BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

PT Indonesia Telekomunikasi Satelit (Indotelsat) adalah sebuah perusahaan yang didirikan untuk memberikan jasa konsultasi dan pemenuhan sarana komunikasi data, suara dan gambar serta *internet* melalui media satelit yang lebih dikenal dengan sebutan *Very Small Aparture Terminal* (VSAT).

Salah satu produk VSAT yang disediakan Indotelsat yaitu VPN-IP VSAT yang melayani komunikasi data dan suara yang dapat digunakan untuk *online* sistem dari kantor pusat ke kantor cabang atau antar kantor cabang. Dengan *online* sistem ini, pertukaran data dapat dilakukan secara *real-time* sehingga *update* informasi yang penting guna mengambil keputusan dapat diperoleh dengan cepat dan akurat.

Tetapi dalam penyajian informasi tentang perusahaan dan produk-produk Indotelsat saat ini masih menggunakan media brosur, sehingga informasi yang disajikan cenderung terbatas dan membutuhkan biaya tambahan yang tidak sedikit. Begitu pula dengan pelayanan terhadap konsumen, khususnya dalam memperoleh informasi tentang produk-produk yang ditawarkan ataupun dalam melakukan pemesanan.

Untuk memperoleh informasi yang lebih detil ataupun melakukan pemesanan terhadap produk Indotelsat, sebagian besar konsumen datang secara langsung ke perusahaan, sehingga konsumen cenderung menghabiskan waktu

lebih lama diperjalanannya dari pada waktu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Konsumen juga bisa memperoleh informasi ataupun melakukan pemesanan melalui hubungan komunikasi telepon yang telah disediakan oleh perusahaan. Tetapi terkadang pelayanan melalui komunikasi telepon ini relatif lebih lama, terlebih jika konsumen tersebut tidak memiliki data untuk setiap produk Indotelsat sehingga konsumen tidak bisa melihat secara langsung bentuk fisik dari barang yang ditanyakan ataupun yang akan dipesan.

Selain itu, pendokumentasian traksaksi-transaksi yang dilakukan oleh konsumen baik transaksi pemesanan sampai dengan transaksi pembelian dan pembayaran, tidak dilakukan secara komputerasi sehingga besar kemungkinan terjadinya kehilangan data.

Masalah yang juga ada saat ini adalah keterbatasan sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan terutama pada bagian administrasi yang melayani dalam pencarian informasi dan pemesanan masih dijabat oleh satu orang. Sehingga kinerja yang dihasilkan khususnya dalam melayani konsumen dirasakan tidak maksimal.

Cakupan pasar dan jenis konsumen Indotelsat yang dilayani saat ini masih diseputar wilayah Indonesia terkhusus bidang teknologi informasi dan yang mengerti teknologi informasi. Konsumen yang memesan produk Indotelsat terdiri dari konsumen personal dan konsumen perusahaan. Konsumen personal misalnya seseorang yang ingin mendirikan sebuah usaha warung internet (warnet), dan konsumen perusahaan seperti Bank BRI memesan seribu alat pengontrol untuk

Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Indotelsat tidak memproduksi produknya secara sendiri, tetapi hanya sebagai distributor.

Untuk itulah guna meningkatkan pelayanan terhadap konsumen khususnya dalam memperoleh informasi dan melakukan pemesanan, diperlukan suatu aplikasi berbasis *web* sebagai alat untuk pemberi informasi dan melayani pemesanan. *Web* dipilih dikarenakan media ini bisa memberikan informasi secara maksimal, bisa diakses tanpa mengenal jarak, tempat dan waktu, serta bisa diakses oleh banyak pengguna dalam waktu yang bersamaan. Aplikasi yang akan dibuat diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi terhadap perusahaan dan pelayan terhadap konsumen. Oleh karena itu skripsi ini mengambil judul "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMESANAN BERBASIS WEB UNTUK PRODUK SATELIT PADA PT INDONESIA TELEKOMUNIKASI SATELIT JAKARTA"

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas penulis mencoba mengidentifikasi masalah yang menjadi pedoman penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Penyajian informasi tentang Indotelsat dan produk-produk Indotelsat yang ditawarkan masih kurang efisien dan detil.
2. Pelayanan terhadap konsumen khususnya dalam memperoleh informasi ataupun pelayanan terhadap pemesanan masih dirasakan kurang efektif.

