BAB IV

ANALISIS SISTEM YANG BERJALAN

4.1. Prosedur Sistem Berjalan

Pada bab ini penulis akan menjelaskan tentang system informasi yang berjalan tentang pemasangan baru dan migrasi speedy. Speedy adalah produk Layanan internet access end-to-end dari PT. TELKOM dengan basis teknologi Asymetric Digital Subscriber Line (ADSL), yang dapat menyalurkan data dan suara secara simultan melalui satu saluran telepon biasa dengan kecepatan yang dijaminkan sesuai dengan paket layanan yang diluncurkan dari modem sampai BRAS (Broadband Remote Access Server). Berikut keunggulan dari speedy :

1. koneksi dapat di share
2. koneksi bebas hambatan di dalam backbone domestic
3. koneksi yang nyaman ke gateway international
4. telepon dan internetan dalam waktu bersamaan
5. broadband content melalui speedy.

Tetapi Tidak semua jaringan telepon dapat digunakan untuk layanan Speedy.

ADSL (Asymetric Digital Subscriber Line) adalah suatu teknologi modem yang bekerja pada frekuensi antara 34 kHz sampai 1104 kHz. Inilah penyebab utama perbedaan kecepatan transfer data antara modem ADSL dengan modem konvensional (yang bekerja pada frekuensi di bawah 4 kHz). Keuntungan ADSL adalah

memberikan kemampuan akses internet berkecepatan tinggi dan suara/fax secara simultan.

Adapun syarat yang harus dipenihi oleh pelanggan untuk PSB (pasang baru speedy) :

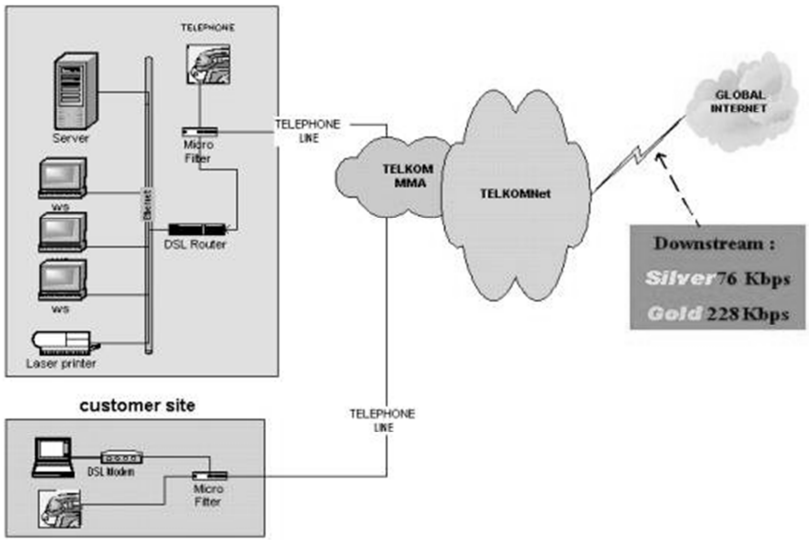
1. Menyediakan fotocopy KTP/SIM/Paspor pelanggan Speedy.
2. Menandatangani Surat Kontrak Berlangganan Speedy yang dibubuhi materei Rp.6.000,-
3. Tidak memiliki tunggakan pembayaran tagihan Speedy dan Telepon atau Faximile di alamat instalasi yang sama, baik atas nama sendiri maupun atas nama Orang Pribadi/ Perusahaan/ Badan/ Lembaga, atau nama apapun sebagai pengontrak/penyewa dan atau pengguna tempat dan atau bertempat tinggal di alamat dimana fasilitas Speedy terdaftar.

Berikut logo Produk Speedy :



Gambar 4. Logo Produk Speedy

Dan adapun konfigurasi speedy:



Gambar 5. Konfigurasi Speedy (Jaringan ADSL)

4.1.1. Analisis Dokumen

Dokumen yang tedapat dalam proses pasang baru speedy :

a. Pengajuan PSB

b. Form pelanggan

c. Form pelanggan isi

d. Form speedy

e. Data Speedy baru

f. Surat survey

g. Hasil survey

h. ACC Surat Survey

i. Laporan survey

j. Surat panggilan

k. Surat Kuasa

l. Speedy Valid dan No Telepon

Dokumen yang terdapat dalam proses pelayanan keluhan pelanggan:

a. From keluhan

b. Bukti lapor keluhan

c. Berkas Klaim

d. Berita Acara dan CP-9

e. Form penerimaan keluhan

f. Report tagihan klaim

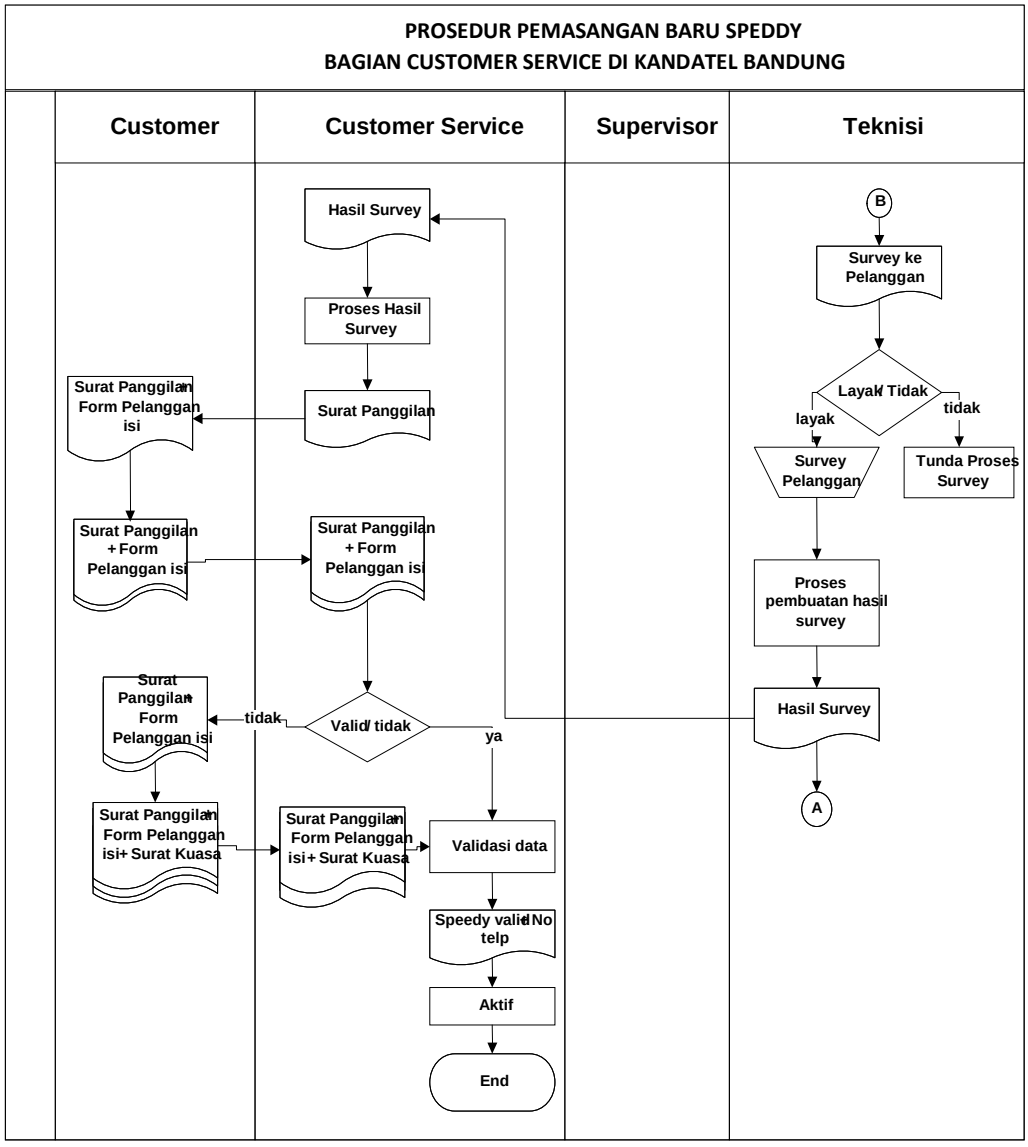
g. Rekap klaim pelanggan

h. Form solusi gangguan

i. Keluhan gangguan yang telah diidentifikasi

4.1.2. Analisis Prosedur yang sedang Berjalan

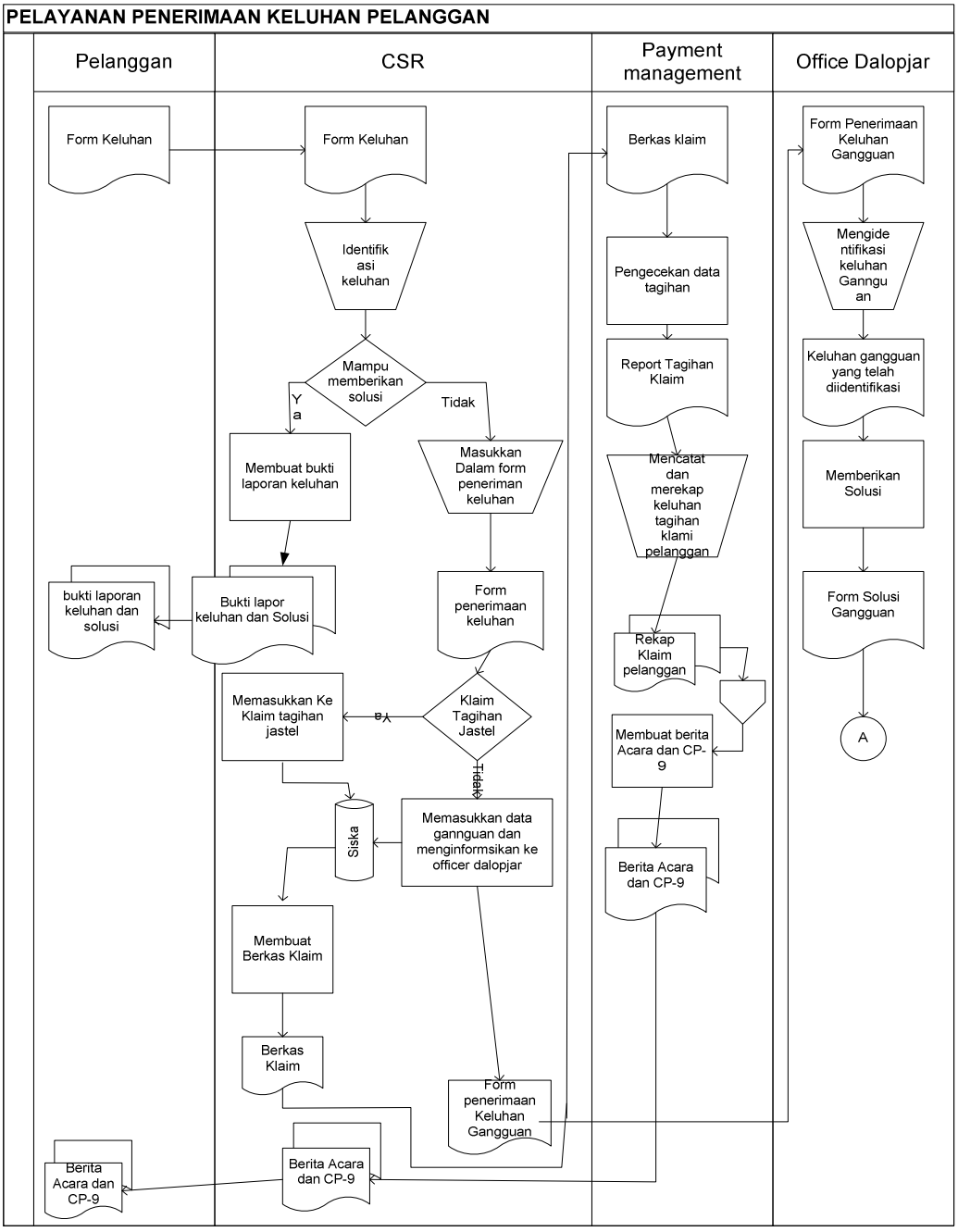
