target sesuai dengan Rencana Kerja (RKAP).

b. Misi **:**

1. Memberikan yang terbaik kepada pelanggan.
2. Sapu bersih *Fraud*.
3. Perkuat internal *control*.
4. Tingkatkan kompetensi kunci.
5. Raih pendapatan semaksimal mungkin.
6. Lakukan efesiensi biaya semaksimal mungkin.
7. Berikan penghargaan bagi yang berhasil dan terapkan hukuman bagi yang menyimpang.
8.

3.1.7 Tempat dan Kedudukan Perusahaan

PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur terletak di pusat kota, berada di 3 (tiga) lokasi yang bertempat di :

a. Gedung Plasa Telkom Jl. Ir. H Juanda no. 9 Cianjur – 43211

b. Gedung STO Jl. Siliwangi no 14 Cianjur – 43211

c. Gedung Logistik Jl. Siliwangi no. 1 Cianjur – 43211

Adapun kedudukan perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur merupakan salah satu dari 5 kandatel di Divisi Regional III Jawa Barat dan Banten selaku operator telekomunikasi penyedia Jasa Infokom milik Bangsa Indonesia.

3.1.8 Bentuk dan Hukum Perusahaan

PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan perusahaan terkemuka di bidang layanan telekomunikasi di Indonesia. Perusahaan ini terbentuk dan telah berbadan hukum. Berikut penjelasannya :

1. Peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang no. 19 tahun 1960, tentang persyaratan sebuah Perusahaan Negara (PN) dengan PERPU no.240 tahun 1961 berubah menjadi PN POS dan TELEKOMUNIKASI. Lapangan usaha PN POS dan TELEKOMUNIKASI ternyata berkembang dengan pesat, maka pada tahun 1965 pemerintah mengadakan peninjuan kembali.
2. Peraturan pemerintah (PP) no.29 dan 30 tahun 1965 terjadi pemecahan menjadi : P.N.POS dan TELEKOMUNIKASI. Selanjutnya mulai tanggal 28 april 1970 berdasarkan S.K Mentri Perhubungan no. 129/U/1970 PN TELEKOMUNIKASI berubah menjadi PERUSAHAAN UMUM TELEKOMUNIKASI yang singkat dengan PERUMTEL.
3. Peraturan pemerintah no.52 tahun 1980 pemerintah mengambil kebijaksanaan dengan membeli seluruh saham PT. INDOSAT sebuah perusahaan swasta yang didirikan dalam rangka penanaman modal asing yang kemudian diubah statusnya menjadi BUMN berbentuk PERSERO.
4. Peraturan pemerintah no.53 tahun 1980, diadakan perubahan atas peraturan pemerintah no.22 tahun 1974, yakni dengan menetapkan PERUMTEL sebagai badan usaha yang diberikan wewenang untuk

menyelenggarakan telekomunikasi dalam negeri dan PT. INDOSAT sebagai badan usaha yang diberi wewenang menyelenggaraan telekomunikasi untuk umum internasional.

5. Peraturan pemerintah no.39 tahun 1974 tentang PERUMTEL juga diubah yang dituangkan dalam peraturan pemerintah no.54 tahun 1980.
6. Peraturan pemeritah no.3 tahun 1983 tentang cara pembinaan dan pengawasan PERJAN, PERUM dan PERSERO.
7. Peraturan pemerintah no.21 tahun 1984 tentang PERUMTEL sebagai pengganti dari peraturan pemerintah no.36 tahun 1970 jo. Peraturan pemerintah no.54 tahun 1980. Satu hal yang sangat mengembirakan dalam sejarah perundang-undangan ini adalah ditetapkannya Undang-Undang no.3 tahun 1989 tentang telekomunikasi yang memberikan angin segar dalam pengembangan dan pembangunan pertelekomunikasian di Indonsesia.
8. Peraturan pemerintah no.25 tahun 1991 tanggal 1 Mei 1991 menetapkan pengalihan bentuk perusahaan umum (PERUM) telekomunikasi menjadi perusahaan perseroan (Persero). Peralihan bentuk perusahaan tersebut ditandai dengan penanda tanganan akte pendirian perusahaan perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia oleh Notaris Imam Fatimah, SH bersama-sama dengan Menparpostel Soesilo Sudarman yang bertindak selaku kuasa dari Mentri Keuangan sebagai pemegang saham, hari selasa tanggal 24

September 1991 jam 09.30 WIB di Depparpostel, Jl. Kebon Sirih 36 Jakarta Pusat.

3.1.9 Bidang Pekerjaan

Bidang pekerjaan yang dilakukan oleh PT. TELKOM Kandatel Cianjur, yaitu jenis pelayanan yang bergerak dalam bidang Teknologi dan informasi, khususnya pada pelayanan telekomunikasi.

3.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Visi TELKOM untuk menjadi perusahaan *InfoCom* terkemuka di kawasan Asia Tenggara dikembangkan melalui TELKOM Goal 135-3010. Untuk mencapai tujuan tersebut seluruh sumber daya perusahaan akan dikerahkan, dan SDM memiliki posisi strategis, baik sebagai sumber daya itu sendiri, maupun sebagai pengelola sumber daya secara keseluruhan.

Sejalan dengan visi, misi, dan proses reposisi bisnis yang cenderung berkembang dari layanan telekomunikasi dasar menuju layanan *InfoCom*, serta perkembangan regulasi yang cenderung bergerak dari monopoli menuju persaingan bebas, maka strategi perusahaan ditindaklanjuti dengan penataan struktur organisasi yang mendukung strategi dimaksud. Model organisasi yang diharapkan mampu merespon kebutuhan pelanggan secara cepat dan tepat dengan kualitas yang memuaskan serta unggul dalam persaingan. Organisasi TELKOM akan terus dikembangkan menjadi customer centric dengan penekanan pada efisiensi, sentralisasi, dan optimalisasi fungsi-fungsi pendukung.

Penataan organisasi dibuat berdasarkan fase transisi dari komposisi Direksi sebelumnya yang terdiri dari lima Direktur menjadi tujuh Direktur. Dengan komposisi baru ini, kinerja keuangan disupervisi oleh *Chief Financial Officer* (CFO), infrastruktur dikelola oleh Direktorat *Network & Solution*, sedangkan strategi dan positioning produk dikendalikan oleh Direktorat Konsumer dan Direktorat *Enterprise & Wholesale* yang menyediakan solusi total bagi pelanggan perusahaan.

