BAB IV

ANALISIS KERJA PRAKTEK

4.1 Analisis Sistem

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai Prosedur pelayanan pelanggan yang di dalamnya terdapat kegiatan penginputan data pelanggan yang akan menggunakan jasa konsultasi, Untuk mengetahui dan mempelajari sistem yang ada, diperlukan suatu penggambaran aliran-aliran informasi dari bagian-bagian yang terkait. Adapun analisis yang dilakukan adalah analisis mengenai analisis dokumen, analisis prosedur dan analisis proses.

4.1.1. Analisis Dokumen

Analisis dokumen merupakan metode analisis data dengan cara mengumpukan data-data yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti dan diuji berdasarkan dokumen yang ada di lembaga terkait. Analisis dokumen juga merupakan salah satu hal yang dapat membantu dalam perancangan atau pengembangan sistem.

Analisis dokumen sistem informasi pengelolaan data dan dokumen yang digunakan di Smart Consulting belum menerapkan sistem informasi yang terintegrasi sehingga proses pengelolaan data dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Tujuan dari analisis dokumen adalah untuk mengetahui dokumen apa saja yang terkait dalam sistem serta hal-hal yang berkaitan dengan dokumen tersebut.

Adapun data pelanggan, ialah dokumen yang ada dalam sistem pengelolaan data perusahaan yang melingkupi :

1. Dokumen masukan

   Data buku tamu yang di masukan kedalam data pengunjung dan data pendaftaran pelanggan dimasukan kedalam data daftar Pelanggan.

2. Dokumen penyimpanan

   Data yang sudah terdaftar kedalam data perusahaan kemudian disimpan pada folder dan kedalam map arsip.

3. Dokumen Pencarian

   Data yang dicari pada tempat map arsip.

4.1.2. Analisis Prosedur yang Sedang Berjalan

Analisis prosedur sistem informasi pelayanan Survei dan Riset.

