BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya kemajuan IPTEK di era globalisasi seperti sekarang ini, apalagi menghadapi pasar bebas, banyak competitor yang bergerak dibidang telekomunikasi, kualitas jasa pelayanan terhadap harus ditata dengan matang dan serius pada setiap perusaahaan. Dalam bidang pemasaran pengembangan produk jasa pada dasarnya bersifat intangible (yang tidak tertangkap oleh panca indera) dan membuat jasa menjadi tangible. Suatu produk atau jasa harus memiliki daya saing agar menarik pelanggan (Harry A.P Sitaniapessy, 2009:1), (Porter, 1994) sebab bisnis tidak dapat berlangsung tanpa adanya pelanggaran. Agar dapat bersaing kita harus mengetahui akan kebutuhan konsumen. Perusahaan dituntut untuk dapat bertahan dan bersaing didunia bisnisnya. Salah satu bentuk usaha yang dapat dilakukan agar mampu bersaing adalah dengan menerapkan suatu penempatan antara produk yang paling penting dari pelayanan suatu perusahaan dengan perusahaan lain. Dengan melakukan penempatan kualitas pelayanan yang bersifat jasa, suatu pelayanan yang baik akan memebentuk citra perusahaan dibenak konsumen.

Masalah kualitas dalam era globalisasi tidak terlepas dari kepuasan konsumen itu sendiri. Kualitas mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti

itu memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan serta kebutuhan konsumennya kepuasan konsumen. Pengalaman menyenangkan dari pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan akan selalu diiingat oleh konsumen, sehingga diharapkan dapat menumbuhkan loyalitas kepada konsumen. Dalam pelayanan, dengan adanya persaingan antar perusahaan telekomunikasi, diperlukan berbagai macam strategi untuk tetap bertahan dalam pasar dan menjaring minat konsumen. Sebaliknya sebelum menempuh untuk melayani konsumen adanya produk itu sendiri.

Strategi yang dikeluarkan perusahaan telekomunikasi dalam rangka menjaring konsumen berdampak pada kenyamanan yang akan dirasakan masyarakat dari berbagai kalangan untuk menikmati teknologi WireLine (Telepon Kabel) dan Internet (Speedy). Kenyamanan tersebut antara lain murahnya pembayaran Wire Line (Telepon Kabel) dibandingkan dengan produk pascabayar lainnya dan terjangkau dari berbagai kalangan masyarakat dan penambahan fasilitas yang mengutamakan Wire Line (telepon kabel) seperti Speedy (Jaringan internet yang menggunakan jaringan Wire Line) yang menjadi satu alasan bahwa Wire Line (telepon kabel) masih sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan menjadi nilai tambah untuk bersaing dengan produk Non Wire Line (Handphone) dan berbagai produk yang sangat mobile pada masa sekarang ini, bila produk kita tidak dikenal dan menjadi kuno oleh masyarakat kemungkinan pula tak ada pelanggan (Harry A.P Sitaniapessy, 2009:1), (Porter, 1994).

Memperhatikan dalam menambah layanan / fitur-fitur untuk membuat konsumen puas, saling memberikan layanan dan bertujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen agar produknya laku. Dengan semakin produk dirasakan, kemungkinan untuk konsumenmedapatkan pelayanan sangat diperlukan pula, dengan begitu pelayanan yang harus diperhatikan juga.

PT. TELKOM adalah salah satu perusahaan nasional yang sudah terjun ke masyareakat luas dan bernaung di bawah departemen perhubungan. PT. TELKOM sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa telekomunikasi, yang mempunyai misi " Berorientasi pada kepuasan pelanggan, karyawan, dan lingkungan perusahaan". Serta mempunyai misi visi " *To Brcome a Dominant InfoCom Player in The Region*" yaitu perusahaan bertarap internasional dalam telekomunikasi informasi serta menjadi *leader* di Indonesia dengan layanan berskala global. Hal ini ditujukan agar para pengguna jasa mendapatkan kelancaran dalam melakukan hubungna komunikasi dengan menggunakan teknologi modern.