Struktur organisasi TELKOM awalnya terdiri dari empat Direktorat: Direktorat Bisnis Jaringan Telekomunikasi, Direktorat Bisnis Jasa Telekomunikasi, Direktorat Keuangan, dan Direktorat SDM & Bisnis Pendukung. Struktur organisasi baru yang lebih customer centric (ditetapkan pada bulan Januari 2006) menekankan secara spesifik fungsi dan akuntabilitas setiap Direktorat, interaksi antara Kantor Pusat dengan Lini Bisnis, serta interaksi di antara Lini Bisnis tersebut. Struktur organisasi yang baru menempatkan Direktorat berdasarkan fungsi Kantor Pusat atau Lini Bisnis. Direktorat Keuangan dan Direktorat SDM berfungsi sebagai Kantor Pusat, sementara Direktorat Network & Solution, Direktorat Konsumer, dan Direktorat *Enterprise & Wholesale* berfungsi sebagai Lini Bisnis.

Direktorat yang bersifat Lini Bisnis secara khusus dirancang untuk melakukan sinergi sebagai unit usaha dan menjalankan bisnis organik. Direktorat-direktorat yang tergabung dalam Lini Bisnis dipimpin oleh masing-masing Direktur dengan koordinasi dari *Chief Operating Officer (COO).* Dengan perubahan pada struktur baru ini, Divisi Regional (Divre) dan Kerjasama Operasi (KSO) pada dasarnya berfungsi sebagai Delivery Channel di bawah koordinasi

Direktorat Konsumer. Sementara Kantor Pusat lebih tersentralisasi sebagai *Finance Center* dan HR Center yang berperan penting dalam merumuskan standarisasi sistem.

Struktur organisasi adalah penggambaran secara grafik yang menggambarkan struktur kerja dari suatu organisasi. Struktur organisasi menunjukan bagaimana bagian-bagian di dalam organisasi mengkoordinasikan secara bersama-sama melalui suatu jalur wewenang serta tanggung jawab dan saling mempengaruhi antar orang dalam kelompok kerjasama guna untuk mencapai suatu tujuan yang sama, karena secara keseluruhan tujuan organisasi tidak dapat dijalankan oleh orang tertentu saja.

Suatu organisasi dapat diibaratkan sebagai kesatuan anggota tubuh manusia yang bekerja bersama-sama sehingga fungsi tubuh manusia dapat bekerja sesuai dengan yang diharapkan. Salah satu aspek pengorganisasian adalah menetapkan setiap departemen bagiannya masing-masing.

PT. Telekomunikasi Indonesia memiliki beberapa buah anak perusahaan terafiliasi seperti PT. Telekomunikasi Selular Indonesia yang bergerak sebagai penyelenggara jasa telekomunikasi selular bergerak, PT. Indonusa Telemedia yang menangani bisnis Pay TV dengan nama produk *TELKOM*Vision dan PT. Infomedia Nusantara yang mengelola buku petunjuk telepon *(Yellow Pages)* dan *Call Center*.

Selain anak perusahaan tadi, dalam menjalankan operasi perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia telah mengelompokan unit-unit yang ada dalam organisasi ke dalam bentuk Divisi, Center dan Yayasan.

(Struktur Organisasi Terlampir)

3.3 Deskripsi Kerja

Pada perusahaan PT. TELKOM Kandatel Cianjur terdapat bagian *Customer Care* yang bertugas untuk memastikan efektifitas pelaksanaan proses bisnis dengan memastikan efektivitas implementasi strategi dan sistem pelayanan pelanggan (customer service) serta *Customer Interface Management* dalam mendukung pencapaian *service excellence* melalui kerjasama penyelenggaraan dan penyebarluasan layanan oleh pihak ketiga *(indirect channel)* melalui pendekatan business partnership, sehingga mampu menunjang pencapaian sasaran kinerja customer care yang maksimal.

Berikut tabel deskripsi kerja unit *Customer Care* yaitu tanggung jawab, otoritas utama dan penunjuk prestasi dalam tabel 3.1 berikut :

Tanggung Jawab Utama *(Main Responsibility)*	**Otoritas Utama** *(Main Authority)*	**Penunjuk Prestasi** *(Performance Indicator)*
Memastikan efektivitas pengelolaan unit yang dikelolanya melalui strategi manajerial dan pengendalian internal.	a. Menetapkan Strategi Manajerial Unit dan Rencana Implementasinya. b. Memberikan asistensi yang diperlukan Atasan Langsung. c. Memberikan *empowerment* kepada para subordinat/staf. d. Memberi warning atas penyimpangan berdasarkan hasil evaluasi periodik dan menentukankoreksi/penyesuai	a. *Leadership Effectiveness*. b. *Empowerment Index*.

	an yg diperlukan.	
Memastikan tersedianya strategic action plan (RKAP dan RKMO) Bidang *Product & Business Performance* sesuai dengan *strategic objective* serta memastikan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan dan penggunaan anggaran.	a. Mengusulkan *Strategic Action Plan* / Rencana Kerja Manajerial Unit Kerja yang dipimpinnya serta memberikan *Direction strategic objective alignment*. b. Menyusun dan mengusulkan rencana kerja & anggaran unit yang dipimpinnya. c. Mengusulkan penggunaan dana sesuai mata anggaran yang telah ditetapkan terkait dengan rencana kerja unit yang dipimpinnya. d. Menentukan mekanisme kontrol untuk memastikan efektifitas dan efesiensi terhadap program kerja dan anggaran	a. Kualitas (kesesuaian strategi fungsi dengan strategi bisnis) RKMO dan RKAP. b. Ketepatan waktu penyampaian *strategic action plan unit* / program kerja rencana kerja & anggaran. c. Tingkat deviasi antara rencana & implementasi. d. Efisiensi Biaya : Target vs Realisasi Biaya.
Memastikan efektivitas implementasi strategi dan	a. Menerima dokumen program pengelolaan dan pengoperasian *walk-in customer service* yang	a. Rata-rata waktu pelayanan. b. Hasil penilaian kualitas Layanan Prima - dimensi

sistem pelayanan pelanggan *(customer service)* di PlasaTELKOM Kemitraan	ditetapkan oleh Bidang *Customer Care*. b. Mengkoordinir implementasi sistem dan *prosedur walk-in customer service*. c. Bersama dengan unit *direct marketing & sales*, memastikan efektivitas implementasi program promosi dan komunikasi pasar melalui jaringan distribusi yang dikelolanya. d. Memonitor dan mengendalikan pemenuhan QoS PSB dan gangguan jasa telekomunikasi di area yang dikelolanya. *e.* Berkoordinir dan bekerjasama dengan unit terkait dalam *proses problem resolution* maupun *service quality assurance.* f. Melakukan *review* (analisa, evaluasi, rekomendasi,	terkait. c. CSI / CLI pada dimensi terkait (untuk area yang dikelola).

