BAB IV

ANALISIS KERJA PRAKTEK

4.1. Analisis Sistem Yang Berjalan

Jika didefinisikan dalam arti yang luas, sistem informasi pemasaran adalah kegiatan peseorangan dan organisasi yang memudahkan dan mempercepat hubungan pertukaran informasi dari bagian-bagian dalam perusahaan hingga sampai pada pelanggan.

Penulis menkhususkan sistem informasi pemasaran yaitu sebagai aliran data pada sistem mulai dari pelanggan hingaa esekusi permintaan pelanggan baik itu permintaan pemasangan telepon dan pemasangan speedy.

Sistem informasi yang digunakan Unit Consumer Service Regional 1 Area RIKEP Batam, bagian speedy adalah i-SISKA (Sistem Informasi Kastamer),sistem ini merupakan sistem informasi yang digunakan oleh seluruh PT Telkom di Indonesia, sistem ini merupakan sistem baru yang digunakan dan baru diluncurkan pada 18 juni 2011 yang menggantikan sistem yang lama yaitu SISKA yang masih berbasiskan DOS. Sistem i-SISKA ini mempunyai tiga bagian,utama yaitu :

1. **Contact**, pada bagian ini berfungsi untuk input pelanggan baru, melihat data pelanggan
2. **Network,** pada bagian ini hak otorisasi divisi marketing hanya sebatas melihat jumlah jaringan ada berapa sisa dan yang masih tersedia.
3. **Billing dan costumare care**, pada bagian ini berfungsi melihat jumlah tagihan pelanggan baik telefon,speedy,yes tv dll dan melayani keluhan pelanggan tentang produk yang digunakan.

Pada divisi marketing dari tiga bagian i-SISKA tersebut yang dapat diakses atau hak otorisasinya hanya dua yaitu contact dan network, untuk bagian billing dan costumare care divisi marketing hanya bisa melihat tidak bisa melakukan apa-apa.

Diluar dari sistem, penulis juga membuat cara-cara pemasaran yang dilakukan oleh speedy, dari hasil kerja praktek, cara-cara pemasaran tersebut adalah :

1. Website http://www.telkomspeedy.com/
2. Telemarketing, yaitu perusahaan menghubungi konsumen untuk menawarkan produk atau promosi yang sedang berjalan, pada cara ini ada dua teknik yaitu :

a. inbound call 147, yaitu pelangaan menghubungi perusahaan untuk menanyakan produk atau promosi yang sedang berlangsung.

b. outbound call 147 & telemarketing area, yaitu perusahaan yang menghubungi pelanggan untuk menawarkan produk dan promosi yang sedang berlangsung.

3. Event, yaitu perusahan membuka stand atau istilah dalam perusahaan adalah open table :

a. open table, dimana pelanggan dapat langsung bertatap muka menanyakan produk dan promosi apa yang sedang berlangsung kepada pihak perusahaan.

Pada cara pemasaran ini, penulis ikut terjun langsung dalam event.

1. Open table di Central Sukajad iyang dilaksanakan pada 22-24 Juli 2011 di Sentral Sukajadi Batam, dari analisa, penglihatan penulis cara ini juga merupakan teknik yang bagus dalam memasarkan produk dan promosi, karena pelanggan dapat menanyakan segala sesuatu tentang produk dan promosi secara detail secara langsung.

   Pada saat event ini juga banyak pelanggan yang ikut bergabung dengan produk Telkom speedy yang ditawarkan. Teknik ini juga akan berhasil apabila diadakan pada event launching perumahan baru Karena selain berminat memasang jaringan internet baru pelanggan juga akan memasang jaringan telefon apabila

developer tidak memasang telfon pada perumahaan tersebut.

2. Open table di Perumahan Palm Beach, pada open table kali ini para pelanggan di perumahan tersebut telah di berikan undangan untuk datang ke stand speedy yang berada di taman perumahan tersebut serta melakukan administrasi pemasangan telepon dan speedy

b. Mall to mall, saat ada event tertentu Speedy membuka stand atau open table di mall-mall yang mengadakan event.

c.Event di instansi-instansi public, seperti kantor pelayanan PLN dan kantor samsat yang sedang mengadakan event memberikan fasilitas hot spot untuk pelanggan sebagai media pemasaran.

4.Door to door, yaitu tim dari Telkom speedy mendatangi pelanggan dari rumah kerumah untuk menawarkan produk dan promosi.

