BAB IV MASALAH DAN TEKNOLOGI YANG DITELITI

4.1. Pendahuluan

Telkom sebagai perusahaan jasa telekomunikasi yang memberikan jasa komunikasi dan informasi kepada masyarakat seiring perkembangannya memandang perlu untuk meningkatkan terus kualitas pelayanan kepada pelangganya baik dari jasa komunikasi atau dari segi pelayanan informasi, karena komunikasi dan informasi yang mudah dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Layanan informasi yang cepat, tepat dan akurat serta tidak membebankan kepada para pelanggan adalah suatu tujuan dari PT.Telkom, pelayanan informasi tersebuat tidak hanya pelayana informasi untuk tagihan Telepon PT.Telkom, tetapi juga menyediakan pelayanan informasi untuk pihak lain sperti yang telah dilakukan Telkom dengan mengadakan kerjasama dengan pihak PLN (Perusahan Listrik Negara) dan PDAM (Perusahaan Daerah Air Munim) untuk pelayanan informasi tagihan air dan listrik. Untuk mencapai hal tersebut tentunya memerlukan suatu cara atau teknik yang dapat mewujudkan tujuan tersebut. Dalam hal ini PT.Telkom bermaksud untuk menyempurnakan suatu proses pelayanan yang telah ada dengan menerapkan dan menetapkan standar proses billing.

Layanan yang akan disempurnakan adalah layanan info Billing 109, layanan informasi khusus untuk tagihan para pelanggan baik itu tagihan TELKOM, PLN, PDAM. Layanan ini layanan suara bebas pulsa dimana pelanggan tidak di

bebankan membayar pulsa hanya dengan menekan no telepon 109 pelanggan sudah langsung mendapatkan informasi tentang tagihan-tagihan yang disediakan. Dalam permasalahan ini Penyusun akan menjelasakan salah satu bagian kecil proses billing diantaranya proses ISO biling 109.

4.2. Permasalahan yang dihadapi PT.TELKOM

4.2.1. Contoh kasus

Bila suatu produk manufaktur, mutu dapat diukur dengan jumlah barang yang tidak sesuai spesifikasi yang ditentukan oleh pelanggan. Ketika seluruh produk dari perusahaan manufaktur gagal berfungsi atau tidak memuasakan pelanggan, pelanggan tersebut biasanya akan mengembalikan produk tersebut atau akan meminta perusahaan untuk memperbaiki. Oleh karenanya, diberbagai perusahaan sudah banyak yang menerapkan sistem garansi bagi produk yang dihasilkanya.

Sebaliknya, jika kegagalan mutu terjadi pada sebuah perusahaan jasa, tidak ada yang dapat dikembalikan oleh pelanggan dan biasanya tidak seorang pun cukup responsive untuk mengajukan keluhan. Reaksi pelanggan adalah berhenti menggunakan jasa organisasi tersebut. Organisasi jasa tersebut mungkin mencatat adanya penurunan dalam bisnis dan pangsa pasar. Tetapi tanda-tanda seperti itu diterima setelah terjadi dan hampir tidak mungkin untuk memperbaikinya. Pelanggan merasa dipelakukan buruk dan kemudian memutuskan untuk tidak menggunakan jasa organisasi tersebut.