	pelaporan) implementasi *program walk-in customer service* secara periodik.	
Memastikan efektivitas implementasi strategi dan sistem pengelolaan indirect channel (WARTEL/NET, TELUM, PlasaTELKOM Kemitraan, OPJ, *Flexi Center*) berdasar fungsi *revenue/service assurance, business partnership dan business development*	a. Mengkoordinir aktivitas pengendalian dan pengawasan kerjasama kemitraan pengelolaan *Indirect Channel*. b. Mengkoordinir dan mengendalikan pemenuhan SLG teknis dan non-teknis dengan mitra kerjasama. c. Mengkoordinir pengendalian aspek bisnis / kemitraan seperti; draft PKS, monitoring masa akhir PKS dan SLA pelaksanaan kerjasama, menganalisis/evaluasi terhadap kelayakan usulan mitra. d. Melaksanakan sosialisasi terhadap mitra (aturan dan kebijakan baru), pembinaan mitra dan pemberian penghargaan maupun teguran	a. *Revenue (growth)* mitra. b. Pemenuhan SLG mitra. c. CSI dan CLI pada dimensi terkait.

	pada mitra atas setiap pelanggaran yang ditemukan. e. Mengkoordinir implementasi sistem penilaian kinerja mitra secara periodikal dan menetapkan nilai kinerja.	
Memastikan *effectivitas* pelaksanaan proses bisnis dan program kerja secara berkesinambungan serta memastikan setiap aktivitas unit yang dikelolanya sesuai dengan proses bisnis/prosedur kerja/ petunjuk kerja yang telah disepakati dan	a. Menentukan tindakan preventif, korektif dan improvement berdasarkan hasil evaluasi dan *review* kinerja Unit secara berkala. b. Menyusun usulan rancangan proses bisnis dan indikator kinerja proses bisnis/ prosedur kerja serta hasil perhitungan kinerja efektifitas proses Unit yang dikelolannya (termasuk usulan *improvement)* untuk ditetapkan / distadarisasi oleh MR (Deputy). c. Menyusun rancangan petunjuk kerja dan model record (termasuk usulan *improvement*) untuk	a. Hasil Audit Internal. b. Hasil *Review Managemet : Innovation* Program Tindak Lanjut Hasil *Review Management*. *c.* *In-process measurement Performance (Time Cycle).* d. Proses Bisnis/Prosedur kerja dan Petujuk Kerja. *e.* *Risk Control Matrik Profile Nonconformity Profile.* *f.* *Risk Assessment Result.* *g.* Program Tindak lanjut hasil *Assessment.* *h.* *Risk & Non Conformity Compliance.*

distandarisasi.	distadarisasi oleh MR (Deputy). d. Menentukan titik pengendalian resiko dan titik Control pada setiap prosedur kerja yang dikelolanya , termasuk titik yang berpotensi terjadi non conformity. Untuk selanjutnya ditetapkan MR (Deputy). e. Menentukan mekanisme kontrol untuk memastikan pencapaian kinerja melalui efektivitas/ effesiensi pelaksanaan program kerja serta memberikan peringatan terhadap setiap penyimpangan yang dilakukan subordinate. *f.* Mengusulkan prioritas materi dan agenda self assessment of risk periodik sesuai kebijakan dan panduan dari *Unit Risk Management.* g. Menentukan program tindak lanjut hasil evaluasi / review /	

	Assessment terhadap titik-titik, control, resiko dan noncorfomity di unit kerjanya secara berkala. h. Mengusulkan prioritas materi & agenda self assessment of risk periodik sesuai kebijakan dan panduan dari *Unit Risk Management.*	
Memastikan optimalisasi pengelolaan sumberdaya unit yang dikelolanya *(Man, Money, Material, Method, Information & others)*	a. Menetapkan dan menyetujui sasaran kinerja subordinate (termasuk usulan perubahan/penyesuaian) dan perhitungan NKI nya. b. Mengusulkan usulan kebutuhan dan rencana resources dan facility guna mendukung pelaksanaan kerja unit yang dikelolanya. c. Mengkoordinir dan mengatur penggunaan dan alokasi *resource* dan *facility* di unit yang dikelolanya.Menilai kompetensi subordinate dan	a. Ketepatan waktu penyusunan / penyelesaian SKI/NKI. b. Kesesuaian *(allignment)* indikator kinerja subordinat dengan peran dan fungsi unit yang dikelolanya.Produktivitas sumber daya manusia.*Resource & Facility Effectiveness*. c. Ketepatan waktu pelaksanaan dan penyampaian Konseling Report, Laporan Berkala, dan Usulan Pngembangan.

	memberikan konseling subordinate serta menetapkan usulan pengembangan kompetensi/karir subordinate ke HR center. d. Mengusulkan penggunaan dana sesuai mata anggaran yang telah ditetapkan (sesuai batas kewenangan yang diatur oleh kebijakan *finance center*) terkait dengan rencana kerja unit yangdikelolanya.Otorisasi mendapatkan akses informasi terkait dan mendukung pekerjaan serta aksesinformasi mengenai profile subordinate melalui media yang telah disediakan.	

Tabel 3.2 Deskripsi Kerja

(Sumber PT. Telekomunikasi Indonesia)

3.4 Analisis Sistem yang Berjalan

Dengan mengamati kegiatan kerja pada bagian *customer care* di PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur, baik dalam penanganan pertama order pelanggan yang akan menggunakan jasa layanan TELKOM dengan pengolahan datanya, maupun prosedur penginputan data pelanggan ke dalam aplikasi sistem informasi yang ada.

