BAB III

PEMBAHASAN

1.1 Pelaksanaan Kerja Praktek

Sesuai dengan surat balasan yang diberikan oleh PT Telkom Nomor Tel. 175/PS000/HRC-E2010000/2009, memberikan ketentuan-ketentuan untuk pelaksanaan kerja paraktek yaitu :

- Peserta melapor ke HR Area III / Bagian Employee Relation di jalan supratman 66a Lantai V, satu hari sebelum pelaksanaan dimulai.
- Pelaksanaan kerja praktek dimulai pada tanggal 13 Juli sampai dengan 13 Agustus 2009.
- Pelaksanaan kerja praktek tidak mengganggu operasional PT. Telkom dengan jam kerja pukul 07.30 s/d 16.30 WIB setiap hari senin s/d Kamis, pukul 07.30 s/d 17.00 hari jum'at.
- Penerimaan kerja praktek bukan merupakan proses rekrutasi Perusahaan PT Telkom.
- Peserta wajib menandatangani surat pernyataan bermaterai Rp. 6.000 dilampiri fotokopi KTM/KTM (berlaku untuk mahasiswa).
- Peserta kerja praktek tidak diijinkan masuk kantor pada hari libur.
- Peserta kerja paraktek berpakaian sopan, rapi serta mengenakan kartu tanda pengenal dari TELKOM.

1.2 Jadwal dan Kegiatan Kerja Praktek

Kerja praktek dilakukan selama 1 bulan. Terhitung mulai tanggal 13 Juli hingga 13 Agustus 2009. Adapun jadwal dan uraian kegiatan kerja praktek di PT Telkom Divre III adalah sebagai berikut :

NO	TANGGAL	URAIAN KEGIATAN
1	13-06-09 s/d 14-06-09	Diberikan pengarahan dari pembimbing tentang caring.
2	15-07-09 s/d 17-07-09	Pembimbing lapangan memberikan pengetahuan tentang pekerjaan yang akan diberikan oleh peserta Kerja Praktek yaitu tentang Program caring *Compaint Handling.*
3	20-07-09 s/d 22-07-09	Mempelajari struktur framework dan database yang sudah ada.
4	23-07-09 s/d 10-08-09	Mulai membuat program (koding)
5	11-08-09	Melaporkan hasil pekerjaan kepada pembimbing lapangan.
6	12-08-09	Melapor ke bagian HR Area III untuk perihal bahwa kerja praktek selesai.
7	13-08-09	Pembimbing lapangan memberikan penilaian dan peserta melaporkan bahwa kerja praktek

		telah selesai.

Tabel 3. 1 – Jadwal dan Uraian Kegiatan Kerja Praktek

1.3 Analisis Sistem

1.3.1 Deskripsi Sistem

Sistem yang akan dikembangkan adalah Program Caring untuk *complain handling* yang merupakan penanganan atas tagihan dan atau pengaduan lain selain pengaduan gangguan.

1.3.2 Analisis Kebutuhan Perangkat Keras

Adapun spesifikasi kebutuhan perangkat keras yang digunakan untuk mengembangkan aplikasi ini adalah sebagai berikut

1. *Processor* : AMD Turion X2
2. *Memory* : 1536 MB
3. *VGA card* : 256 MB
4. *Harddisk Space* : 160 GB

1.3.3 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Selain perangkat keras, perangkat lunak (*software*) pendukung juga dibutuhkan dalam mengembangkan aplikasi caring khususnya pada bagian *Complain Handling*. Adapun perangkat lunak yang digunakan selama pembangunan sistem ini adalah sebagai berikut :