4.1.1. Analisis Dokumen

Analisa dokumen yang berjalan pada sistem ini adalah :

No	Nama dokumen	Keterangan	
1	Data pelanggan	Deskripsi	Berisikan detail data pelanggan
		Fungsi	Sebagai dokumen untuk pemasangan speedy
		Atribut	Nama,contact_person,alamat,paket_speedy, no_speedy, no_ktp
		Aliran data	Informasi dari pelanggan untuk bagian marketing
2	Data jartek (jaringan teknis)	Deskripsi	Berisikan tentang jaringan telfon & speedy
		Fungsi	Melihat jaringan yang ada pada tempat pelanggan
		Atribut	Jaringan_telkom, mdf, dp, no_dp
		Aliran data	Informasi untuk pemasangan speedy

Tabel 4.1 Tabel Analisis Dokumen

4.1.2. Analisis Prosedur yang sedang Berjalan

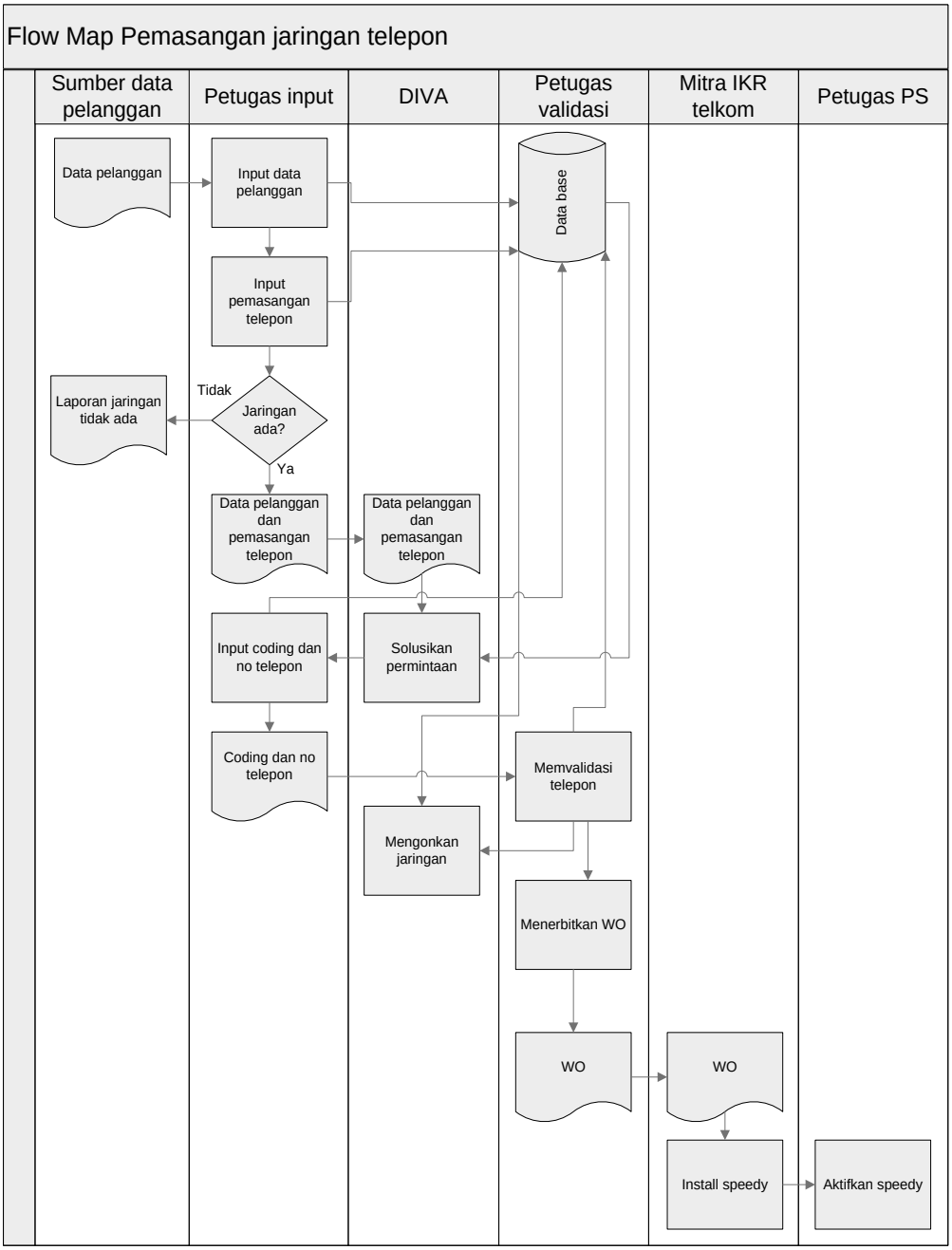
Prosedur yang berjalan adalah ada 2 yang pertama adalah pemasangan telepon yang kedua pemasangan speedy, prosedur untuk pemasangan speedy harus ada jaringan telepon terlebih dahulu:

1. Pemasangan telepon:
    a. Data-data pelanggan yang ada diinputkan oleh petugas input
    b. Lalu petugas input menginput pemasangan telepon
    c. Setelah pemasangan telepon diinput, DIVA (divisi akses) mensolusikan permintaan, jika tidak berhasil maka data-data akan kembali pada pelanggan, jika berhasil petugas input akan menginput coding dan no telepon
    d. setelah diinput coding dan no telepon, petugas validasi di plasa telkom akan memvalidasi no telepon tersebut.
    e. Setelah divalidasi petugas DIVA akan mengaktifkan jaringan dan menerbitkan WO(work order)
    f. WO yang telah diterbitkan, diberikan pada petugas mitra IKR telkom untuk instalasi di tempat pelanggan
    g. Setelah di instal, petugas PS (put in service) akan mengaktifkan yang diinstal tersebut.
2. Pemasangan speedy :
    a. Untuk pemasangan speedy hampir sama dengan pemasangaan telepon namun petugas input tidak perlu lagi menginput data-data pelanggan, petugas input hanya menginput no telpon pelanggan
    b. Setelah itu bagian input menginput permintaan, jika jaringan di pelanggan tidak ada maka data-data akan kembali pada pelanggan dan akan menjadi daftar tunggu pada bagian DIVA, jika jaringan ada bagian DIVA akan mensolusikan permintaan secara sistem.
    c. Setelah disolusikan secara sistem oleh DIVA, petugas input akan menginput coding dan no speedy.