Sistem informasi aplikasi migrasi WLL *(Wireless Line Loop)* menjadi sistem CDMA/Flexi Home adalah tidak lepas dari beberapa faktor, salah satunya adalah keputusan pemerintah tentang pengaturan dan penggunaan frekuensi radio, sehingga teknologi WLL yang berada di frekuensi 1,9 Ghz – 2,4 Ghz harus segera tidak dioperasikan lagi. Selain faktor tersebut, suku cadang *(spare part)* WLL sudah tidak diproduksi oleh pabrikan.

Program aplikasi ini ditujukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja karyawan *(user)* dalam memasukkan data-data pelanggan sesuai dengan order yang masuk ke bagian *Customer Care* di PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur.

Berikut adalah gambaran umum fungsi sistem informasi aplikasi WLL Flexi Home yang ada di PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur, yaitu :

1. Mempermudah pengentrian data pelanggan dan petugas lapangan, sehingga dapat efektif dalam pengerjaannya serta efisien dalam waktu.
2. Memonitoring kinerja pegawai, sehingga bisa mengukur kinerja seorang pegawai sesuai dengan apa yang telah dikerjakannya.
3. Mengetahui laporan *(report)* yang telah dimasukkan ke program aplikasi, sehingga bisa diketahui oleh semua user yang membutuhkan informasi

tersebut, juga memungkinkan manager untuk mengambil keputusan.

4. Mengetahui bahwa nomor yang telah masuk ke dalam program aplikasi adalah nomor yang telah di migrasi dari teknologi WLL ke sistem CDMA / Flexi Home. Oleh karena itu, maka nomor pesawat teleponnya pun harus diganti (misal : 272094 diganti menjadi 5013795).
5. Mengetahui jumlah petugas lapangan dari seluruh DATEL di Divisi Regional III beserta statusnya apakah masih aktif atau tidak.
6. Meng-upload dokumen baru untuk diinformasikan kepada seluruh *user* yang membutuhkan sebagai suatu informasi.
7. Mencetak surat untuk pelanggan sesuai dengan basis data yang berada di masing-masing DATEL di Divisi Regional III.

Dalam proses penginputan data pelanggan ke dalam sistem informasi aplikasi WLL ke Flexi Home, seharusnya petugas menginput data sesuai dengan tanggal order masuk. Akan tetapi pada kenyataannya tidak begitu, karena ada beberapa berkas yang belum diselesaikan sesuai dengan pengerjaan atau pembongkaran oleh petugas di lapangan. Faktor yang menyebabkan hal ini terjadi salah satunya adalah karena lokasi pelanggan yang cukup jauh dan ada faktor lain diluar itu.

BAB IV

ANALISIS KERJA PRAKTEK

4.1 Analisis Sistem

PT. Telekomunikasi Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi yang berdiri pada tahun 1991. Dalam perjalanannya PT. Telekomunikasi Indonesia telah menjadi perusahaan terkemuka di Indonesia sehingga Telkom telah tersebar diseluruh nusantara yang terbagi menjadi beberapa divisi regional. PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur termasuk ke dalam Divisi Regional III dan memiliki sebuah bagian kerja yaitu *Customer Care*, bagian tersebut memiliki tugas untuk melayani pelanggan khususnya yang berada di wilayah Kabupaten Cianjur (divre III) yang ingin memakai jasa layanan Telkom seperti pemasangan jaringan telepon, telepon flexi dan pemasangan jaringan internet *(speedy)*.

Untuk dapat menikmati fasilitas Telkom, pelanggan harus datang langsung ke plasa Telkom yang ada di wilayah Kabupaten Cianjur untuk mengisi beberapa dokumen-dokumen penting yang harus dipenuhi oleh pelanggan yang nantinya bisa diolah data-datanya untuk mengetahui jaringan yang tersedia, nomor telepon yang akan diberikan, sampai nantinya bisa menjadi data-data yang selanjutnya akan dimasukan ke dalam program aplikasi yang tersedia sekaligus menjadi arsip pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur.

4.1.1 Analisis Dokumen

Analisis dokumen bertujuan untuk mengetahui lebih jelas dan fungsi dari semua dokumen yang ada pada PT. Telkom Kandatel Cianjur di bagian *Customer Care*. Dokumen-dokumen tersebut diantaranya :

1. Formulir Permohonan Berlangganan Telkom.

   Terdapat dua formulir yaitu formulir untuk berlanggan Telkom Phone dan formulir untuk berlangganan Telkom Flexi.

   Formulir ini berisi tentang :

   a) Informasi Pelanggan, seperti :
      - Nama Lengkap
      - Tempat Lahir
      - Tanggal Lahir
      - Jenis Kelamin
      - Alamat
      - Pendidikan
      - Pekerjaan
      - Denah lokasi (Phone)
      - Dll

   b) Identitas Kuasa Pelanggan (bila dikuasakan), seperti :
      - Nama Kuasa
      - Kartu Keluarga
      - Alamat
      - Identitas Diri

   c) Diisi Petugas, seperti :

- Jenis Layanan Telkom
- Kode/Nama Dealer/Vendor
- Nama Petugas Plasa/Marketer
- Nomor Telkom
- Merek/Type/Jenis
- *Electronik Serial Number* (ESN)

(Terlampir)

2. Kontrak Berlangganan Sambungan Telekomunikasi

   Terdapat tiga jenis form kontrak berlangganan, yaitu :

   1) Kontrak berlangganan untuk sambungan telekomunikasi ”TELKOM Phone”.

      Form ini merupakan kontrak berlangganan telekomunikasi *Phone* antara PT. Telekomunikasi Indonesia dengan pelanggan, yang berisi :

      a) Pernyataan kontrak berlangganan.
      b) Ketentuan-ketentuan, seperti :
         i. Pasal 1 mengenai Pengertian/Definisi/Istilah yang ada pada form kontrak berlangganan.
         ii. Pasal 2 mengenai Ruang Lingkup Kontrak.
         iii. Pasal 3 mengenai Kepemilikan Instalasi Dan Batas Tanggung Jawab.
         iv. Pasal 4 mengenai Hak Dan Kewajiban Para Pihak.
         v. Pasal 5 mengenai Pembayaran Biaya

Berlangganan.

vi. Pasal 6 mengenai Kompensasi Oleh TELKOM.

vii. Pasal 7 mengenai Sanksi Kepada Pelanggan.

viii. Pasal 8 mengenai Force Majeure.

ix. Pasal 9 mengenai Pengakhiran Perjanjian.

x. Pasal 10 mengenai Penyelesaian Perselisihan.

c) Prosedur, seperti :

1) Pemasangan IKR/G.