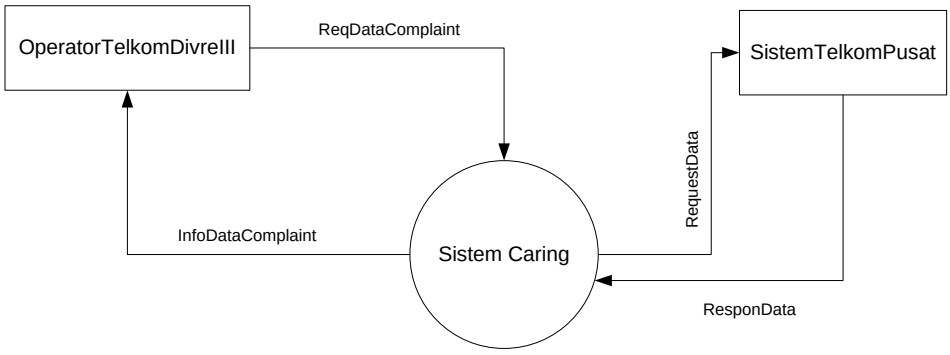
1. Adobe Dreamweaver CS4
2. Oracle PL/SQL Editor
3. Notepad ++ 5.14

1.4 Perancangan Sistem *Compalaint Handling*

Dalam melakukan pengembangan Aplikasi Caring pada tahap Complain Handling, diperlukan berbagai adanya perancangan system untuk memudahkan pengembangan. Tahap pengembangan aplikasi ini menggunakan DFD (*Data Flow Diagram*).

1.4.1 Aliran Informasi

Diagram konteks atau disebut juga dengan model sistem fundamental merepresentasikan seluruh elemen sistem sebagai sebuah bubble tunggal dengan data input output yang ditunjukkan oleh anak panah yang masuk dan keluar secara berurutan.



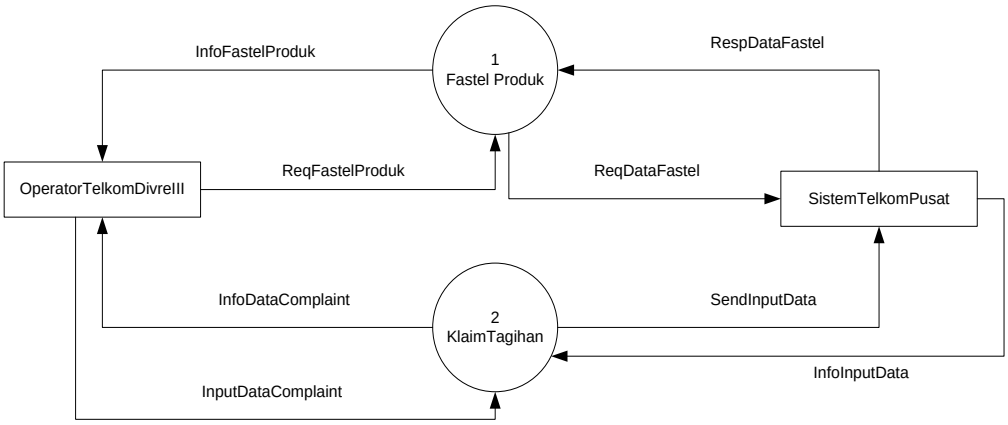
Gambar 3. 1 – Diagram Konteks

1.4.1.1 DFD Level 1 Proses Complaint Handler

Terdapat 2 proses yaitu FastelProduk dan KlaimTagihan.

1 : Proses ini dilakukan oleh Operator PT. Telkom Divre III. Kegiatan yang dilakukan adalah menampilakan data fastel produk pots dan speedy. Semua kegiatan berhubungan langsung dengan sistem yang ada di PT. Telkom Pusat.

2 : Proses ini dilakukan oleh Operator PT. Telkom Divre III. Kegiatan yang dilakukan adalah menginputkan data klaim tagihan yang baru. Semua kegiatan berhubungan langsung dengan system yang ada di PT. Telkom Pusat.



Gambar 3. 2 – DFD Level 1 Proses Complain Handling

1.5 Implementasi Sistem

Berikut ini adalah tampilan aplikasi caring pada tahap *Complaint Handling* :