4.1.2.1. Flow Map



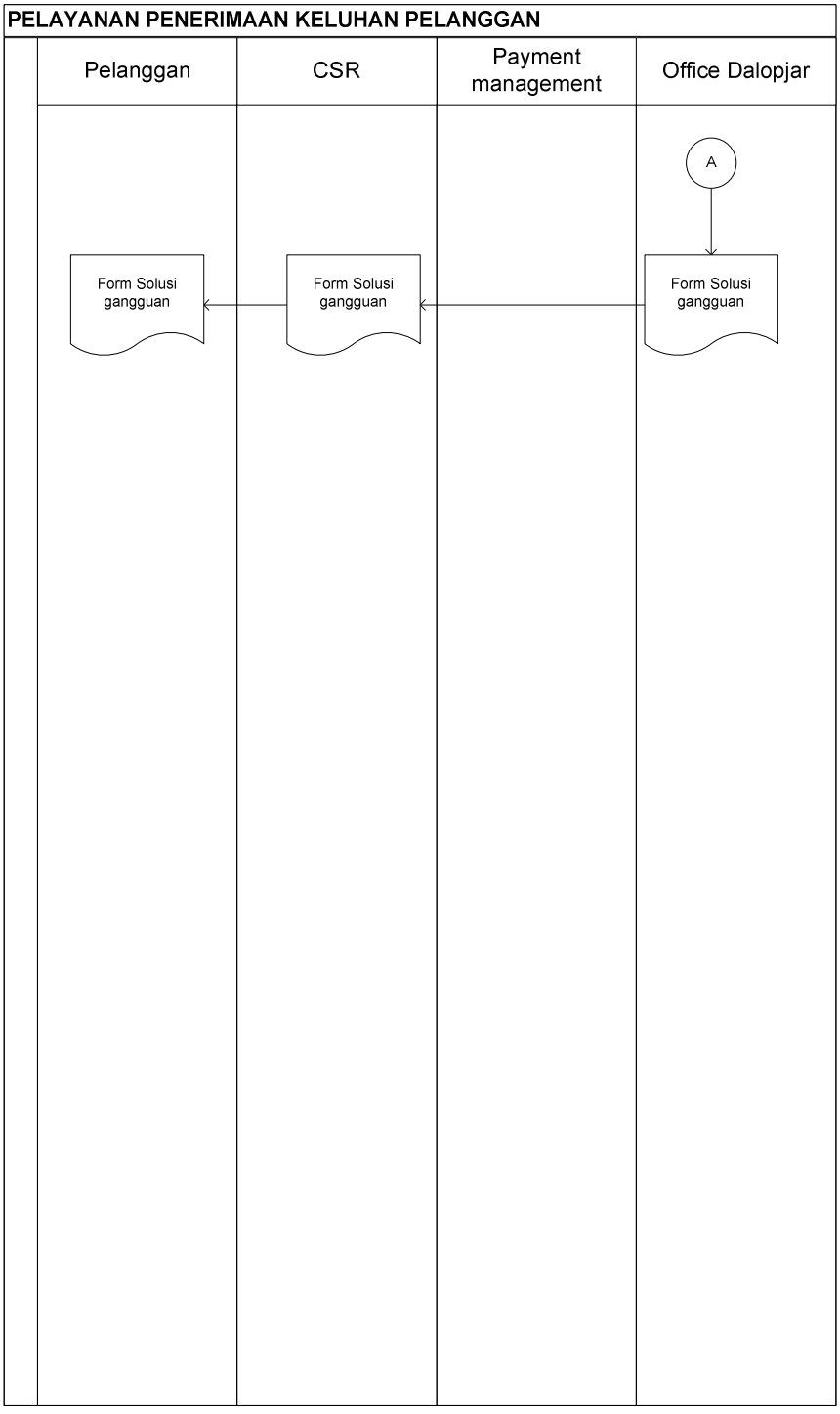
Gambar 6.

Flowmap yang berjalan PSB Speedy

PENERIMAAN KELUHAN PELANGGAN

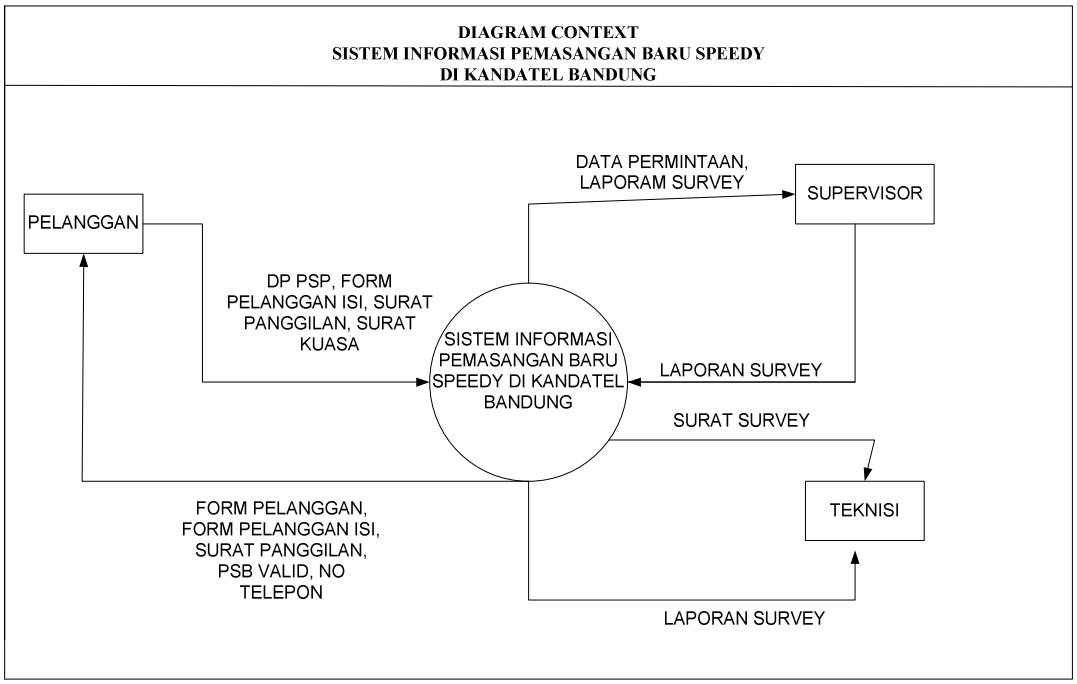


Gambar 7.
Flowmap Penerimaan Pelayanan Keluhan


PELAYANAN PENERIMAAN KELUHAN PELANGGAN
Pelanggan
CSR
Payment management
Office Dalopjar
A
Form Solusi gangguan
Form Solusi gangguan
Form Solusi gangguan