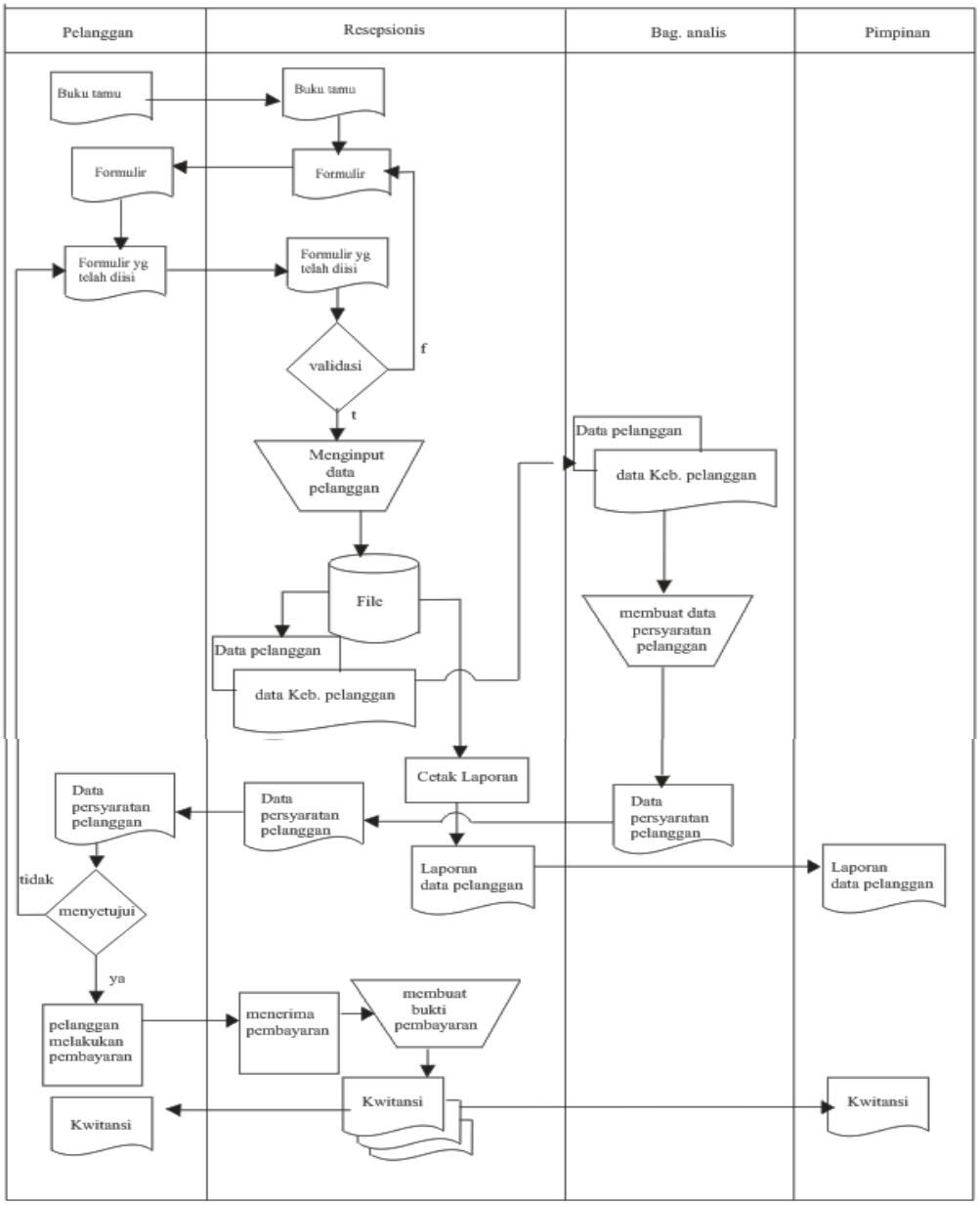
1. Pelanggan mengisi buku tamu dan mengisi formulir pendaftaran.
2. Resepsionis menginput data pelanggan yang telah mendaftar ke dalam microsoft excel.
3. Resepsionis mendata kebutuhan pelanggan dan memberikan data tersebut kepada bag. Analis untuk dibuatkan data perkiraan waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan konsultasi dan data persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan.
4. Bag analis memberikan data perkiraan waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan konsultasi dan data persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan kepada resepsionis yang akan diberikan lagi kepada pelanggan.

5. Apabila pelanggan menyetujui persyaratan dan waktu yang di rencanakan maka pelanggan melakukan pembayaran.
6. Resepsionis mencatat transaksi pembayaran pada kwitasi yang akan diberikan juga pada pelanggan sebagai bukti pembayaran.

   Lalu resepsionis akan mengarahkan pelanggan ke meja analis sesuai spesifikasi kebutuhan analisisnya.
7. Resepsionis membuat laporan data pelanggan dan menyertakan bukti transaksi pembayaran yang akan di berikan kepada pimpinan.

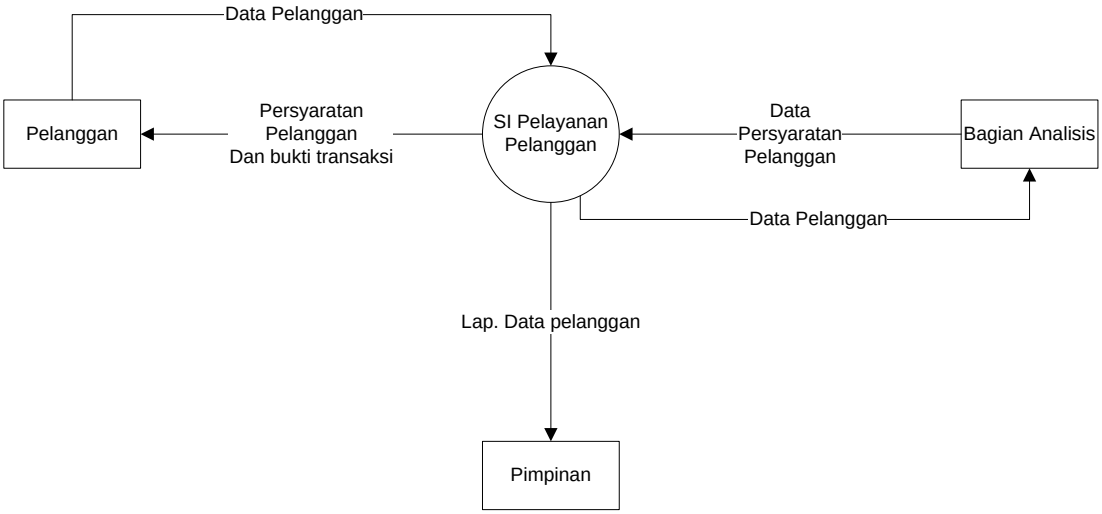
4.1.2.1 Flow map

Flowmap penerimaan dan pengolahan data pelanggan pelanggan yang sedang berjalan.



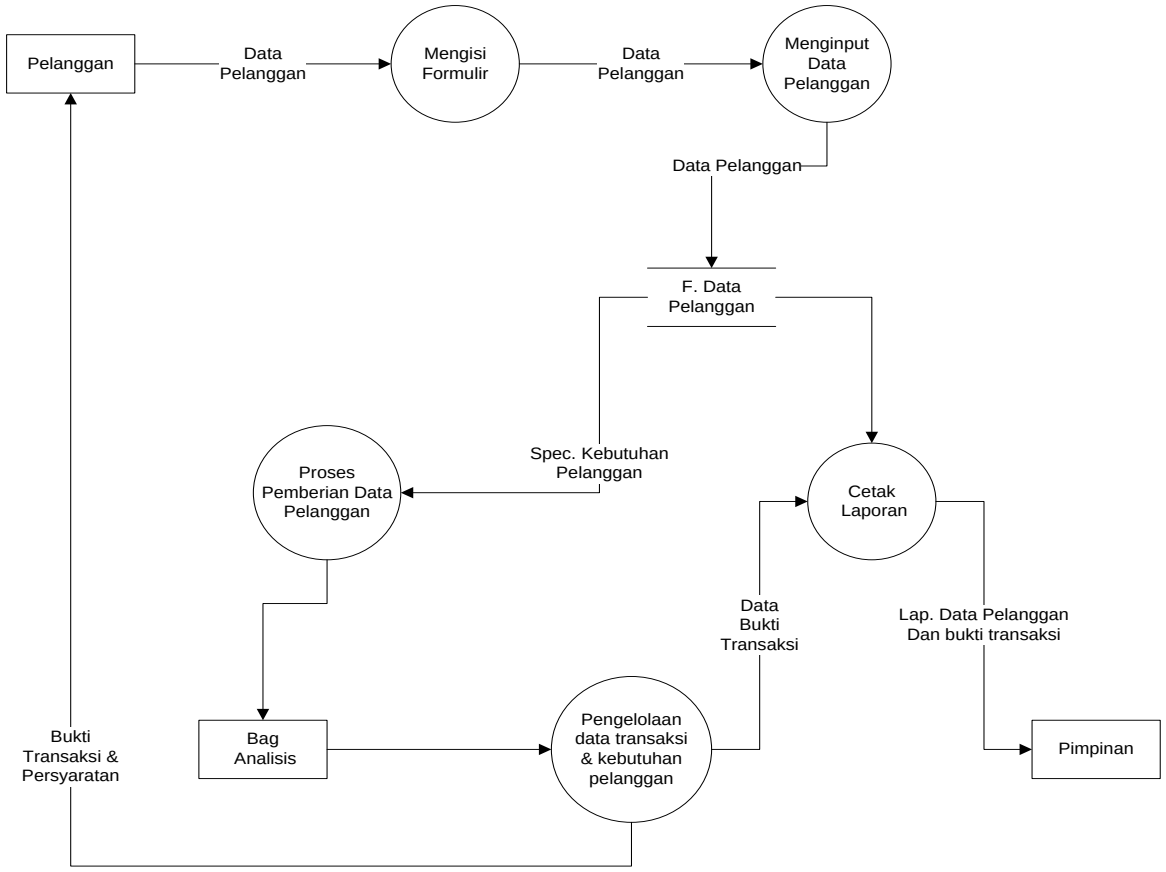
Gambar 4.1 Flowmap

4.1.2.2 Diagram konteks



Gambar 4.2 Diagram Konteks

4.1.2.3 Data Flow Diagram



Gambar 4.3 Data Flow Diagram

4.1.3 Evaluasi terhadap sistem yang berjalan

Setelah melewati beberapa tahapan analisa terhadap sistem informasi yang sedang berjalan di Smart Consulting, kami berkesimpulan bahwa pada sistem informasi pelayanan pelanggan yang sedang berjalan di Smart Consulting masih dilakukan secara manual atau konvensional, sehingga terdapat kelemahan – kelemahan yang terjadi pada sistem, seperti pada prosedur penerimaan pelanggan dan alur berjalannya informasi yang di pakai belum optimal, sehingga proses kerja

karyawan dalam menerima, mengelola, dan menghasilkan suatu informasi masih membutuhkan waktu yang cukup lama.

4.2 Usulan perancangan Sistem

Berdasarkan evaluasi atas sistem informasi yang berjalan yang kami susun, maka kami mengusulkan diadakannya perbaikan sistem informasi dengan pembuatan alur informasi Pelayanan pelanggan secara lebih jelas. Seperti pada bagian perancangan yang kami susun dibawah ini :

4.2.1 Tujuan Perancangan Sistem

Dalam pengamatan kami alur informasi pelayanan pelanggan pada smart consulting selama ini hanya menggunakan Cara – cara manual sehingga tujuan perancangan sistem informasi yang kami usulkan adalah sistem informasi pelayanan pelanggan yang lebih jelas agar terciptanya sistem informasi yang lebih efektif dan efisien.