Dalam memberikan pelayanan PT. TELKOM mengusung *Accessibility, Process, People & Complaint Handling.* Sehingga untuk memudahkan para pelanggan untuk menikmati pelayanan di seluruh pelosok khususnya Bandung. PT. TELKOM membuka kantor pelayanan yang disebut Plasa Telkom dengn bertujuan bahwa semua konsumen memudahkan untuk mengakses pelayanan dimanapun yang diberika PT.TELKOM.

Plasa Telkom adalah outlet / tempat pelayanan milik TELKOM yang sepenuhnya dikelola oleh TELKOM dan atau bekerjasama dengan MITRA, disediakan untuk melayani pelanggan / calong pelanggan / pengguna jasa TELKOM dan atau TELKOM group yang ingin dilayani secara langsung (*face to face*) dengan berbagai kemungkinan latar belakang / penyebab, baik mengenai kebutuhan akan segala informasi yang berkaitan dengan produk dan layanan TELKOM, maupun untuk pemenuhan produk itu sendiri dan di dalamnya terdapat perluasan layanan diversifikasi dengan MITRA (vendor terminal, memfasilitasi komunitas dll). Plasa Telkom memberikan pelayanan yang dijanjikan berupa penyelesaian / perbaikan gangguan telepon (GGN), Penyelesaian Pasa Baru Telepon (PSB), Penyelesaian Pasang Kembali (PSK), Penyelesaian Pidah Area (PDA), Penyelesaian Buka Isolir, Penyediaan Komplain Biling. Sedangkan produk yang ditangani oleh Plasa Telkom adalah Telkom Flexi, Speedy, dan Wire Line.

Dengan melihat sekarang banyaknya competitor yang bergelut dalam bidang telekomunikasi di Indonesia, bila Telkom *Wire Line* tidak mengetahui atas kebutuhan khalayak ramai, bila perusahaan besar khususnya TELKOM tidak mempunyai strategi komunikasi untuk mendapatkan kepuasan konsumen, bisa-bisa perusahaan ini kalah perang dengan dalam persaingan yang ada di Indonesia, maka dari itu harus dibutuhkan strategi untuk menjadikan pelanggan setia ataupun untuk mendapatkan pelanggan baru. Sebenarnya dalam hal ini, TELKOM untuk meyakinkan konsumen sangatlah

mudah, atas Citra TELKOM yang menjadi leader di Indonesia, akan memberikan produk yang berkualitas dan ditunjang dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas pula. Dari sini saya tertarik untuk mengetahui apa yang dilakukan oleh PT. TELKOM. Dalam hal ini penulis ingin mengetahui kualitas pelayanan jasa telekomunikasi atau kualitas pelayanan atau *service quality*.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang :

"**DATA MANAJEMEN PENGARSIPAN PELANGGAN PASANG BARU WIRELINE & SPEEDY BAGIAN CUSTOMER SERVICE DI PT TELKOM INDONESIA UNIT CUSTOMER SERVICE WILAYAH BANDUNG BARAT - TIMUR"**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

Seiring dengan kemajuan IPTEK di bidang informasi pelayanan yang begitu pesat sehingga menutup setiap individu dan organisasi untuk terus menggalu lagi keahlian yang lebih maksimal , sehingga bisa terus bersaing pada dunia yang global .

Berdasarkan Latar belakang yang telah diuraikan, dan pengamatan dan analisa mengenai sistem yang sedang berjalan di PT . TELKOM KANDATEL BANDUNG maka penulis dapat merumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pada sistem pengarsipan yang ada pada saat menerima data pelanggan dari manajemen Plasa Telkom tidak ada pencatatan tanggal masuk data.
2. Data yang datang dari manajemen Plasa Telkom tidak dibedakan antara data yang masih dibutuhkan maupun data yang langsung disimpan ke dalam Billing Kabinet.
3. Pada Sistem pengarsipan yang ada tidak ada pemisah penyimpanan data antara data pelanggan baru dan data pelanggan yang lainnya.
4. penyimpanan data wireline tidak berdasarkan nama wilayah.

b. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Sistem pengarsipan Pelanggan Pasang Baru (PSB) Wireline dan Speedy yang berjalan di PT. TELKOM Bandung.
2. Bagaimana Sistem pengarsipan Pelanggan Pasang Baru (PSB) Wireline dan Speedy yang diusulkan pada PT. TELKOM Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya Praktek Kerja Lapangan adalah untuk mengimplementasikan pengetahuan yang didapat di bangku perkuliahan yang sesungguhnya di lapangan, sedangkan tujuan dilaksanakannya kerja praktek di PT. Telkom adalah untuk :

1. Untuk mengetahui sistem pengarsipan pelanggan baru Wireline dan Speedy di PT. Telkom Buah Batu.
2. Untuk membuat perancangan sistem baru pengarsipan pelanggan baru Wireline dan Speedy di PT. Telkom Buah Batu.

1.4 Metode Pengembangan Sistem

Pengembangan sistem berarti dapat menyusun suatu sistem yang baru untuk menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang ada. Metodologi yang digunakan dalam pengembangan sistem pengarsipan pelanggan pasaang baru Wireline dan Speedy ini adalah waterfall, karena metodologi ini mengusulkan sebuah pendekatan kepada perkembangan perangkat lunak yang sistematik dan sekuensial yang mulai dari pada tingkat dan kemajuan sistem pada seluruh analisis, desain, kode, pengujian dan pemeliharaan. Aktivitas-aktivitas dalam metodologi waterfall adalah :

a. Sistem/information engineering dan modeling (Rekayasa dan pemodelan sistem).
b. Software requiment analysis (Analisis kebutuhan perangkat lunak).
c. Design (Desain).
d. Code Generation (Generasi Kode).
e. Testing (Pengujian).
f. Maintenance/Support (Pemeliharaan)

1.5 Batasan Masalah

Melihat dari identifikasi persoalan diatas , maka penulis memeberikan ruang lingkup permasalahan pada sistem data pelanggan wireline dan Speedy . Karena sistem yang akan dikembangkan dan dirancang adalah Sistem Data Pelanggan Wire Line dan Speedy , maka ruang lingkup sistem ini meliputi :

1. Menganalisa aliran data / dokumen pada bagian-bagian yang terlibat.
2. Menyusun rencana yang baik untuk perkembangan sistem yang lebih lanjut.
3. Melakukan pencarian data.

Pencatatan data pelanggan pasang baru wireline ataupun speedy, evaluasi data pelanggan, samapi dengan penginputan data pelanggan ke dalam database kemudian disimpannya berkas-berkas ke dalam Billing Kabinet.

1.6 Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan

Kami melakukan kegiatan praktek kerja lapangan di salah satu perusahaan terbesar yang bergerak di bidang telekomunikasi. Berikut nama perusahaan dan jadwal kegiatan yang kami lakukan.

Nama Perusahaan : PT. TELKOM Wilayah Bandung Barat - Timur

Alamat : Jalan Terusan Buah Batu no. 33 Bandung

No	Aktivitas	Minggu ke-			
		1	2	3	4
1	Perkenalan kondisi kantor				
2	Perkenalan Sistem				
3	Analisis Sistem Pengarsipan				
4	Ke plasa Telkom Cijawura untuk melihat proses bisnis yang terjadi				
5	Analisis proses bisnis dan pengarsipan				
6	Perancangan sistem dan lemari arsip				
7	Pembuatan aplikasi pengarsipan				
8	Demo aplikasi + prototype				

Tabel 1.1 Jadwal Aktivitas Kerja Praktek Lapangan