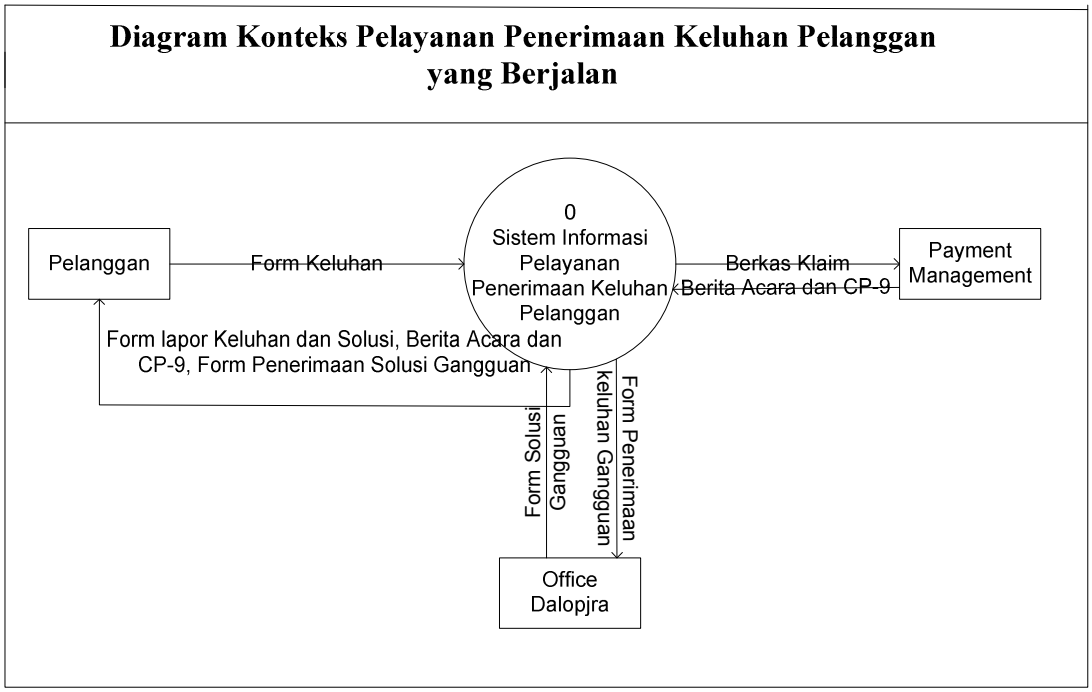
4.1.2.2. Diagram Kontek

Pada sub bab ini penulisan akan menguraikan gambaran dan penjelasan dalam uraian tekstual tentang perbedaan system berjalan dengan system baru dari isi proses, data, dan lain-lain yang diusulkan yang sebagai rancangan solusi. Penyajian berupa Context Diagram dan Diagram Aliran Data (Data Flow Diagram) lojikal.



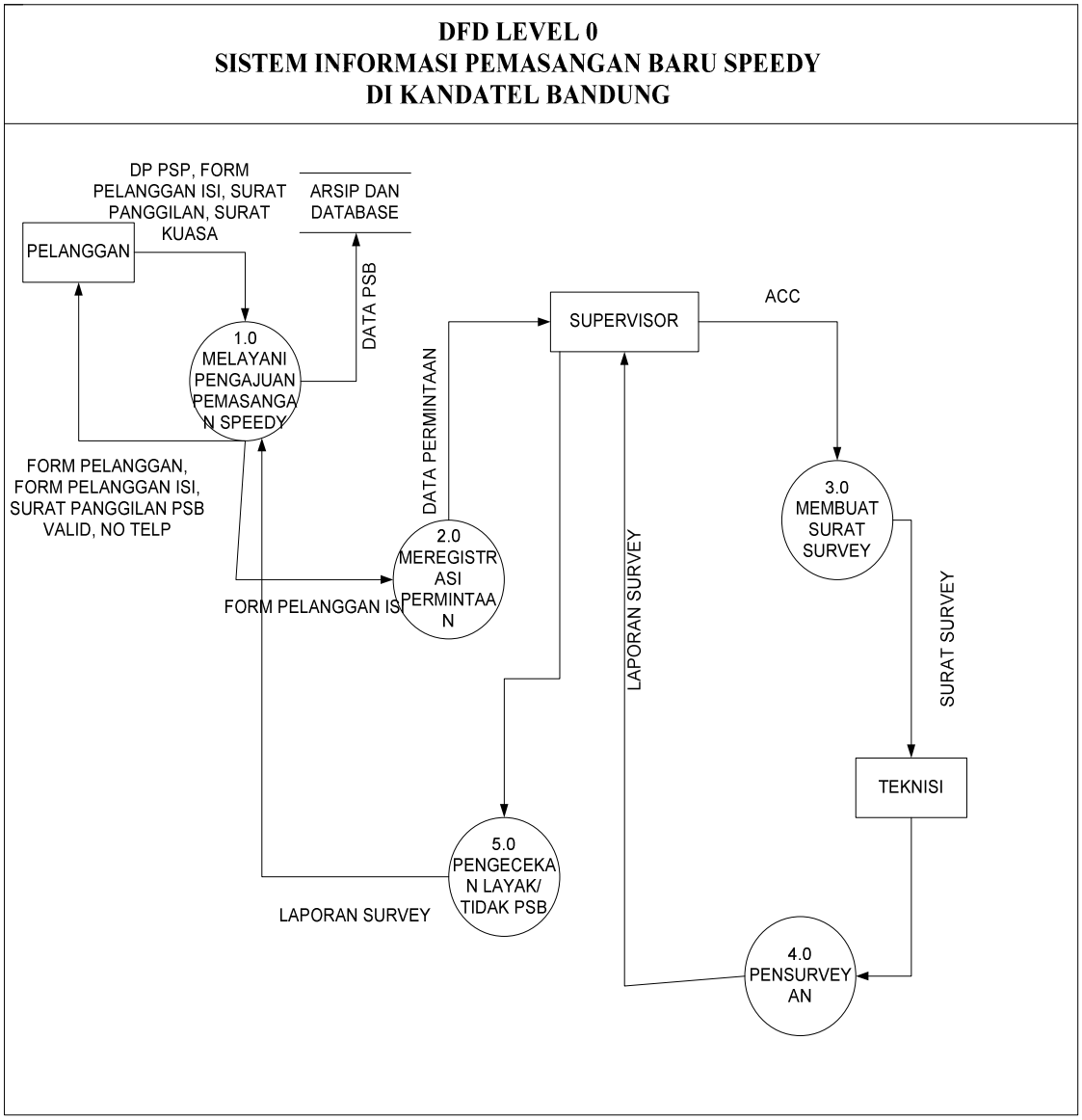
Gambar 8. Diagram Context yang berjalan PSB Speedy