2) Pembayaran Biaya Berlangganan.

3) Kompensasi Oleh TELKOM.

(Terlampir)

2) Kontrak berlangganan untuk sambungan telekomunikasi ”TELKOM Flexi”.

Form ini merupakan kontrak berlangganan telekomunikasi *Flexi* antara PT. Telekomunikasi Indonesia dengan pelanggan, yang berisi :

a) Pernyataan kontrak berlangganan.

b) Ketentuan-ketentuan, seperti :

i. Pasal 1 mengenai Pengertian/Definisi/Istilah yang ada pada form kontrak berlangganan.

ii. Pasal 2 mengenai Ruang Lingkup Kontrak.

iii. Pasal 3 mengenai Hak Dan Kewajiban Para Pihak.

iv. Pasal 4 mengenai Pembayaran Biaya Berlangganan.

v. Pasal 5 mengenai Kompensasi Oleh TELKOM.

vi. Pasal 6 mengenai Sanksi Kepada Pelanggan.

vii. Pasal 7 mengenai Force Majeure.

viii. Pasal 8 mengenai Pengakhiran Perjanjian.

ix. Pasal 9 mengenai Penyelesaian Perselisihan.

c) Prosedur, seperti :

1) Pembayaran Biaya Berlangganan.

2) Kompensasi Oleh Telkom.

(Terlampir)

3) Kontrak berlangganan untuk sambungan telekomunikasi ”TELKOM Speedy”.

Form ini merupakan kontrak berlangganan *Speedy* antara PT. Telekomunikasi Indonesia dengan pelanggan, yang berisi :

a) Pernyataan kontrak berlangganan.

b) Ketentuan-ketentuan, seperti :

i. Pasal 1 mengenai Pengertian/Definisi/Istilah yang ada pada form kontrak berlangganan.

ii. Pasal 2 mengenai Ruang Lingkup Kontrak.

iii. Pasal 3 mengenai Hak, Kewajiban, Tanggung Jawab Dan Larangan Para Pihak.

iv. Pasal 4 mengenai Biaya Penggunaan Jasa Speedy.

v. Pasal 5 mengenai Kompensasi.

vi. Pasal 6 mengenai Klaim Tagihan.

vii. Pasal 7 mengenai Sanksi Kepada Pelanggan.

viii. Pasal 8 mengenai Force Majeure.

ix. Pasal 9 mengenai Pengakhiran Perjanjian.

x. Pasal 10 mengenai Penyelesaian Perselisihan.

xi. Pasal 11 mengenai Lain-lain.

c). Prosedur, seperti :

a. Pembayaran Biaya Berlangganan.

b. Kompensasi Oleh TELKOM.

(Terlampir)

3. Form Cheklist dan Verifikasi WLL ke Flexi

Form ini diisi oleh petugas *customer care* untuk menyesuaikan antara dokumen yang masuk dengan persyaratan yang harus dipenuhi sebagai syarat untuk migrasi WLL ke Flexi.

Form ini berisi :

- Nama Pelanggan
- Nomor Telepon Lama
- Nomor Telepon Baru
- Permohonan Pasang Baru (TEL 2B)
- Foto copy KTP/Form Pengganti KTP yang masih berlaku.
- Surat Pernyataan/Berita Acara
- Berita Acara Ganti Kepemilikan
- Berkas Data Langganan.

(Terlampir)

4. Form Berita Acara Kepemilikan Telepon

   Form ini berisi pernyataan antara kedua pihak yang menyatakan bahwa pihak kedua sebagai orang yang mengisi form berita acara kepemilikan telepon sekaligus merupakan pemilik dari nomor telepon yang sebelumnya dimiliki oleh pihak pertama yang terlebih dahulu memiliki nomor telepon tersebut.

   (Terlampir)

5. Form Berita Acara Kepemilikan Penggantian WLL – Flexi Home

   Form ini berisi data-data yang diisi oleh petugas lapangan ketika melaksanakan pemasangan atau pembongkaran perangkat WLL. Data-data tersebut antara lain :

   a) Informasi pelanggan, seperti :
      - Nama Pelanggan
      - Alamat
      - Nomor Lama (WLL)
      - Nomor Baru (Flexi Home)

   b) Data-data penggantian
      1. Penyerahan Terminal Flexi Home :
         - Merk Terminal Flexi Home
         - Type
         - ESN
         - Telah diterima baik tanggal
      2. Pembongkaran Perangkat WLL :

- Antena Luar
- 2-WFT (no seri)
- Battere & Adaptor
- Tanggal Pembongkaran

(Terlampir)

6. Form Pengganti KTP

   Form pengganti KTP ini disediakan untuk memudahkan pelanggan apabila pelanggan tersebut lupa membawa kartu identitas.

   (Terlampir)

Jenis Data	Keterangan
Nomor Telpon	Nomor telpon ini adalah nomor telpon yang dipasang atau yang diberikan oleh pihak operator telekomunikasi Cianjur.
Nama Pelanggan	Nama pelanggan ini diambil dari surat permohonan pemasangan yang diajukan oleh pelanggan kepada pihak PT. *Telkom Kandatel* Cianjur.
Tempat dan Tgl Lahir Pelanggan	
Alamat Pelanggan	Alamat ini di ambil dari alamat yang tertera di KTP atau SIM.
Alamat Pemasangan	Sedangkan alamat pemasangan di ambil dari alamat yang ada pada Tel2B.
Persyaratan :	
KTP / SIM	Adalah identitas pelanggan yang meminta pemasangan dan pemindahan nama atau nomor telpon.
Materai	Adalah suatu bukti fisik pengesahan antara perusahaan dengan pelanggan yang sudah ditandatangani oleh pihak pelanggan
Denah	Denah ini menggambarkan lokasi pemasangan telpon yang diajukan.
Kontrak	Adalah lampiran pemasangan yang sudah disetujui oleh pihak PT. *Telkom Kandatel* Cianjur dan telah ditandatangani oleh kedua belah pihak
Keterangan	Adalah lampiran yang menerangkan bahwa permohonan ini adalah pemasangan baru atau pemindahan kepemilikan.