4.2.2. Solusi permasalahan

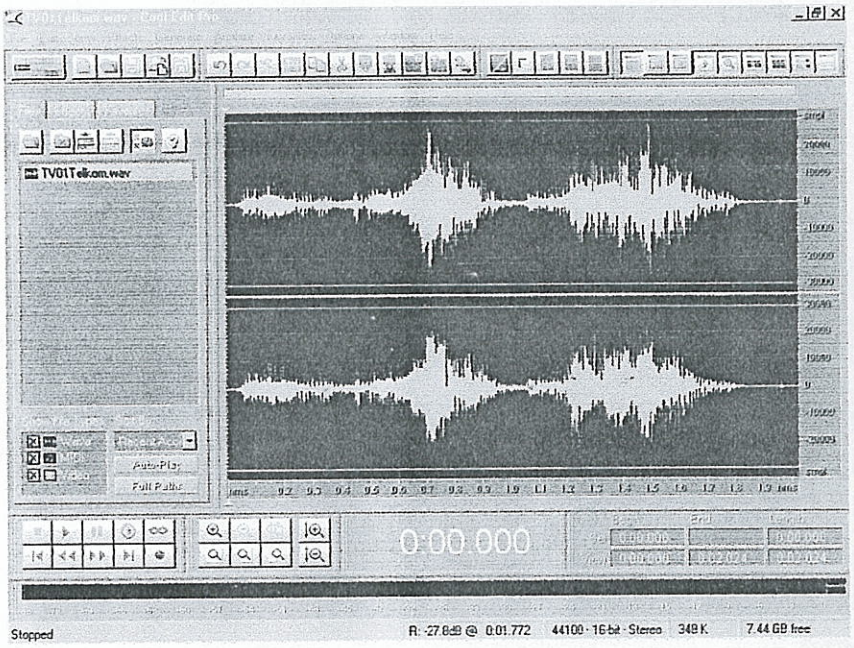
Guna menjaga kepuasan para pelanggannya dan menghidari dari pada meninggalkan penggunaan jasa layanan PT.Telkom, maka telkom selalu berupaya meningkatkan dari segi pelayana kapada para pelangganya baik dari segi pelayana telkomunikasi atau pelayanan–pelayanan lainya seperti keluhan gangguan dan informasi tagihan, maka telkom mencoba untuk membuat suatu proses pelayanan yang berkualitas dan bertarap internasional.

Salah satu upaya itu adalah menstandarisai proses billing 109 (Informasi Tagihan) menjadi standar mutu ISO (*The International Organization for Standardization*). Untuk melakukan standar ISO ini secara teknis proses billing 109 memerlukan ketentuan-ketentuan procedure mutu diantaranya : Ruang Lingkup, Definisi Proses, Prosedur proses, Alur/ Flowchart, Penanggung jawab dll. Dalam laporan ini tidak dibahas secara keseluruhan ketentuan-ketentuan yang harus dipenuhi oleh suatu proses untuk memenuhi prosedure mutu.

4.3. Create file voice

Secara teknis untuk dapat membuat layanan 109 yang berbasis voice atau suara tentu memerulan media untuk membuat suara tersebut dapat diakses dari pelanggan. Dalam hal ini pembuatan voice 109 menggunakan software Cool edit yaitu software yang dapat menerima data berupa suara yang selanjutnya dapat di edit atau di modifikasi

Suara yang telah dibuat diberi nama dengan menggunakan index disimpan kedalam database. Voice ini akan diakses berdasarkan index dari pelanggan melalui telepon