DIAGRAM KONTEKS PENERIMAAN KELUHAN PELANGGAN



Gambar 9. Diagaram Context yang berjalan Pelayanan Penerimaan keluhan pelanggan

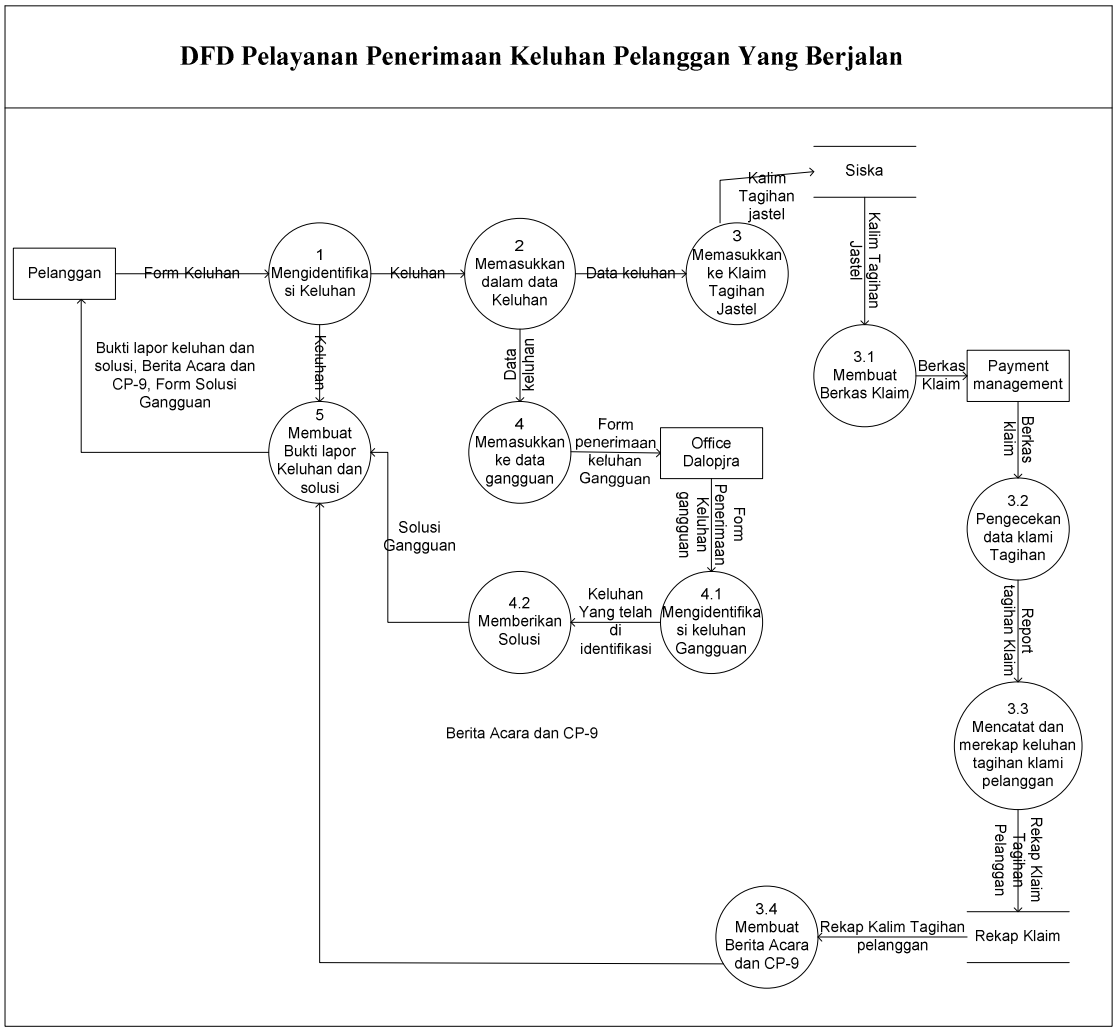
4.1.2.3. Data Flow Diagram



Gambar 10.

DFD yang berjalan PSB Speedy

DFD PELAYANAN PENERIMAAN KELUHAN PELANGGAN



Gambar 11

DFD yang berjalan Pelayanan Penerimaan keluhan pelanggan

4.1.3. Evaluasi Sistem yang berjalan

Dari sitem yang berjalan diketahui bahwa pelayanan komplain pelanggan,telkom pusat tidak mengetahui komplain-komplain para pelanggan yang mengadu ke telkom cabangnya. Serta keluhannya tidak terorganisir karena banyak komplain yang sama sehingga setiap ada komplain yang sama yang diajukan tidak cepat diberikan solusi (banyak yang tertunda) karena redudansi terhadap solusi.