4.2.2 Perancangan Prosedur Yang Di Usulkan

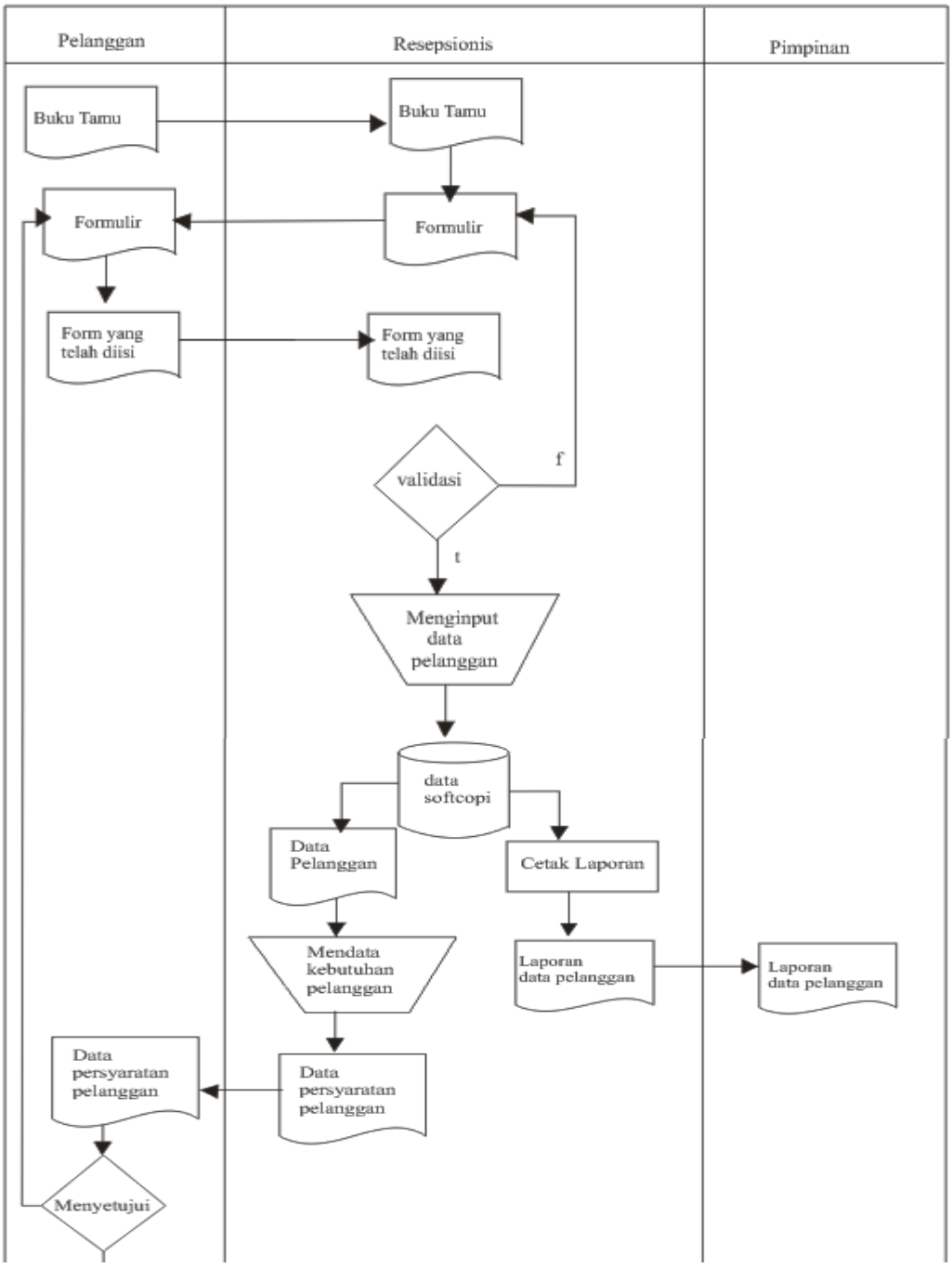
Usulan perancangan prosedur sistem informasi pelayanan Survei dan Riset.

1. Pelanggan mengisi buku tamu dan mengisi formulir pendaftaran.
2. Resepsionis menginput data pelanggan yang telah mendaftar ke microsoft excel.
3. Resepsionis mendata kebutuhan pelanggan.
4. Resepsionis memberikan data perkiraan waktu yang dibutuhkan dalam pelaksanaan konsultasi data persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan.

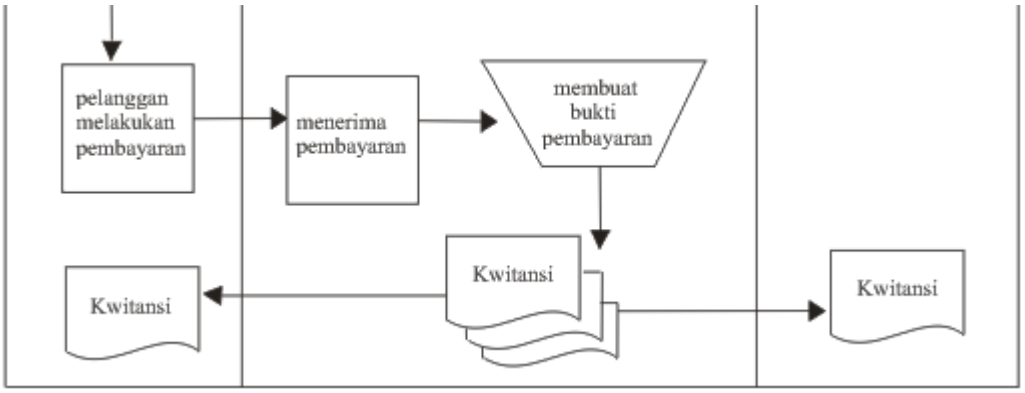
5. Apabila pelanggan menyetujui persyaratan dan waktu yang di rencanakan maka pelanggan melakukan pembayaran.
6. Resepsionis mencatat transaksi pembayaran pada kwitasi yang akan diberikan juga pada pelanggan sebagai bukti pembayaran.
7. Lalu resepsionis akan mengarahkan pelanggan ke meja analis sesuai spesifikasi kebutuhan analisisnya.
8. Resepsionis membuat laporan data pelanggan dan menyertakan bukti transaksi pembayaran yang akan di berikan kepada pimpinan.

4.2.2.1 Flowmap

Flowmap perancangan sistem informasi Pelayanan yang diusulkan :

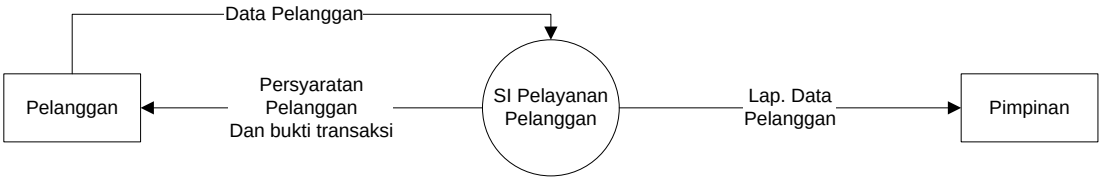


Gambar 4.4 Flowmap (Bagian 1)



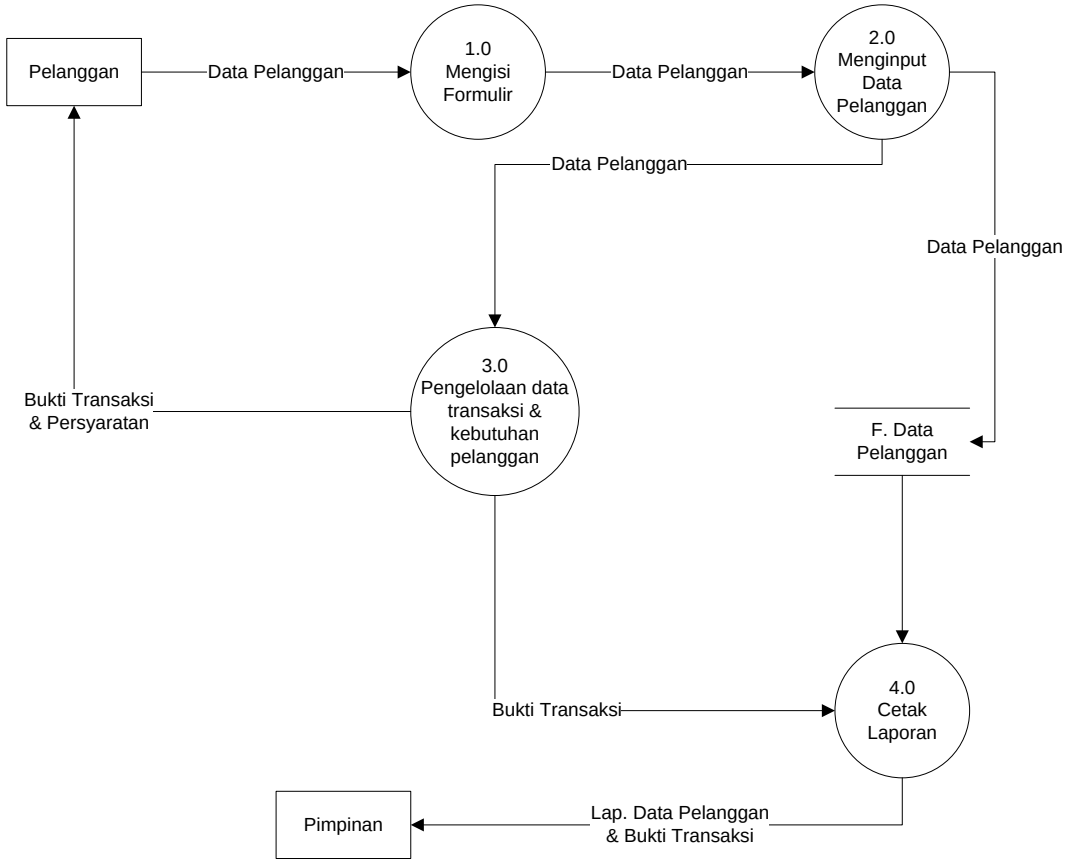
Gambar 4.5 Flowmap (Bagian 2)