Ganbar 4.1 Create File Voice

4.4. Proses teknis ISO Billing 109

4.4.1. Proses Penyediaan Data Billing

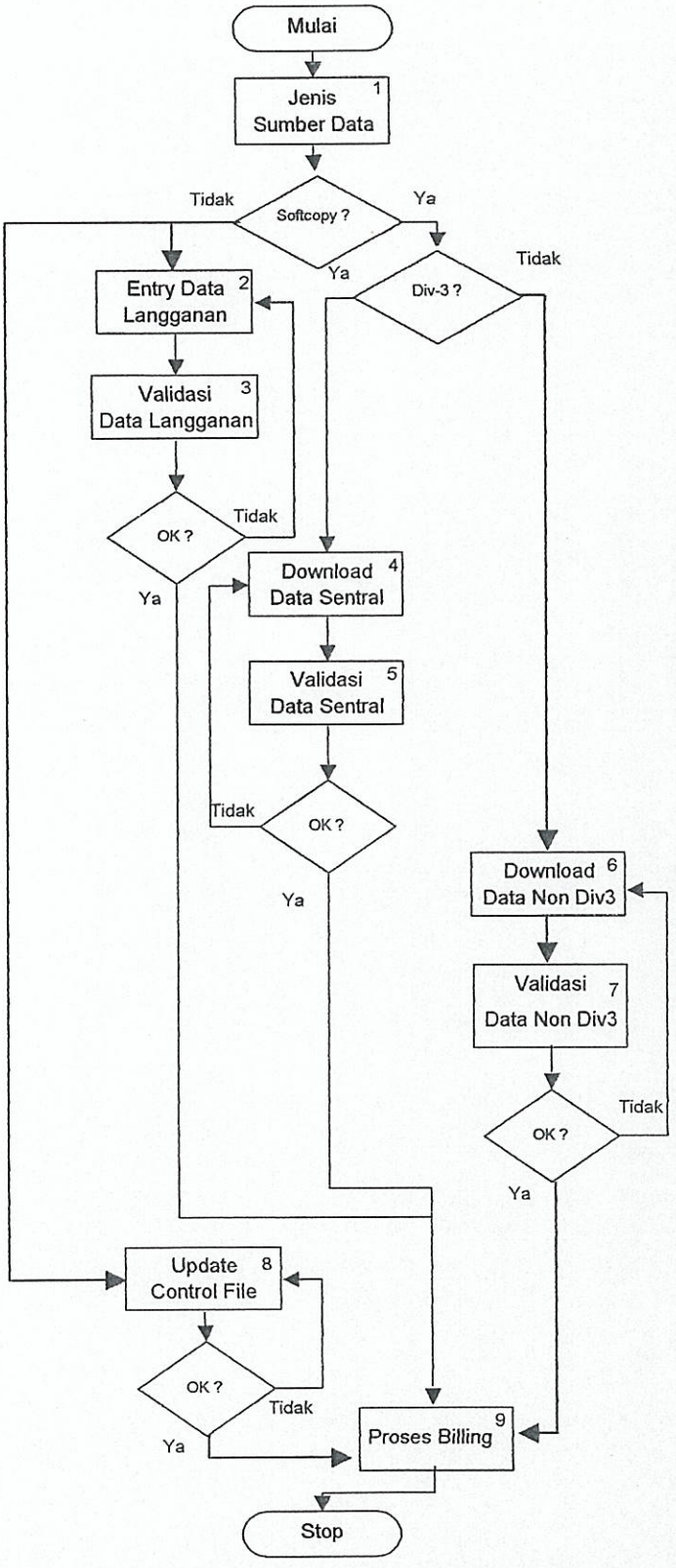
Proses penyedia data billing ini mengolah semua data yang masuk dari Drive III seperti : AMA SLJJ, AMADSB dan data meter pulsa, ataupun data yang datang dari luar Drive III seperti : data SLI001, SLI008, IN, TNI. Setelah data dipisahkan antara data dari Divre III atau data dari Data Sentral kemudian data didownload dan divalidasi untuk diperbaharui atau diupdate. Tujuan proses

penyediaan data billing ini untuk memberikan pelayanan proses billing secara keseluruhan yaitu billing yang akan distandarisasi.

4.4.1.1 Prosedur Penyediaan Data Billing

1. Menerima Source Data berupa SoftCopy dan HardCopy
2. Entry Data langganan berdasarkan data output siskamaya terdiri dari PSB, Mutasi, Pencabutan dan data konpensasi/restitusi
3. Validasi Data Langganan
4. DownLoad Data Sentral, terdiri dari data AMA SLJJ, AMADSB, data meter pulsa
5. Validasi Data Sentral
    - Validasi Data SLJJ
    - Validasi Data DSB
    - Validasi Master
6. Download Data dari luar Divre 3, terdiri dari SLI001, SLI008, IN, TNI
7. Validasi Data Non Div 3
    - Validasi Data SLI001
    - Validasi Data SLI008
    - Validasi Data IN
    - Validasi Data TNI
8. Update control File (FKN,BD02,BD03,local dll)
9. Proses Billing