Gambar 3. 3 - Complaint Handling

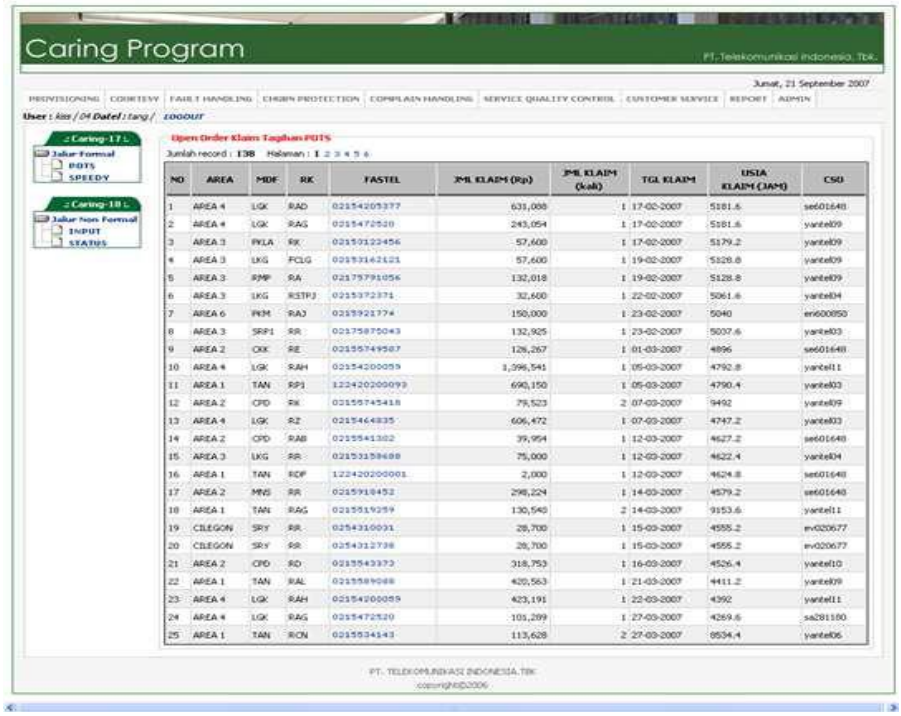
Terdiri dari 2 (dua) menu produk yaitu :

- Caring 17 (Jalur Formal)
- Caring 18 (Jalur Non-Formal)

1.5.1 Jalur Formal

Pilihan Menu Produk

- **Produk Pots**



Gambar 3. 4 – Produk Pots

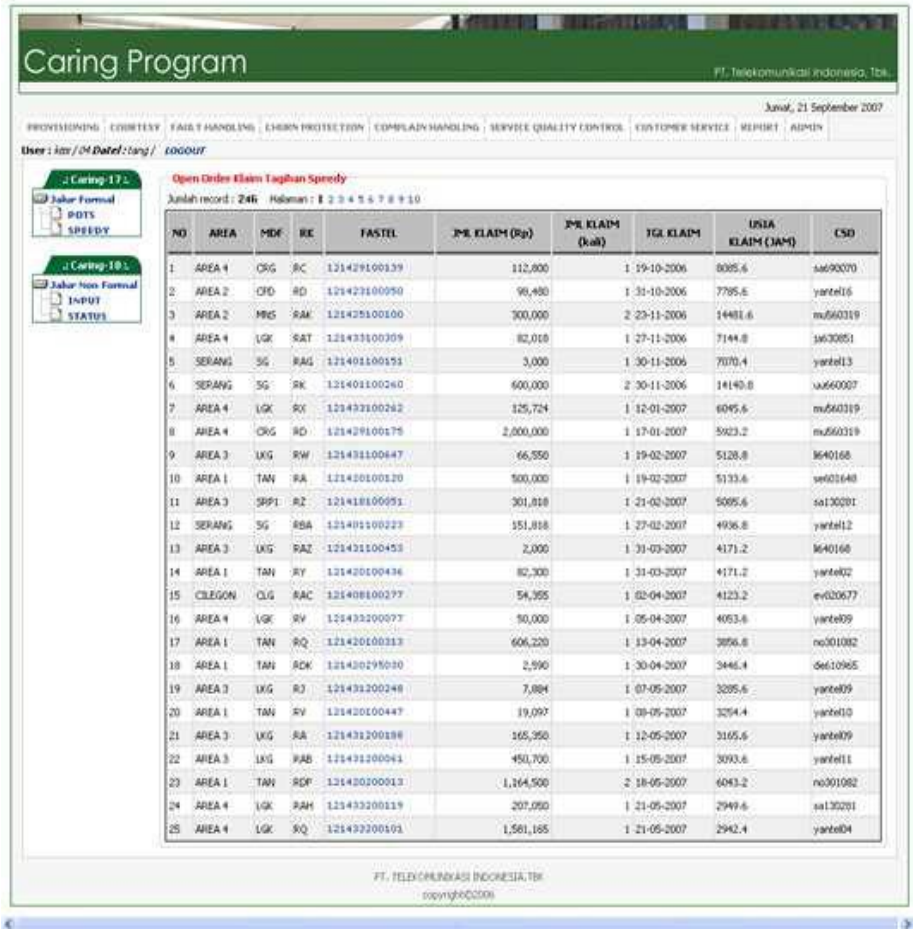
Pada gambar diatas, apabila diklik pada isi kolom fastel maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini :



Gambar 3. 5 - Fastel Produk Pots

Form diatas adalah untuk identifikasi masalah dengan menyajikan data dan informasi yang berkaitan dengan komplain untuk produk Pots.

- **Produk Speedy**



Gambar 3. 6 – Produk Speedy

Pada gambar diatas, apabila diklik pada isi kolom fastel maka akan muncul tampilan seperti dibawah ini :



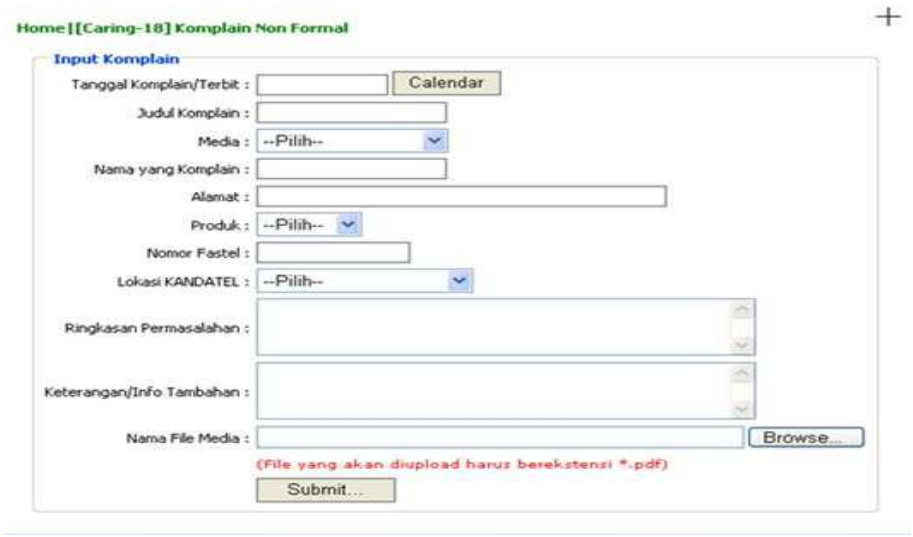
Gambar 3. 7 – Fastel Produk Speedy

Form diatas adalah untuk identifikasi masalah dengan menyajikan data dan informasi yang berkaitan dengan komplain untuk produk Speedy.

1.5.2 Jalur Non-Formal

- **Block Jalur Non-Formal**

- Klik Menu Input maka akan muncul tampilan seperti berikut :

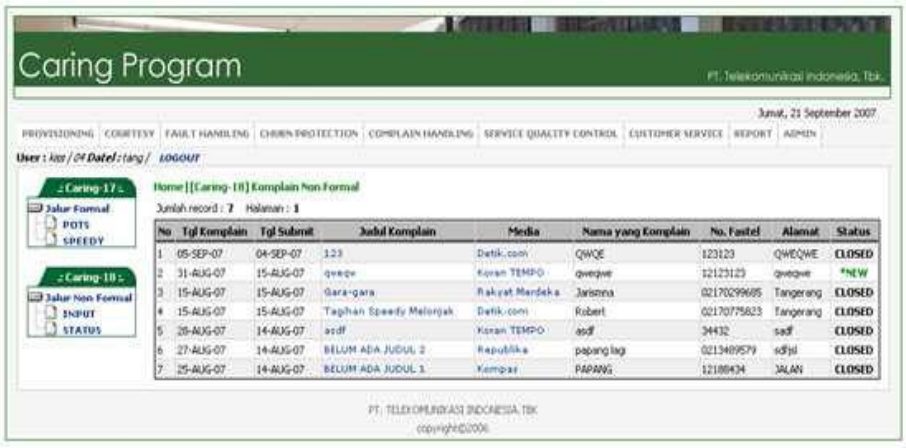


Gambar 3. 8 – Input Komplain

Gambar diatas adalah form untuk input komplain jalur non formal yang tetap di tangani dan di selesaikan sebagaimana hal komplain melalui jalur formal dimulai sejak diterimanya komplain pelanggan melalui surat, media massa (electronik dan cetak) dan mediamassa lainnya.

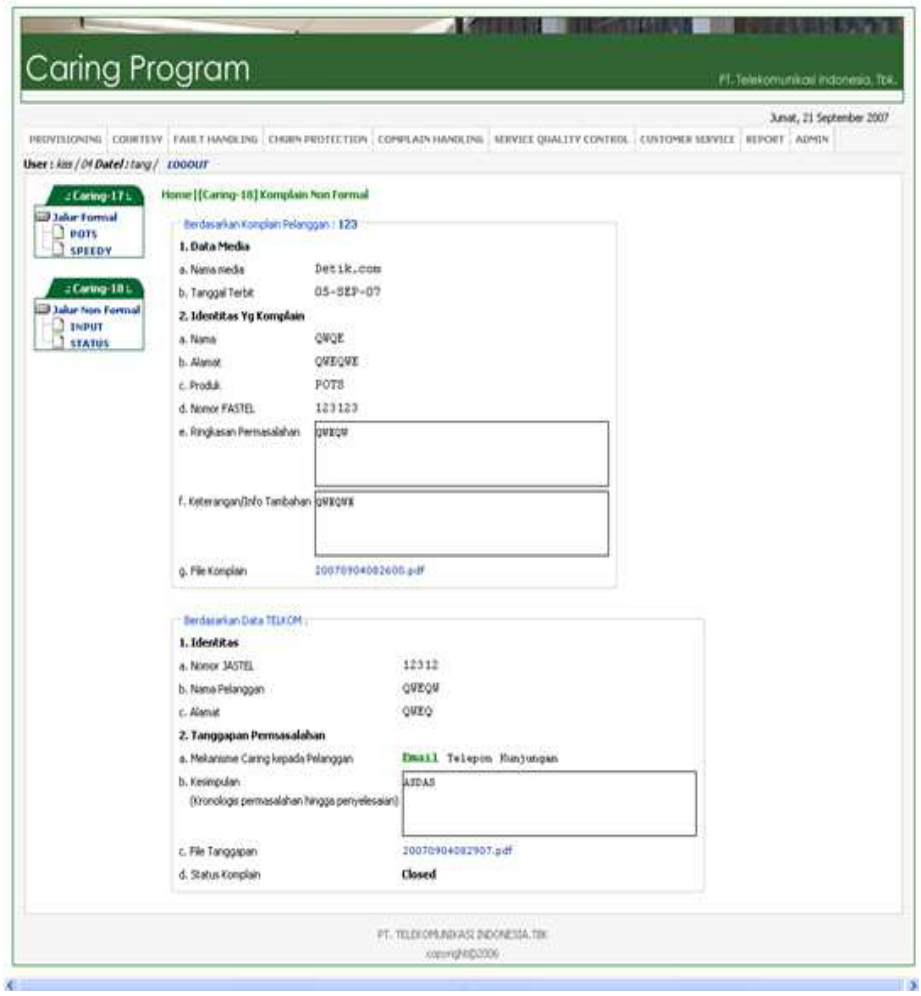
- **Block Jalur Non-Formal**

- Klik pada menu kolom status, maka akan muncul tampilan seperti berikut:



Gambar 3. 9 – Tampilan Menu Kolom Status

- Pada gambar 3.9, apabila diklik isi pada kolom judul complain maka akan muncul tampilan seperti berikut :



Gambar 3. 10 - Form Report Komplain

Pada gambar 3.9, apabila diklik isi pada kolom media maka maka akan ditampilkan report berupa file PDF.