1.2.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah berdasarkan uraian diatas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pemesanan produk yang sedang berjalan pada PT Indonesia Telekomunikasi Satelit Jakarta.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pemesanan berbasis *web* untuk produk satelit pada PT Indonesia Telekomunikasi Satelit Jakarta.
3. Bagaimana implementasi sistem informasi pemesanan berbasis *web* untuk produk satelit pada PT Indonesia Telekomunikasi Satelit Jakarta.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian adalah merancang dan membuat sistem informasi pemesanan berbasis *web* untuk produk satelit pada PT Indonesia Telekomunikasi Satelit Jakarta, sehingga masyarakat umum dapat mengetahui tentang profil, produk yang ditawarkan, dan bisa secara langsung melakukan pemesanan produk kepada PT Indonesia Telekomunikasi Satelit.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dasar dari penelitian yang penulis lakukan pada PT Indonesia Telekomunikasi Satelit yaitu :

1. Mengetahui sistem pemesanan produk yang sedang berjalan saat ini di PT Indonesia Telekomunikasi Satelit Jakarta.
2. Merancang sistem informasi pemesanan berbasis *web* untuk produk satelit pada PT Indonesia Telekomunikasi Satelit Jakarta.

3. Melakukan tahap implementasi yang sesuai sehingga sistem informasi pemesanan berbasis *web* untuk produk satelit pada PT Indonesia Telekomunikasi Satelit Jakarta bisa diterapkan dengan baik.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan (PT Indonesia Telekomunikasi Satelit)

Penulis mengharapkan dipenelitian ini dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan perbaikan dalam masalah yang terkait atau berhubungan dengan sistem pemesanan produk.

2. Bagi Penulis

Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya fikir didalam mengambil kesimpulan atas permasalahan, khususnya pada sistem pemesanan produk.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Penelitian ini dapat memberikan asumsi bahwa sistem informasi dalam sebuah perusahaan harus selalu berkembang dan dikembangkan sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan agar memudahkan kegiatan operasional perusahaan.

Meningkatkan dan memperluas serta memanfaatkan keterampilan serta menambah pengalaman dan wawasan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai pegangan untuk memasuki dunia usaha yang akan datang.

Mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah kedalam dunia kerja nyata.

1.5. Batasan Masalah

Hanya membuat sistem informasi berbasis *web* untuk sistem pemesanan produk pada PT Indonesia Telekomunikasi Satelit yang meliputi tentang profil perusahaan, produk yang tersedia beserta detil dari setiap produknya, dan sistem pemesanan produk yang akan diterapkan.

Proses pengambilan keputusan terhadap pemesanan apakah diterima atau tidak berada diluar sistem pemesanan.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT Indonesia Telekomunikasi Satelit, Jl. Cideng Timur No 68 Lt 3, Jakarta.

1.6.2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang dilakukan adalah dimulai dari tanggal 01 Meret 2010 sampai dengan 31 Mei 2010.

Tabel 1.1. Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2010											
		Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Mengidentifikasi Kebutuhan Pemakai	■	■	■	■								
	a. Observasi	■	■										
	b. Wawancara	■	■										
	c. Mengkaji Proses		■	■	■								
	d. Mengkaji Data		■	■	■								
2.	Membangun *Prototype*					■	■	■	■	■	■		
	a. Merancang Input/Proses/Output					■	■	■					
	b. *Design* dan *Coding*							■	■	■	■		
3.	Pengujian *Prototype*										■	■	■
4.	Perbaikan *Prototype*										■	■	■
5.	Pengembangan *Prototype*										■	■	■
6.	Pembuatan Dokumentasi	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■