4.2.2.2 Diagram Konteks



Gambar 4.6 Diagram Konteks

4.2.2.3 Data Flow Diagram



Gambar 4.7 Data Flow Diagram

4.2.2.4 Kamus Data

Adapun kamus data yang ada pada sistem informasi pelayanan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Nama Arus Data : Data pelanggan

   Alias : Buku Tamu

   Bentuk Data : Dokumen dasar atau Buku

   Arus Data : Unit → Proses 1.0

   Penjelasan : Pengisian Buku Tamu

   Periode : Harian

   Elemen Data : Nama, No Telp, Email, Alamat, Jurusan, Fakultas, Univ/ PT, Keperluan.

2. Nama Arus Data : Data pelanggan

   Alias : Formulir

   Bentuk Data : Dokumen dasar atau formulir

   Arus Data : Unit → Proses 1.0

   Penjelasan : Pengisian Formulir Pendaftaran

   Periode : Harian

Elemen Data : Nama, No Telp, Email, Alamat, KTP, Jurusan, Fakultas, jenjang, Univ/ PT, Keperluan, Keterangan.

3. Nama Arus Data : Laporan Data Pelanggan

Alias : Daftar Pelanggan

Bentuk Data : Dokumen dasar atau arsip

Arus Data : Proses 4.1 → Pimpinan

Penjelasan : Penyusunan Laporan daftar pelanggan yang akan diberikan kepada pimpinan.

Periode : Bulanan

Elemen Data : No, Tanggal, Nama, Keperluan, Tanggal.

4.2.3 Evaluasi Terhadap Sistem Yang Diusulkan

Setelah melakukan peracangan dan mengusulkan pengembangan sistem dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Tabel 4.1 Tabel Evaluasi Sistem Informasi Pelayanan pelanggan

Permasalahan	Pemecahan yang diharapkan	Pemecahan Sistem yang Nyata
1. Alur informasi yang belum optimal (proses pelayanan pelanggan yang kurang efektif).	Dibuatnya Alur informasi yang efektif dan penyesuaian skill kerja karyawan.	Pembuatan alur informasi yang lebih fleksibel, dimana resepsionis dapat mengurangi waktunya dalam melayani pelanggan.
2. Banyak proses alur dokumen berpindah-pindah.	Meminimalisir alur pemberian dokumen dari tiap bagian.	Meminimalisir alur pemberian dokumen dengan mempertimbangkan analisi dokumen yang di perlukan.

Dengan adanya sistem yang penulis buat diharapkan dapat mempermudah para karyawan/pegawai dalam mengolah data pelanggan dan kegiatan pelayanan pelanggan menjadi efektif. Namun penulis menyadari bahwa penulis masih dalam tahap pembelajaran, mungkin saja masih terdapat kekurangan pada sistem yang penulis usulkan namun penulis tidak menyadari hal itu.