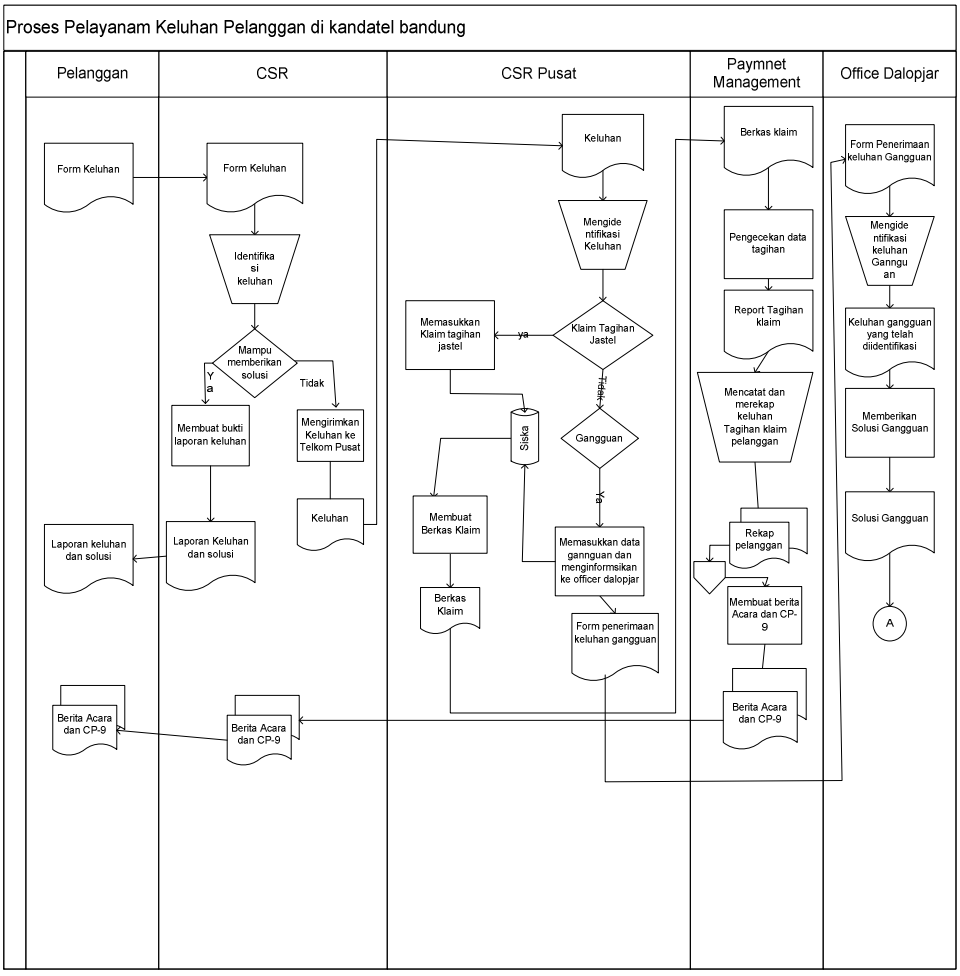
4.2. Usulan Perancangan Sistem

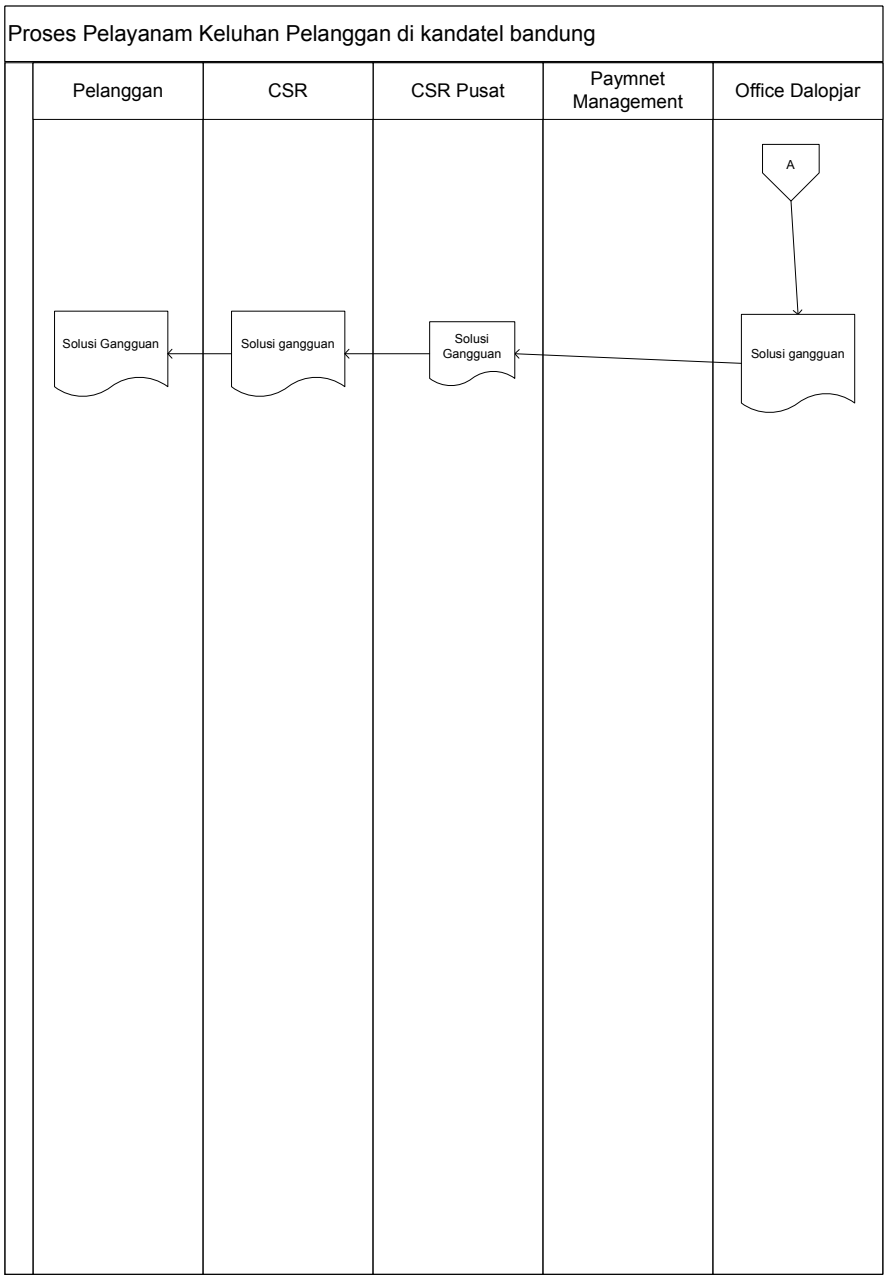
4.2.1. Tujuan Perancangan Sistem

Kami merancang sisitem yang diusulkan agar pelayanan komplain terhadap pelanggan lebih terorganisir dan PT. TELKOM pusat mengetahui dari apa yang diusulkan para pelanggannya terhadap masing-masing cabang.serta agar mudah dan cepat diberi solusi karena telah memiliki history komplain terpusat.

4.2.2. Perancangan Prosedur yang Diusulkan

4.2.2.1. Flow Map

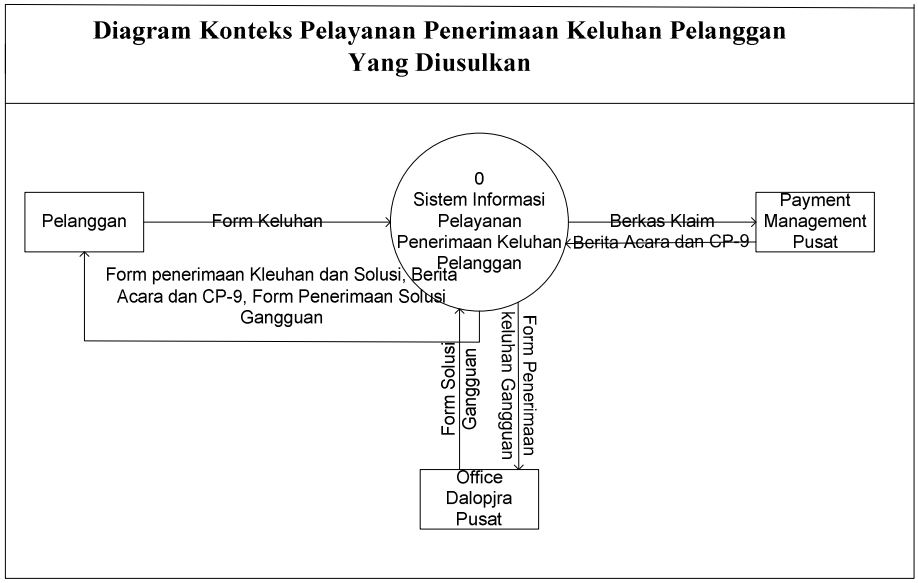




Gambar 12.

Flowmap yang diusulkan Pelayanan Penerimaan keluhan pelanggan

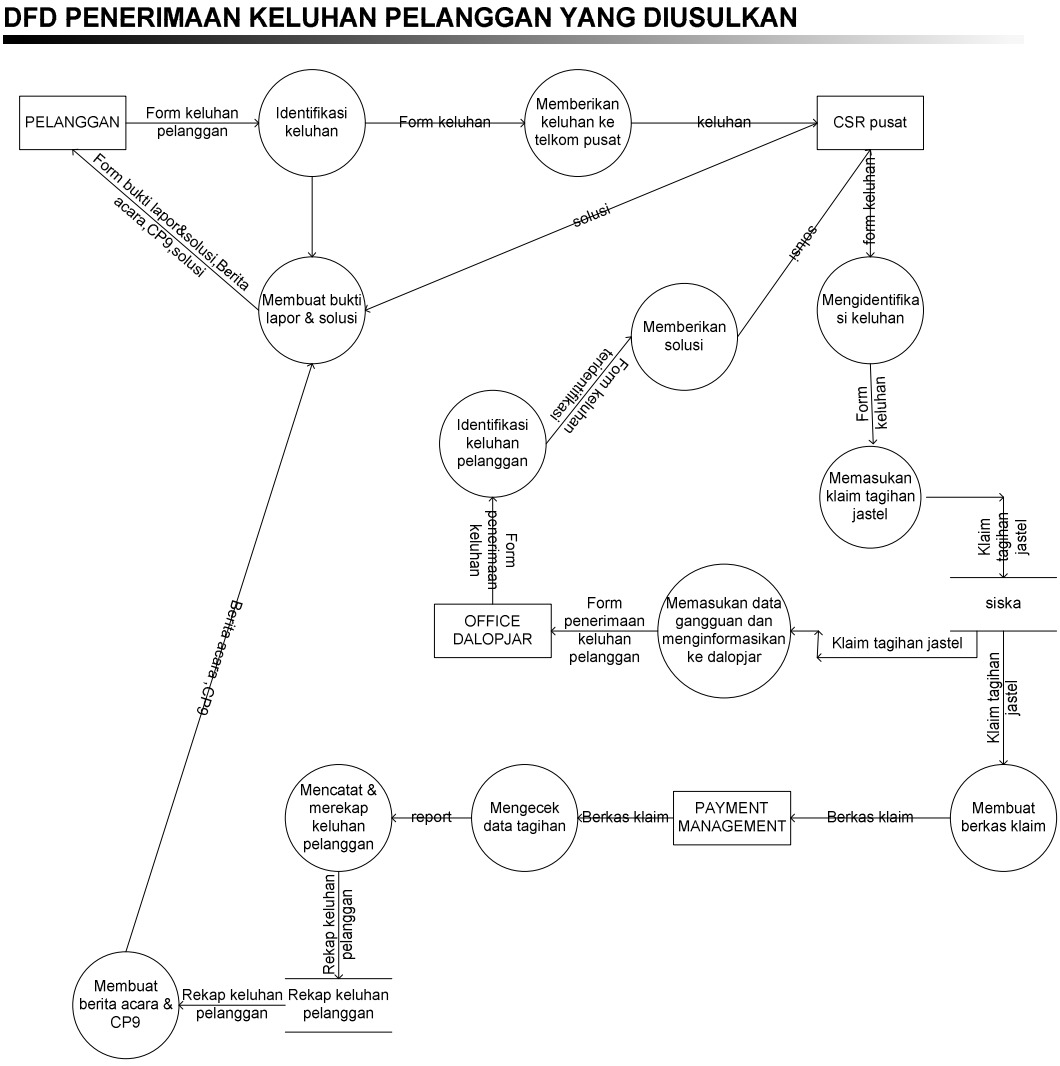
4.2.2.2. Diagram Kontek



Gambar 13.