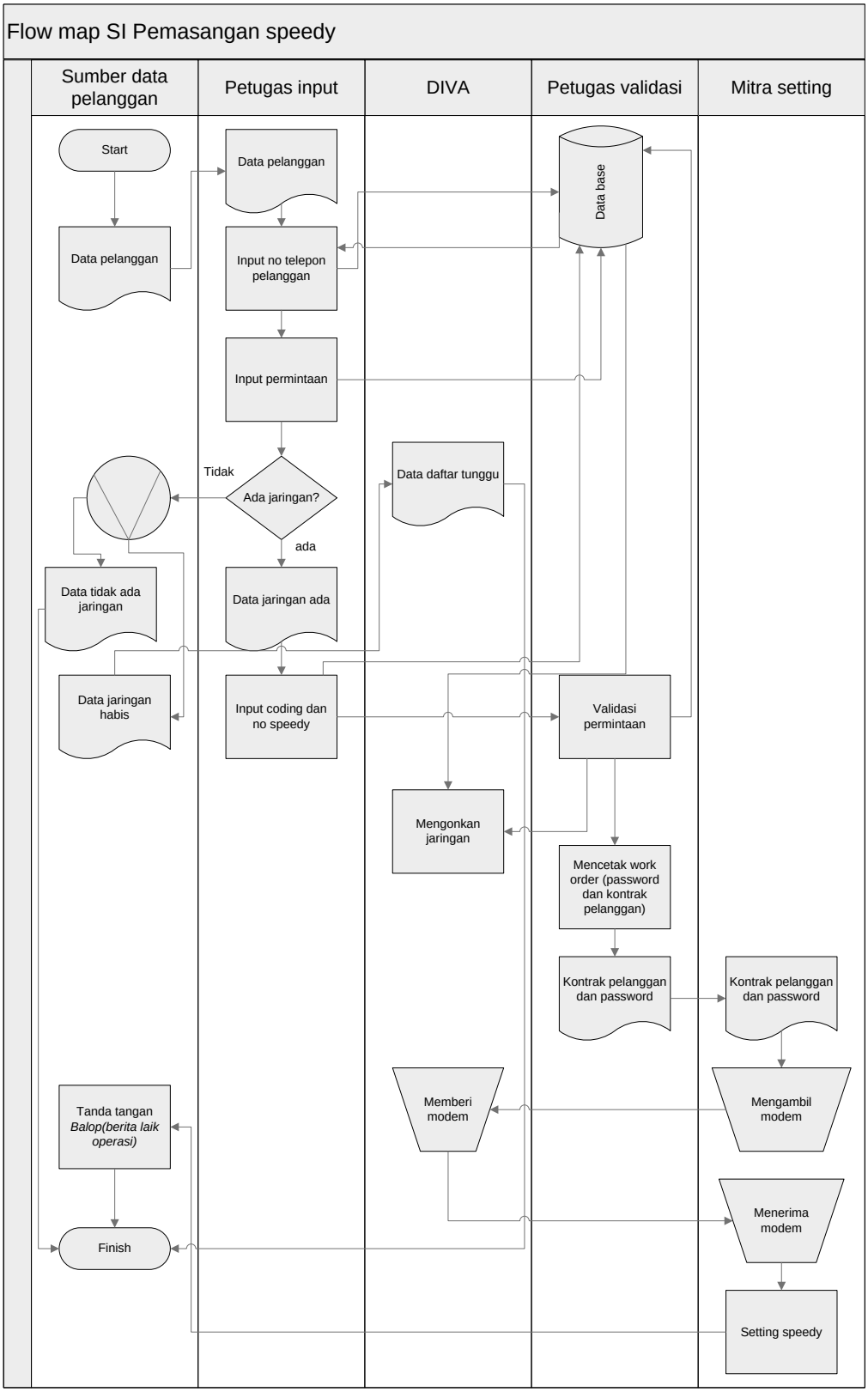
d. Lalu petugas validasi di plasa telkom akan memvalidasi permintaan tersebut.
e. Setelah itu petugas validasi akan mencetak password dan kontrak pelanggan.
f. Setelah dicetak, DIVA akan mengaktifkan jaringan, lalu mitra setting telkom akan mensetting speedy di tempat pelanggan, jika berhasil maka speedy aktif jika tidak, DIVA akan mensolusikan permintaan itu kembali, jika sudah tersolusi maka akan disetting ulang
g. Pada pengambilan modem, petugas setting harus mengambil di DIVA tidak mengambil di plasa telkom, sehingg membuat kinerja petugas setting menjadi tidak efisien.