Tabel 4.1 Jenis data yang diolah

4.1.2 Analisis Prosedur yang sedang berjalan.

Prosedur bisnis yang berjalan di bagian *Customer Care* dilakukan dengan dua cara, yaitu secara manual dan dengan proses komputerisasi.

Proses manual dilakukan ketika ada order pelanggan yang akan dilakukan migrasi WLL-Flexi Home dari manajer ke bagian customer data, kemudian dari bagian customer data ke bagian petugas lapangan yang selanjutnya akan diserahkan kepada pelanggan yang telah terdaftar di order pelanggan, kemudian akan dilakukan pembongkaran/ pemasangan layanan telekomunikasi Flexi Home dari sebelumnya telepon kabel (WLL).

Proses komputerisasi dilakukan ketika pengolahan data/berkas-berkas pelanggan Flexi dari bagian petugas lapangan datang ke meja bagian customer data untuk diolah dan diinputkan ke sistem informasi aplikasi migrasi WLL-Flexi Home yang nantinya bisa dilihat langsung secara on-line dalam jaringan intranet, maupun dalam bentuk print out menjadi sebuah laporan kepada manajer.

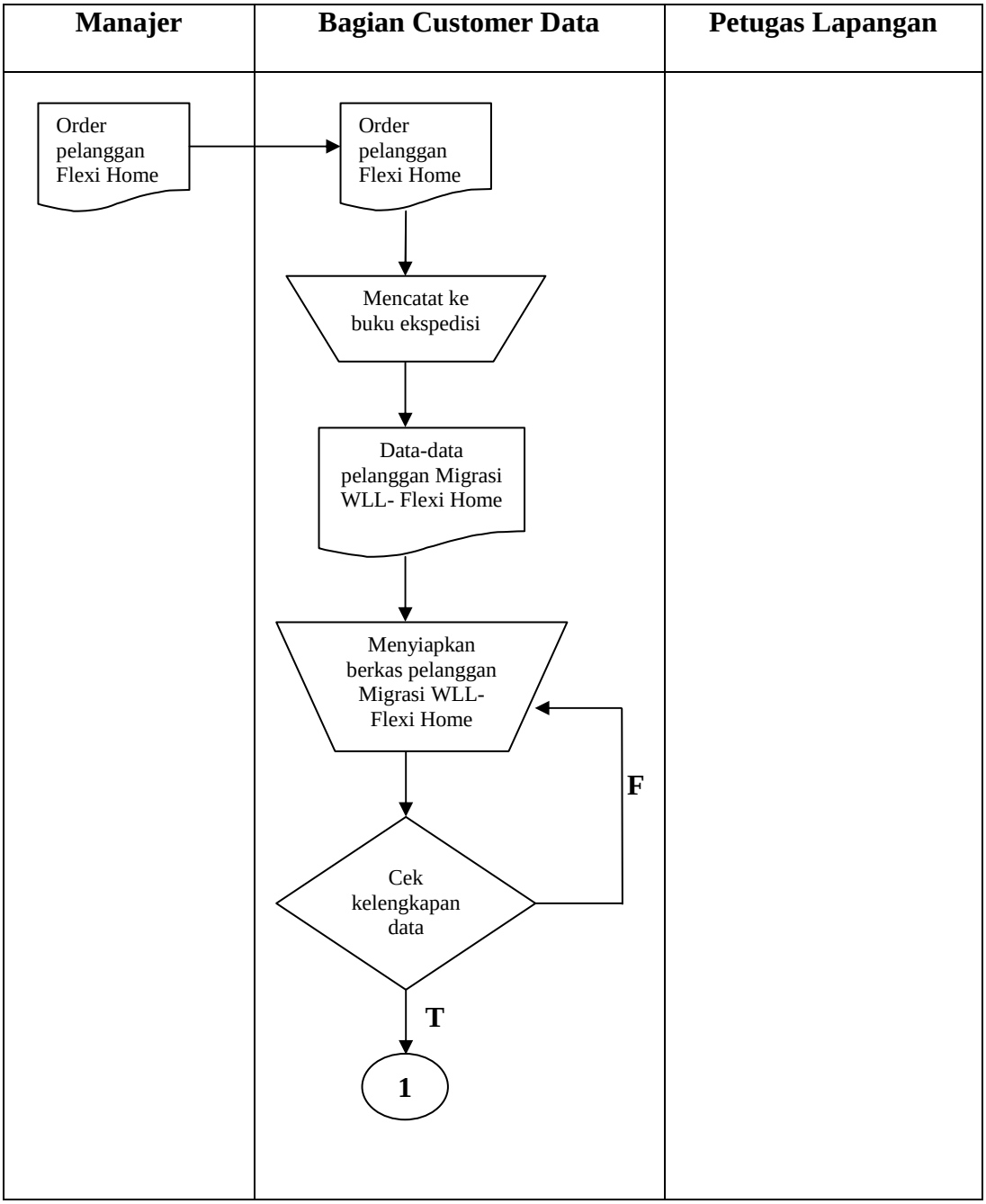
4.1.2.1 Flow Map

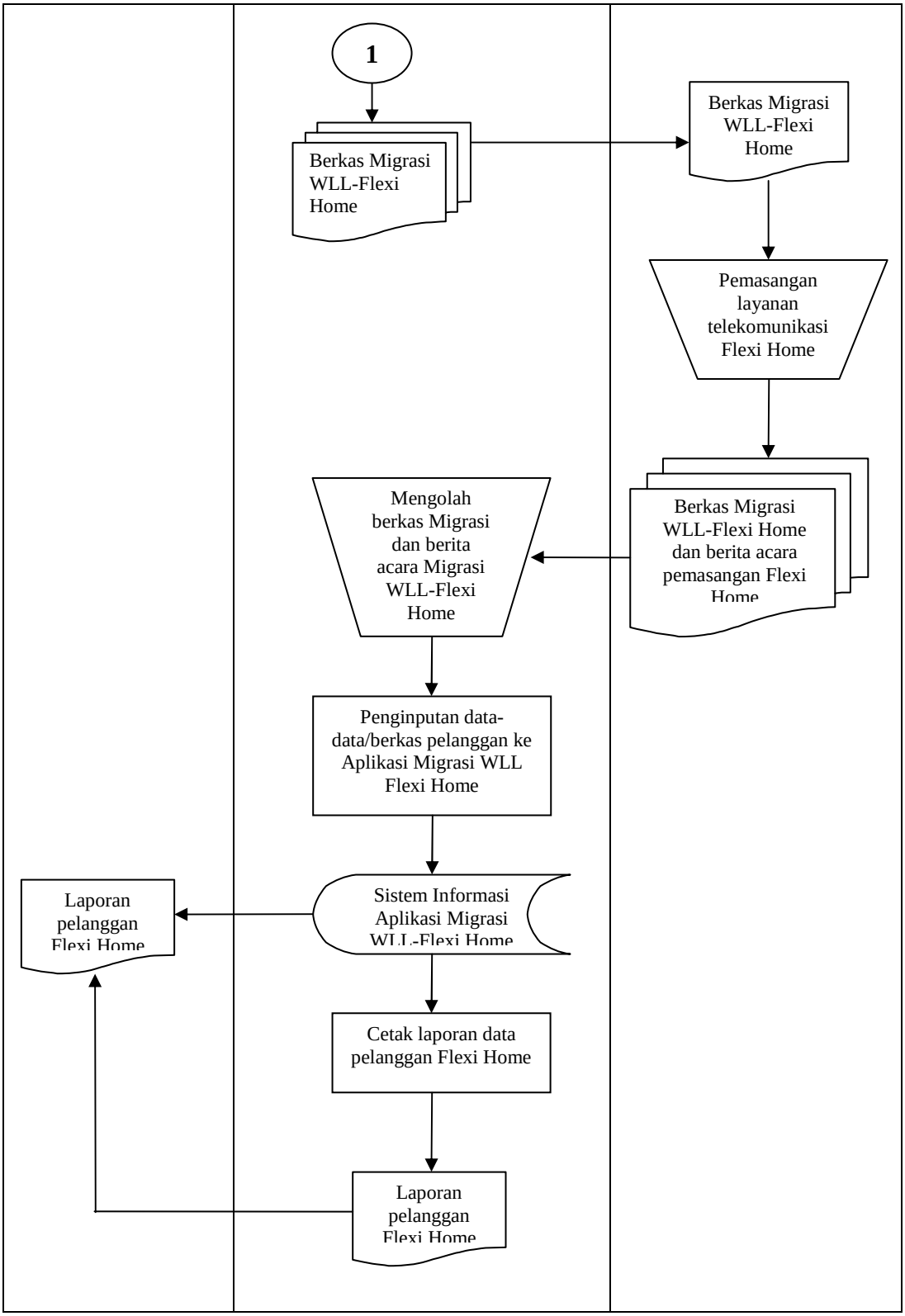
Flowmap berisi kegiatan-kegiatan manual dan kegiatan-kegiatan komputer, menampilkan kegiatan-kegiatan logis dan kegiatan-kegiatan fisik dari siapa, apa, bagaimana dan dimana proses-proses informasi dan proses-proses operasi terjadi.

Flow Map disebut juga sebagai *Forms Flowchart* atau Diagram Alir Dokumen atau *Maping Flowchart* atau *Paperwork Charts* atau Diagram Prosedur Kerja. *Flowmap* merupakan diagram alir yang menunjukan arus dari dokuman, aliran data fisik, entitas-entitas sistem informasi dan kegiatan operasi yang berhubungan dengan sistem informasi.

Flow Map digunakan untuk menggambarkan sistem sebagai sebuah jaringan dari proses - proses secara fungsional yang dihubungkan satu dengan yang lainnya.

Berikut *Flow Map* sistem yang berjalan di PT. Telekomunikasi Indonesia unit *Customer Care*, dapat dilihat pada gambar 4.1 sebagai berikut:

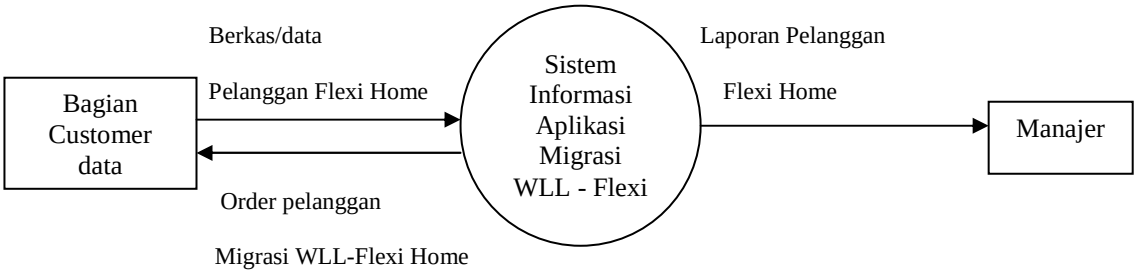




Gambar 4.1 Flow Map sistem yang berjalan

4.1.2.2 Diagram Konteks

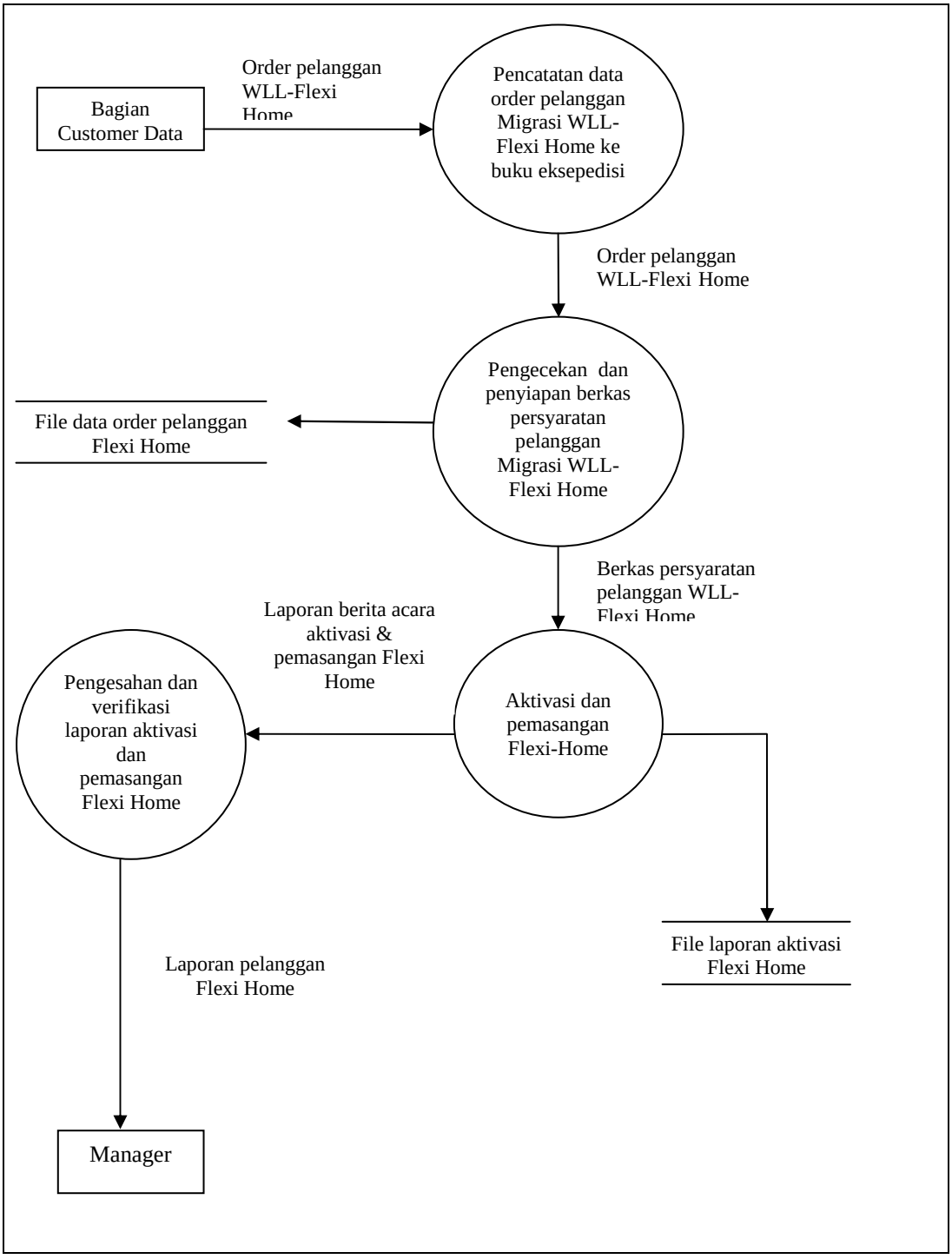
Diagram Konteks merupakan gambaran global mengenai suatu sistem. Dalam diagram konteks menerangkan secara garis besar hubungan antara entitas-entitas yang ada pada sistem. Berikut ini adalah diagram konteks dari sistem informasi Aplikasi Migrasi WLL-Flexi Home. Data Flow Diagram adalah suatu bentuk diagram alur yang dipakai pada metodologi pengembangan sistem yang terstruktur untuk mengembangkan arus data didalam sistem dengan terstruktur dan jelas. Berikut gambar 4.2 diagram konteks sistem yang sedang berjalan.



Gambar 4.2 Diagram Konteks yang sedang berjalan

4.1.2.3 Data Flow Diagram

Data Flow Diagram yang menggambarkan fungsi logika dari sebuah sistem. Dalam DFD terdapat aliran data dan proses yang terjadi dalam sistem. Berikut adalah DFD dari sistem informasi Aplikasi Migrasi WLL-Flexi Home, dapat dilihat pada gambar 4.3.



Gambar 4.3 DFD Sistem yang berjalan

4.1.3 Evaluasi Sistem Yang Berjalan

Dalam prosedur penginputan data di bagian *Customer Care* PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur, penulis mengevaluasi bahwa prosedur yang berjalan sudah cukup baik. Baik dalam proses manual maupun proses komputerisasinya. Namun untuk lebih optimal dalam pengerjaan order pelanggan, dibutuhkan sumber daya manusia yang bisa lebih kompeten dalam mengerjakannya dan perlu ditambah beberapa unit komputer dan printer untuk mendukung segala aktivitas/proses bisnis di bagian *Customer Care* PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur. Sehingga *Customer Care* sebagai ujung tombak dan unit yang penting dalam proses bisnis PT. Telekomunikasi Indonesia bisa melayani pelanggan dengan lebih efektif, cepat dan memuaskan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian tentang Prosedur Penginputan Data *Customer Care* Di PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur yang telah penulis paparkan, maka penulis mencoba menyimpulkan hasil dari kegiatan kerja praktek yang dilaksanakan dari tanggal 14 Juli sampai dengan 8 Agustus 2008, yaitu sebagai berikut :

1. Bagian *Customer Care* merupakan bagian yang penting dalam proses bisnis PT. Telekomunikasi Indonesia yang merupakan ujung tombak dari suatu proses bisnis yang langsung melayani para pelanggan Telkom, sehingga dalam proses pelayanannya harus dilakukan dengan optimal.
2. Prosedur penginputan data pelanggan pada *customer care* di PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur sudah dianggap cukup baik dengan telah menggunakan sistem informasi di bagian tersebut.
3. Prosedur tersebut telah memakai sistem komputerisasi dalam pelaksanaannya sehingga pelayanan lebih optimal.
4. Dengan adanya sistem komputerisasi maka Prosedur penginputan Data *Customer Care* di PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Cianjur dapat berjalan dengan lancar cepat dan efisien, sehingga akan memudahkan pekerjaan yang lebih baik dari segi tenaga, waktu dan biaya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil tinjauan yang penulis lakukan, maka penulis mencoba memberikan saran dengan harapan agar dapat berguna bagi pihak PT. *Telkom Kandatel* Cianjur, yaitu dengan adanya sistem komputerisasi ini diperlukan sumber daya manusia yang terlatih dan profesional agar dalam pelaksanaan prosedur penginputan program aplikasi ini dapat berjalan dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

[Ams 00] Zulkifli, Amsyah, 2000. "*Manajemen Sistem Informasi*", PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

[Ams 03] Zulkifli, Amsyah. 2003. *"Manajenen Sistem Informasi"*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

[Jog 89] Jogiyanto, 1989. "*Analisis dan Desain*", Andi Offset, Yogyakarta

[Jog 92] Jogiyanto, 1992. *"Analisisn dan Desain",* Andi Offset, Yogyakarta

[Jog 95] Jogiyanto HM, 1995, *"Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur"*, Andi, Yogyakarta

[Abd 03] Abdul Kadir, 2003, *"Pengenalan Sistem Informasi",* Andy, Yogyakarta