Diagram Context Pelayanan Penerimaan Keluhan pelanggan

4.2.2.3. Data Flow Diagram



Gambar 14. DFD Penerimaan Yang di Usulkan

4.2.2.4. Kamus Data

1. Nama : form keluhan

   Alias: Formulir keluhan pelanggan

   Bentuk data : formulir

   Arus data : Pelanggan – proses 1

   Penjelasasan : Form keluhan yang berisi keluhan pelanggan.

   Periode : setiap kali terjadi keluhan pada pelanggan.

   Struktur data : Tanggal keluhan

   Nama

   No Telepon

   Alamat

   Keluhan

   Tindak lanjut atau Solusi :

2. Nama : Keluhan

   Alias: Data keluhan

   Bentuk data : Variabel data yang dibutuhkan untuk proses yang lain.

   Arus data : Proses 1 – proses 1.2

   Proses 1.2 – CSR Pusat

   Proses 1 – proses 5

   Penjelasasan : Keluhan pelanggan

   Periode : Setiap terjadi keluhan.

   Struktur data : Keluhan

Tindak lanjut / Solusi

3. Nama : Data keluhan

   Alias: Keluhan

   Bentuk data : Variabel data yang dibutuhkan untuk proses yang lain.

   Arus data : Proses 2- proses 3

   Proses 2- proses 4

   Penjelasasan : Data keluhan pelanggan.

   Periode : pada saat keluhan telah di identifikasi.

   Struktur data : Keluhan

   Tindak lanjut/ solusi

4. Nama : Klaim tagihan Jastel.

   Bentuk data : Suatu variable dan field (item data)

   Arus data : Proses 3 – arsip

   Arsip – proses 3.1

   Penjelasasan : Keluhan pelanggan berupa klaim tagihan jasa telepon pelanggan.

   Periode : Pada saat pelanggan komplain

   Struktur data : No Telepon

   Nama

   Alamat

   Segmen tagihan

   Tagihan Bulan

Besaran tagihan

5. Nama : Berkas klaim

   Bentuk data : berkas cetakan computer.

   Arus data : Proses 3.1 – payment management

   Payment management – proses 3.2

   Penjelasasan : Berkas-berkas klam tagihan pelanggan.

   Periode : pada saat klaim tagihan jastel telah di identifikasi bahwa keluhan tersebut merupakan keluhan tentang tagihan jastel.

   Struktur data : No Telepon

   Nama

   Alamat

   Segmen tagihan

   Tagihan Bulan

   Besaran tagihan

6. Nama : Report tagihan klaim

   Bentuk data : varieabel yang akan digunakan pada proses yang lain.

   Arus data : Proses 3.2- proses 3.3

   Penjelasasan : Laporan tentang tagihan klaim pelanggan.

   Periode : pada saat data klaim di cek.

   Struktur data : No Telepon

   Nama

   Alamat

Tagihan Bulan

Besaran tagihan

7. Nama : Berita Acara dan CP-9

   Bentuk data : Dokumen Cetak komputer

   Arus data : Proses 3.4 – CSR pusat

   Proses 5 – Pelanggan

   CSR Pusat – Proses 5

   Penjelasasan : Solusi yang diberikan dari keluhan klai tagihan jastel. Apakah keluhan tersebut diterima atau ditolak.

   Periode : pada saat semu proses telah dilaksanakan.

   Struktur data : Tanggal keluahan

   Bulan klaim

   Sebesar

   Ditolak atau diterima

   Biaya yang harus dibayar

   Biaya yang harus dikembalikan.

8. Nama : Form penerimaan keluhan pelanggan

   Bentuk data : Formulir

   Arus data : Proses 4 – Office dalojra

   Office Dalopjra – Proses 4.1

   Penjelasasan : keluhan pelanggan dicatat pada form penerimaan keluhan.

   Periode : Pada saat pelanggan komplain tentang gangguan.

9. Nama : Keluhan yang telah di identifikasi

   Bentuk data : Variabel yang akan digunakan oleh proses yang lain.

   Arus data : proses 4.1 - proses 4.2

   Penjelasasan : Keluhan pelanggan yang telah di identifikasi.

   Periode : pada saat pelanggan komplain.

   Struktur data : Keluhan

   Solusi

10. Nama : Solusi gangguan

    Bentuk data : Variabel yang digunakan oleh proses yang lain.

    Arus data : proses 4.2 - Proses 5

    Penjelasasan : Solusi dari keluhan tentang gangguan pelanggan.

    Periode : pada saat keluhan telah menemukan solusinya.

    Struktur data : Nama

    No telepon

    Keluhan

    Solusi

4.2.3. Evaluasi terhadap sistem yang di Usulkan/dirancang

Jika keluhan tidakbisa diselesaikan telkom cabang maka keluhan dikirimkan ke telkom pusat (terpusat). Kami membuat terpusat ini agar komplain para pelanggan terorganisir dan telkom pusat dapat mengetahui komplain-kompalin yang masuk ke telkom cabang. Serta agar telkom pusat dapat mudah mengetahui daftar pelanggan yang sering komplain dan mengetahui kompain yang sering diajukan oleh para

pelanggan sehingga telkom pusat dapat dengan mudah memberikan solusi dari history komplain-komplin yang sudah ada sebelumnnya dengan kompalin yang sama