4.1.2.1. Flow Map

Flowmap adalah suatu bagan yang menggambarkan arus informasi yang berupa laporan-laporan, formulir-formulir dan dokumen-dokumen yang dikeluarkan dari atau ke bagian-bagian yang berhubungan didalam sistem. Berikut adalah flowmapnya :



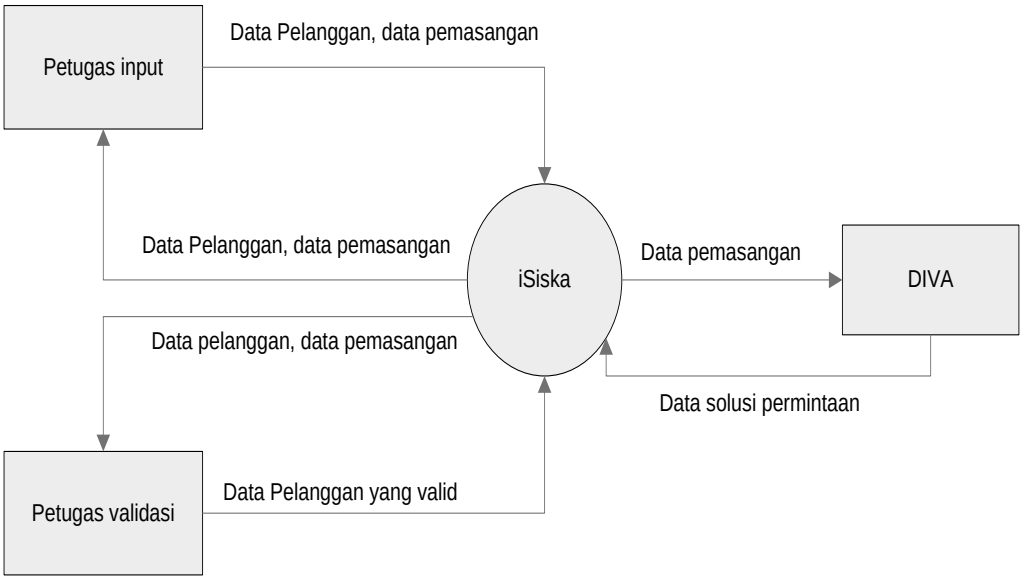
Gambar 4.1 Flow Map SI Pemasangan telepon yang berjalan



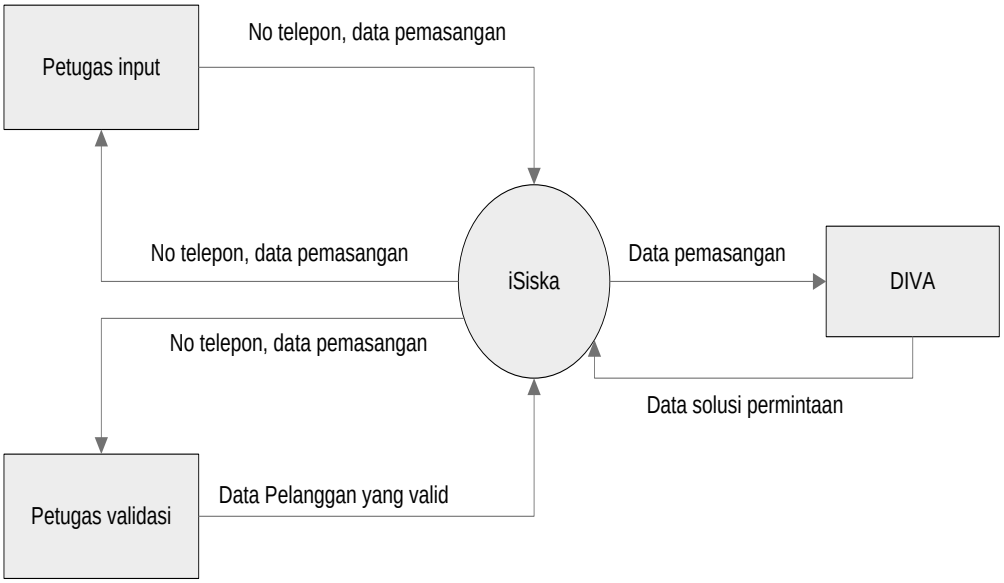
Gambar 4.2 Flow map SI pemasangan speedy yang berjalan

4.1.2.2. Diagram Kontek

Hubungan antar entitas digambarkan dalam sebuah diagram kontek, dan berikut diagram kontek yang berjalan.



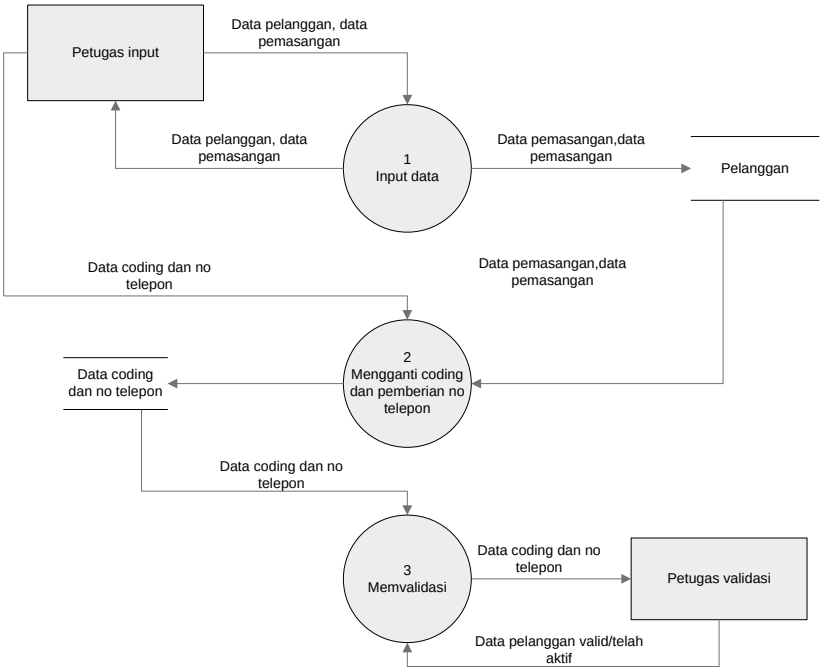
Gambar 4.3 Diagram Kontek SI pemasangan telepon yang berjalan



Gambar 4.4 Diagram Kontek SI speedy yang berjalan

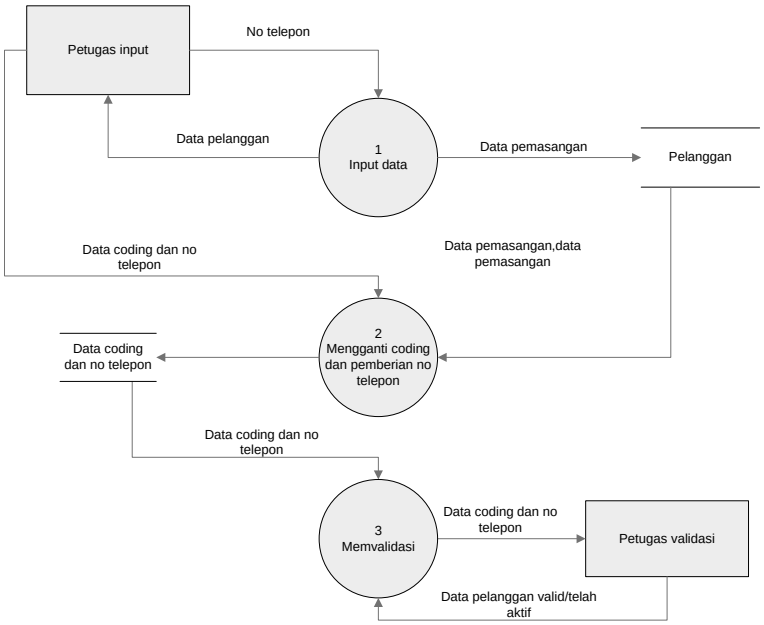
4.1.2.3. Data Flow Diagram

Berikut adalah data flow diagram level 0 pemasangan telepon yang berjalan :



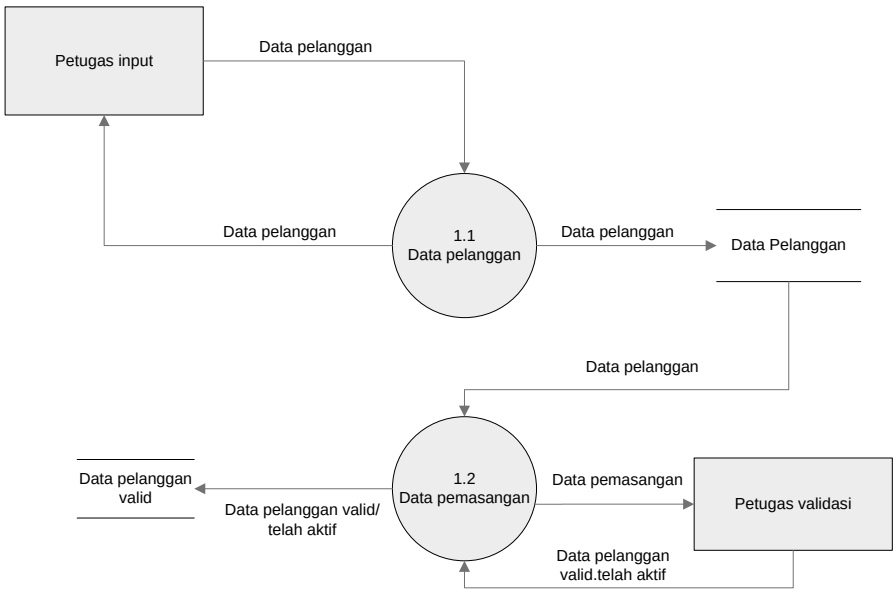
Gambar 4.5 DFD Level 0 pemasangaan telepon yang berjalan

Dfd level 0 pemasangan speedy yang berjalan:



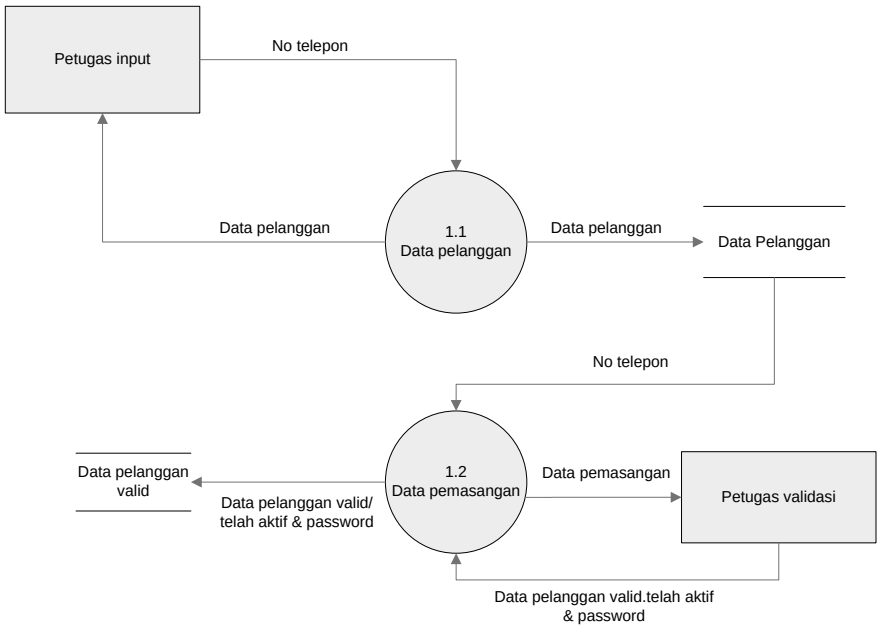
Gambar 4.6 DFD Level 0 Pemasangan speedy yang berjalan

DFD level 1 proses 1 pencatatan data pemasangan telepon



Gambar 4.7 DFD Level 1 proses 1 Pencatatan data pemasangan telepon yang berjalan

DFD level 1 proses 1 pencatatan data pemasangan speedy



Gambar 4.8 DFD Level 1 proses 1 Pencatatan data pemasangan speedy yang berjalan

4.1.3. Evaluasi Sistem yang berjalan

Dari hasil analisis dan bertanya pada pembimbing kerja praktek, sistem yang berjalan masih ada kekurangan, yaitu :

1. Migrasi data, i-SISKA merupakan sistem yang baru,sistem ini di luncurkan pada 18 juni 2011, karena sistem ini baru maka perlu adanya migrasi atau pemindahan data dari sistem yang lama SISKA ke sistem yang baru i-SISKA, permasalahan yang ada adalah migrasi data-data yang dari sistem lama belum terpenuhi semua, sehingga masih ada data-data pelanggan yang belum terinput dalam sistem baru.
2. Pengambilan modem yang menyusahkan petugas setting karena tidak dapat dilakukan pada satu pintu ketika pengambilan work order

4.2. Usulan Perancangan Posedur

Perancangan sistem adalah tahap berikut dari tahap analisis sistem yang berjalan, diamana pada perancangan sistem, kelemahan atau masalah yang ada pada sistem yang ada diperbaiki agar kinerja user dalam memakai sistem menjadi lebih mudah dan cepat, berikut juga kinerja sistem itu sendiri.

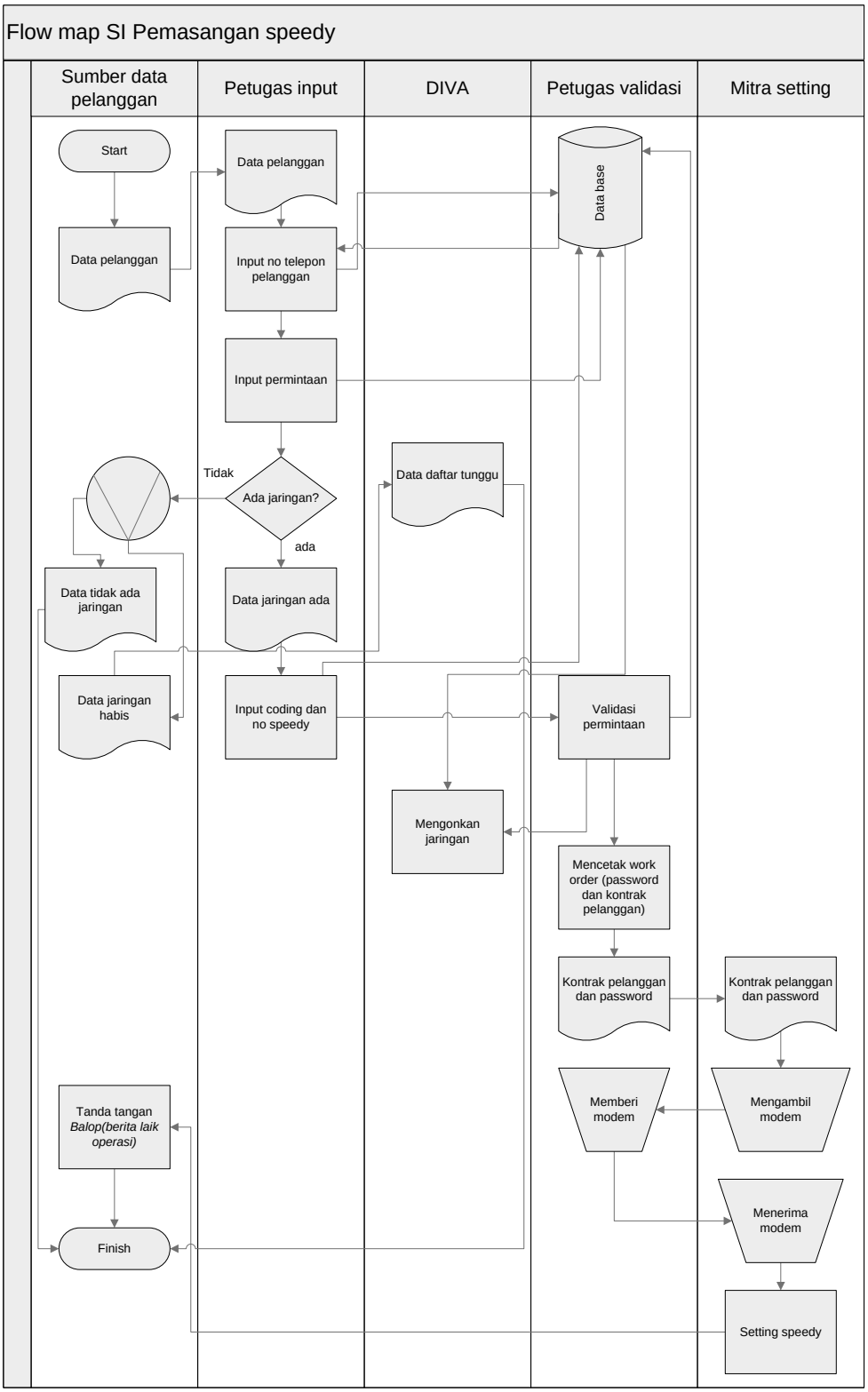
4.2.1. Tujuan Perancangan Sistem

Tujuan dari perancangan sistem informasi adalah untuk mengoptimalkan sistem yang sudah ada, sehingga nanti diharapkan sistem yang baru dapat membantu mengatasi kekurangan yang ada dan dapat menghasilkan informasi serta laporan yang cepat dan tepat. Perancangan sistem yang diusulkan merupakan cara untuk lebih mengefektifkan dan mengefesienkan sistem yang lama tanpa mengubah sistem yang sudah ada secara keseluruhan.

4.2.2. Perancangan Prosedur yang Diusulkan

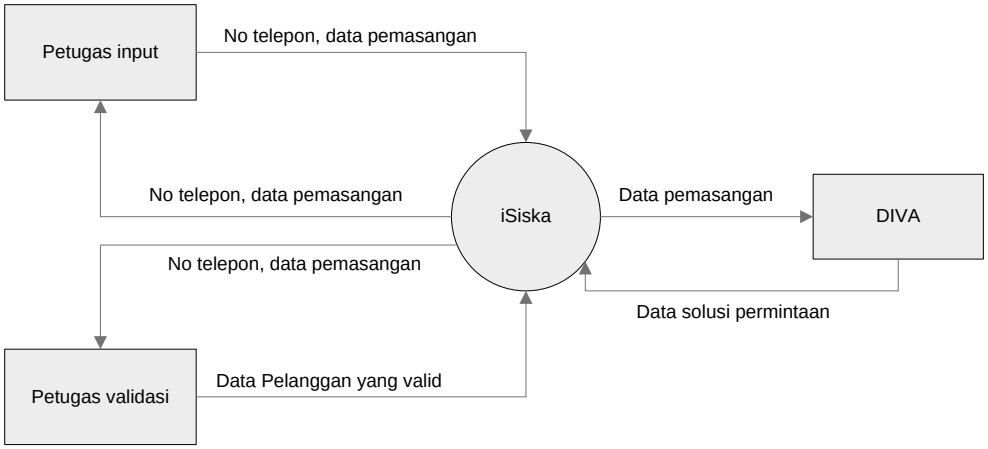
Prosedur sistem yang lama sudah berjalan dengan baik, tapi masih ada sedikit kekurangan dari analisisa penulis, yaitu pengambilan modem yang tidak satu pintu dengan penambilan work order, sehingg petugas setting menjadi lebih lama kerjanya. Prosedur ini berjalan pada sistem infomasi pemasangan speedy.

4.2.2.1. Flow Map yang diusulkan



Gambar 4.9 Flow map SI pemasangan speedy yang diusulkan

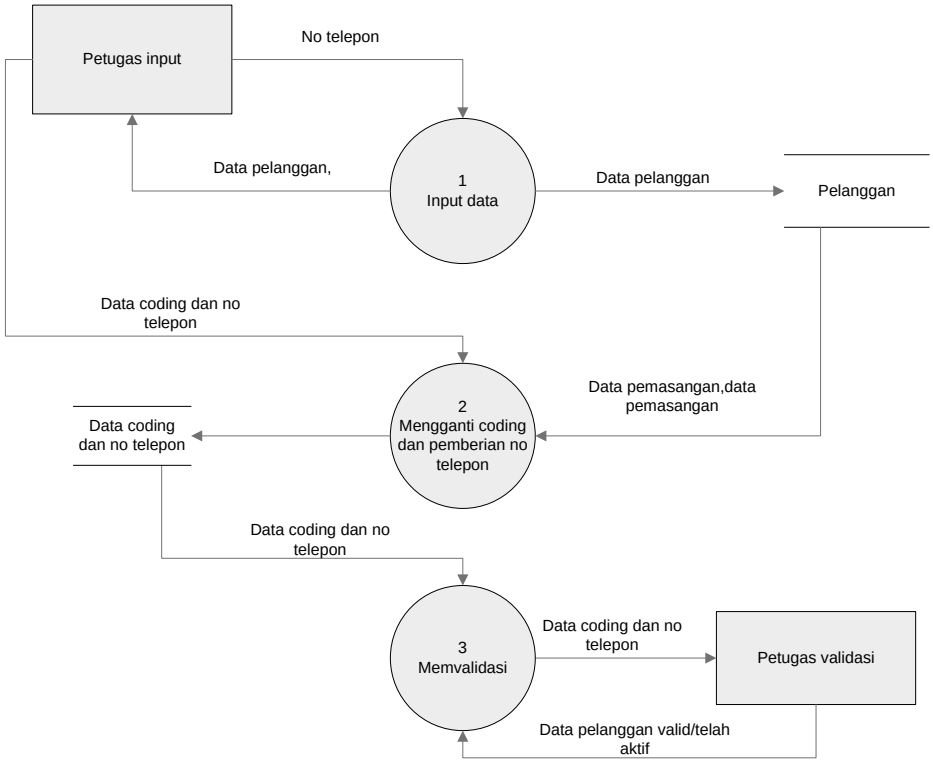
4.2.2.2. Diagram Kontek yang diusulkan



Gambar 4.10 Diagram Kontek SI speedy yang diusulkan

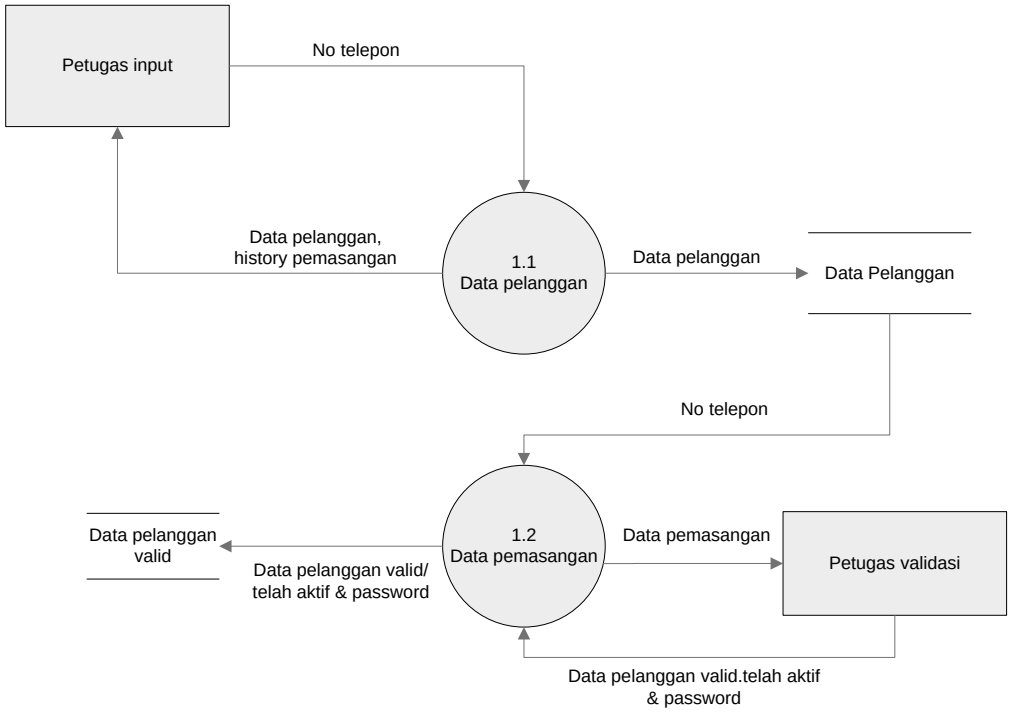
4.2.2.3. Data Flow Diagram

DFD level 0 yang diusulkan



Gambar 4.11 DFD Level 0 Pemasangan speedy yang diusulkan

DFD level 1 proses 1 pemasangan speedy yang diusulkan



Gambar 4.12 DFD Level 1 proses 1 Pencatatan data pemasangan speedy yang diusulkan

4.2.3. Evaluasi terhadap prosedur yang di Usulkan/dirancang

Dengan prosedur yang diusulkan petugas setting akan menjadi lebih efisisen kinerjanya, karena dalam pengambilan modem petugas setting tidak perlu mengambil di tempat yang berbeda, sehingga instalasi sepeedy di pelanggan akan lebih cepat untuk diinstal.