4.4.1.2. FlowChart / Alur Proses Penyediaan Data Billing



Gambar 4.2 Flowchart Proses Penyedia Data Billing

4.4.1.3. Detail Aktivitas dan Tanggung Jawab Penyediaan Data Billing

Tabel 4.1 Detail Aktivitas dan Tanggung Jawab Penyedia Data Billing

NO	DETAIL AKTIFITAS	PNG JAWAB	STANDART OUTPUT	WAKTU	KET
1	Menerima Source Data berupa softcopy & hardcopy	PP SISFO	File Data	bulanan	
2	Entry data langganan berdasarkan data output siskamaya terdiri dari PSB, Mutasi, pencabutan dan data kompensasi/restitusi	DALANG	File Data	bulanan 1 hari	
3	Validasi Data Langganan	DALANG			
4	Download data sentral, terdiri dari data AMA SLJJ AMA DSB, Data meter pulsa	PP SISFO			
5	Validasi Data Sentral - Validasi data SLJJ - Validasi data DSB - Validasi data Meter	PP SISFO			
6	Download data dari luar Divre 3, terdiri dari SLI 001, SLI008, IN, TNI	PP SISFO			
7	Validasi data Non Divre-3 - Validasi data SLI001 - Validasi data SLI008 - Validasi data IN - Validasi data TNI	PP SISFO			
8	Update control file (FKN,BD02,BD03,Lokal dll)	PP SISFO			
9	Proses Billing	PP SISFO			

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

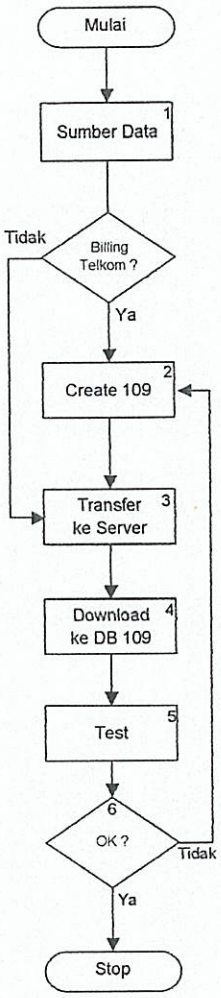
4.4.2. Proses Penyediaan Data Info Billing 109

Proses awal penyediaan info data Billing 109 akan menerima data sumber dari TELKOM, PDAM, PLN untuk membuat file 109. File tersebut ditransver ke server 109, untuk menggunakanya file 109 di download dari sumber data dan di test kehandalanya. Tujuan proses ini menyediakan data yang telah di kirim dari seumber data billing (Telkom,PDAM,PLN) ke server 109

4.4.2.1. Prosedur Proses Penyediaan Data Info Billing 109

1. Menerima data dari sumber data:
   - Billing TELKOM
   - Billing PDAM
   - Billing PLN
2. Create file 109 untuk billing Telkom
3. Transfer semua file dari sumber data ke server 109
4. Download data keserver 109
5. Test hasil download
6. Apakah hasil OK ?

4.4.2.2. FlowChart /Alur Proses Penyediaan Data Info Billing 109



Gambar 4.3 Flowchart proses Penyedia Data Info Billing 109

4.4.2.3. Detail Aktivitas dan Tanggung Jawab Proses Penyediaan Data Info Billing 109

Tabel 4.2 Detail aktivitas dan Tanggung Jawab Proses Penyedia Data Info Billing 109

NO	DETAIL AKTIFITAS	PNG JAWAB	STANDART OUTPUT	WAKTU	KET
1	Menerima data dari sumber data : - Billing Telkom - Billing PDAM - Billing PLN	MITRA & SISFO	File Data		
2	Create file 109 untuk billing Telkom	SISFO	File Data		
3	Transfer semua file dari sumber data ke server 109	SISFO	File Data		
4	Download data ke db 109	SISFO	Database		
5	Test hasil download	SISFO			
6	Apakah hasil test OK ?	SISFO			

