KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah Swt, karena rahmatNya laporan kerja praktek yang berjudul "Analisis Salam Perdana Aplikasi *Caring* di Unit *Customer Care* Divisi Regional III PT Telkom Indonesia, Tbk" dapat terselesaikan.

Selama pelaksanaan kerja praktek, hingga penyusunan laporan kerja praktek, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak di bawah ini :

1. Bpk. Hery, selaku pembimbing kerja praktek yang senantiasa berbagi ilmu dan membimbing penulis dengan baik, serta memberikan saran yang membangun.
2. Helga, selaku sub pembimbing kerja praktek yang telah membimbing dan memberikan kesempatan untuk menganalisis aplikasi *caring.*
3. Ibu Mira Kania Sabariah, selaku ketua jurusan teknik informatika atas disahkannya laporan ini.
4. Bpk. Irfan Maliki, selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan laporan kerja praktek.
5. Ibu Munto, yang telah memberikan solusi dalam hal pengalihan pembimbing penilai.
6. Ibu Dewi, yang telah memberikan penilaian kepada penulis.
7. Teman-teman IF4, atas bantuan dan dukungannya.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan kerja praktek ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun laporan ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi para pembacanya. Terima kasih.

Bandung, Januari 2009

Intan Permatasari

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan dan Nilai

KATA PENGANTAR **i**

DAFTAR ISI **iii**

DAFTAR GAMBAR **v**

DAFTAR TABEL **vii**

BAB I PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Kerja Praktek 1

I.2. Maksud dan Tujuan Kerja Praktek 2

I.3. Sistem Pelaksanaan Kerja Praktek 2

I.4. Sistematika Pelaporan Kerja Praktek 2

BAB II RUANG LINGKUP PERUSAHAAN

II.1. Sejarah Perusahaan 4

II.2. Tempat dan Kedudukan Perusahaan 4

II.3. Bentuk dan Badan Hukum Perusahaan 5

II.4. Bidang Pekerjaan Perusahaan 5

II.5. Bidang Pekerjaan Divisi Tempat Kerja Praktek 6

II.6. Struktur Organisasi Perusahaan 7

BAB III KEGIATAN SELAMA KERJA PRAKTEK

III.1. Jadwal Kerja Praktek 8

III.2. Teknik Kerja Praktek 10

III.3. Data Kerja Praktek

III.3.1. Analisis Salam Perdana 10

III.3.1.1. Analisis Proses Bisnis sebelum adanya aplikasi *Caring* 10

III.3.1.2. Analisis *Requirement*

III.3.1.2.1. Analisis *Requirement* Fungsional 11

III.3.1.2.2. Analisis *Requirement* non-Fungsional 34

III.3.2. Teori Penunjang Kerja Praktek

III.3.2.1. Oracle 35

III.3.2.2. *CRM (Customer Relationship Management)* 36

III.3.3. Implementasi Salam Perdana 40

BAB IV KESIMPULAN 58

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Struktur Organisasi Divisi Regional (Divre) III 7

Gambar III.1. Proses Bisnis Salam Perdana 11

Gambar III.2. *Context Diagram* Salam Perdana 12

Gambar III.3. DFD Level-0 Salam Perdana 13

Gambar III.4. DFD Level-1 Proses 3 (Pengolahan *Status Call*) 14

Gambar III.5. DFD Level-1 Proses 4 (Pengolahan Data *Call*) 14

Gambar III.6. DFD Level-1 Proses 5 (Pengolahan *Cluster*) 15

Gambar III.7. DFD Level-1 Proses 6 (Pengolahan *Fastel*) 15

Gambar III.8. DFD Level-1 Proses 7 (Pengolahan *Payment*) 16

Gambar III.9. DFD Level-1 Proses 9 (Pengolahan Unit Eskalasi) 16

Gambar III.10. *ERD (Entity Relationship Diagram)* Salam Perdana 32

Gambar III.11. Topologi *Star* 35

Gambar III.12. Daftar pelanggan POTS Salam perdana 40

Gambar III.13. *Form Call* pelanggan POTS Salam perdana 41

Gambar III.14. Info Eskalasi POTS Salam Perdana 43

Gambar III.15. *Checkbox* sebagai tanda pelanggan POTS sudah dihubungi 44

Gambar III.16. *Form Script Greeting* POTS Salam perdana 45

Gambar III.17. Daftar pelanggan SPEEDY Salam perdana 46

Gambar III.18. *Form Call* SPEEDY Salam perdana 47

Gambar III.19. Info Eskalasi SPEEDY Salam perdana 50

Gambar III.20. *Checkbox* sebagai tanda pelanggan SPEEDYsudah dihubungi 50

Gambar III.21. *Form Script Greeting* Salam Perdana SPEEDY 51

Gambar III.22. Daftar Pelanggan Salam Perdana FLEXI 52

Gambar III.23. *Form Call* Salam Perdana FLEXI 53

Gambar III.24. Info Eskalasi FLEXI Salam Perdana 55

Gambar III.15. *Checkbox* sebagai tanda pelanggan FLEXI sudah dihubungi 56

Gambar III.15. *Form Script Greeting* Salam Perdana FLEXI 57

DAFTAR TABEL

Tabel III.1. Tabel Kamus Data 17

Tabel III.2. Tabel *PSPEC (Proccess Spesification)* 22