4.4.3. Proses Pengolahan 109

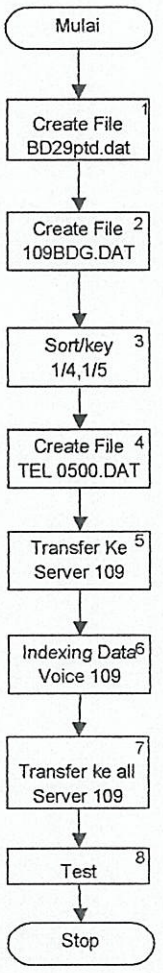
Setelah file 109 dibuat kemudian data diolah apakah data tersebut sudah sempurna untuk digunakan prosess billing 109, mulai dari pengurutan suara/voic hingga dimasukan kedalam database. Setelah data diolah, suara dan data billing kemudian di transver ke server 109.

4.4.3.1. Prosedur Proses Pengolahan 109

1. Create File BD29ptd.dat
2. Create File 109BDG.dat
3. Sortkey 1/4,1/5
4. Transver File data ke server 109

5. Create File TEL0500.dat
6. Indexing Data voice 109
7. Transver ke seluruh server 109

4.4.3.2. FlowChart / Alur Proses Pengolahan 109



UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

Gambar 4.4 FlowChart Proses Pengolahan 109

4.4.3.3. Detail Aktivitas dan Tanggung Jawab Proses Pengolahan 109

Tabel 4.3 Detail Aktivitas dan Tanggung Jawab Proses Pengolahan 109

NO	DETAIL AKTIFITAS	PNG JAWAB	STANDART OUTPUT	WAKTU	KET
1	Create File BD29ptd.dat	PP SISFO	File Data		
2	Create File 109BDG.DAT	PP SISFO	File Data		
3	Sort/key 1/4,1/5	PP SISFO	File Data		
4	Transfer File Data ke server 109	PP SISFO	File Data		
5	Create File TEL0500.DAT	PP SISFO	File Data		
6	Indexing data voice 109	PP SISFO	File Data		
7	Transfer ke seluruh server 109	PP SISFO	File Data		

4.4.4. Accses Info Billing 109

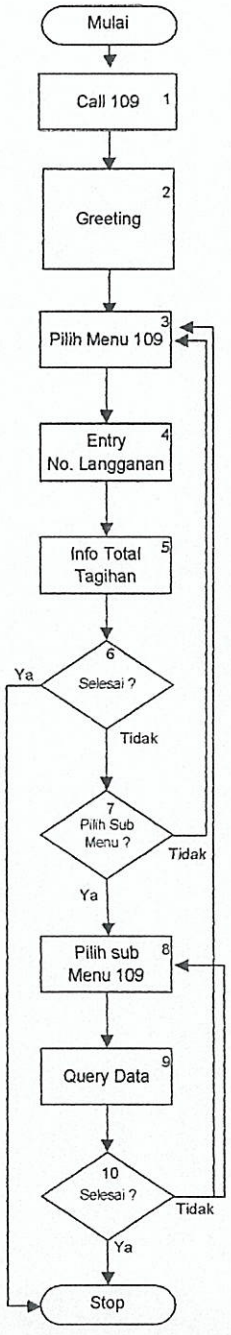
Setelah proses dibuat, kemudian ruang lingkup billing 109 yaitu proses pengaksesan info billing 109. Prosess ini diawali dengan memanggil layanan 109 dari telepon rumah dan memilih menu tagihan yang diinginkan, dengan mengikuti langkah-langkah yang diperintahkan, maka pelanggan sudah dapat mengetahui tagihan Telpon, Listrik dan Air.

4.4.4.1. Prosedur Accses Info Billing 109

1. Menerima Data dari sumber data
   - Billing Telkom
   - Billing PDAM
   - Billing PLN
2. Create File 109 untuk billing Telkom

3. Transver semua file dari sumber data ke server 109
4. Download data ke DB 109
5. Test hasil Down Load
6. Apakah hasil Test OK ?

4.4.4.2. FlowChart / Alur Proses Accses Info Billing 109

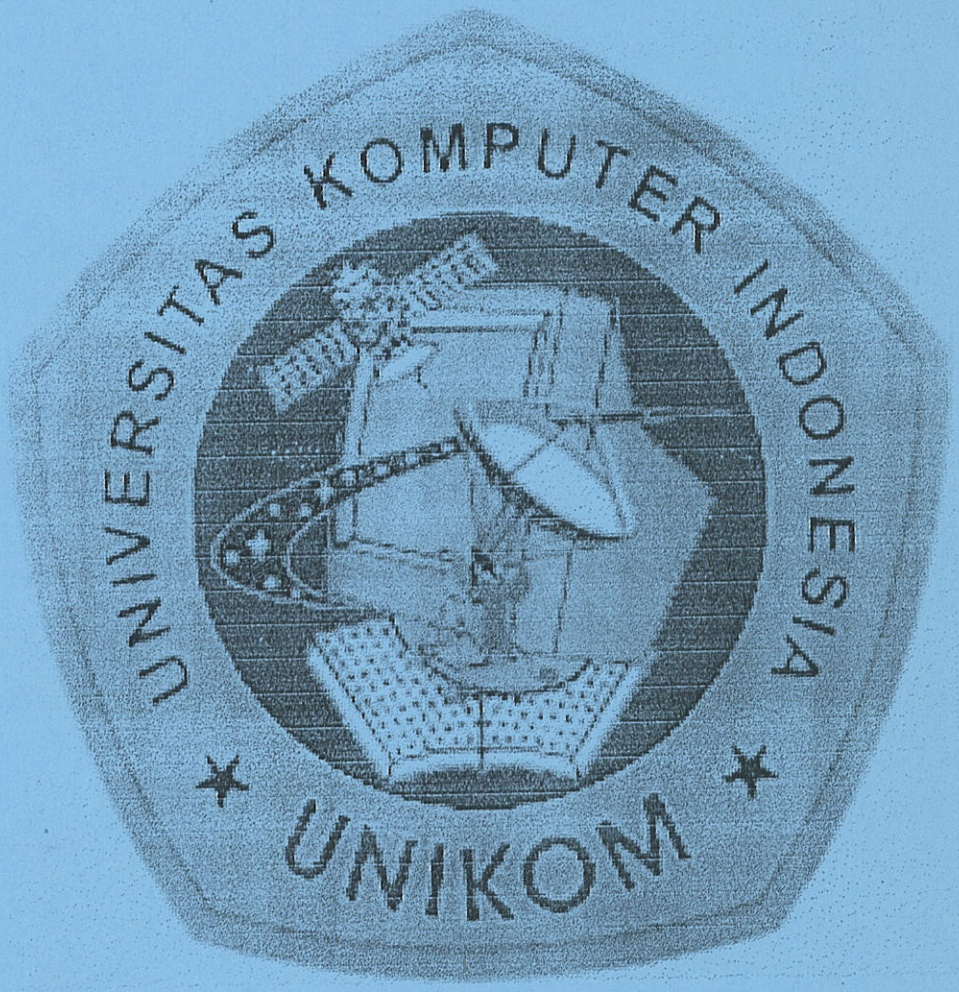


Gambar 4.5 FlowChart Acces Info Billing 109

4.4.4.3. Detail Aktivitas dan Tanggung Jawab Proses Accses Info Billing 109

Tabel 4.4 Detail Aktivitas dan Tanggung Jawab Proses Acces Info Billing 109

NO	DETAIL AKTIFITAS	PNG JAWAB	STANDART OUTPUT	WAKTU	KET
1	Call 109	User			
2	Greeting	System			
3	Pilih Menu 109	User	Data		
4	Entry No.Langganan	User	Data		
5	Info total Tagihan	System	Data		
6	Selesai	User	Data		
7	Pilih Sub Menu	User	Data		
8	Pilih Sub Mnu 109	User	Data		
9	Query Data	System	Data		
10	Selasai	User	Data		


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM