# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) memiliki produk retail jasa telekomunikasi yang dijual ke pelanggan, diantaranya produk Telepon (jasa telekomunikasi berbasis suara) dan produk Speedy (jasa penyedia layanan internet). Kinerja unit-unit operasional di regional yang tersebar di seluruh Indonesia selalu diperhatikan oleh manajemen.

Salah satu indikator kinerja unit adalah NAL (*Net Additional Line*). NAL adalah selisih dari jumlah satuan sambungan jasa telekomunikasi hasil penjualan (*sales*) dikurangi dengan jumlah satuan sambungan jasa telekomunikasi yang dicabut dalam satu bulan. Kinerja unit operasional yang baik adalah NAL positif, yang artinya adalah jumlah hasil penjualan lebih besar dari hasil pencabutan. Pencabutan produk speedy dilakukan jika pelanggan mempunyai tunggakan dua bulan tagihan, sedangkan pencabutan produk telepon dilakukan jika pelanggan mempunyai tunggakan tiga bulan tagihan.

Untuk meningkatkan kinerja khususnya untuk meningkatkan NAL, unit operasional mengeluarkan program tunda cabut. Tunda cabut adalah suatu program dimana unit operasional melakukan penundaan pencabutan terhadap produk telepon atau speedy yang menunggak dan seharusnya dilakukan pencabutan. Tunda cabut dilakukan untuk melakukan retensi dan upaya-upaya tertentu terhadap pelanggan agar pelanggan dapat melakukan pembayaran atas tagihan yang menunggak. Disamping itu, program tunda cabut juga akan menjaga nilai NAL selalu positif.

Untuk menjaga agar data pelanggan yang dilakukan retensi tunda cabut oleh unit operasional selalu valid maka manajemen membutuhkan suatu aplikasi yang dapat memonitoring data pelanggan yang dilakukan retensi tunda cabut. Dengan adanya aplikasi, maka unit operasional tidak perlu lagi melakukan pengolahan data secara manual untuk memonitor data pelanggan tunda cabut dan status data pelanggan tersebut (status pencabutan dan status pembayaran).

## 1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana memonitor data pelanggan produk telepon dan speedy yang termasuk ke dalam program retensi tunda cabut.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

### 1.3.1 Maksud

Membangun sebuah aplikasi berbasis web yang digunakan untuk memonitor data tunda cabut pelanggan telepon dan speedy.

### 1.3.2 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam pembangunan aplikasi ini adalah

1. Manajemen dapat melihat jumlah data pelanggan retensi tunda cabut
2. Manajemen dapat melihat status retensi tunda cabut (status pencabutan dan status pembayaran)
3. Manajemen dapat melihat penyebaran data retensi tunda cabut berdasarkan CS (*Customer Service*) Area, *Commerce Office* Area, dan STO (Sentral Telepon Otomat) Area.

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam pembangunan aplikasi ini adalah :

1. Pemrograman pada aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP.
2. DBMS yang digunakan adalah Oracle.
3. Data pelanggan telepon dan speedy diambil dari database aplikasi yang ada di Telkom. Data diambil via *job oracle* dengan menjalankan *procedure* dalam waktu per hari.
4. Data tunggakan diambil dari database aplikasi yang ada di Telkom. Data diambil via *job oracle* dengan menjalankan *procedure* dalam waktu per tiga jam dalam sehari.
5. Data yang digunakan adalah data pelanggan Telkom Unit Consumer Service Regional III Jawa Barat.
6. Data parameter yang digunakan dalam aplikasi ini diambil dari data parameter yang sudah ada di dalam database pelanggan telkom.

## 1.5 Sistem Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam melaksanakan sistem pelaksanaan kerja praktek ini, penulis melakukannya dengan cara menerapkan metodologi-metodologi. Adapun metodologi yang digunakan dalam pendekatan sistem pelaksanaan dalam menyusun laporan kerja praktek sebagai berikut :

### 1.5.1 Metode Literatur

Dalam hal ini penulis mengambil dan menggunakan beberapa buku, aturan-aturan dan ketentuan program retensi tunda cabut, yang menunjang materi dalam pelaksanaan kerja praktek ini. Sehingga penulis dapat membuat laporan pelaksanaan Kerja Praktek dengan baik.

### 1.5.2 Metode Praktek

Dalam hal ini dilakukan praktek secara nyata di lingkungan kerja Telkom. Melihat dan mempelajari secara langsung dengan mencari informasi mengenai program retensi tunda cabut dan membantu pekerjaan sehari-hari di lingkungan Telkom.

## 1.6 Tempat dan Waktu Kerja Praktek

Kerja praktek dilaksanakan di Telkom kantor pusat lantai 5 FBCC (Finance Billing Collection Center), yang beralamat di Jln Japati no 1 Bandung. Dengan durasi selama 1 (satu) bulan, terhitung sejak tanggal 1 Desember 2010 sampai dengan tanggal 31 Desember 2010.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan dalam laporan kerja praktek ini, sistematika penulisan dibagi menjadi 4 (empat) bab yang terdiri dari :

**BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang kerja praktek, identifikasi masalah, maksud dan tujuan kerja praktek, batasan masalah, waktu dan tempat kerja praktek, sistem pelaksanaan kerja praktek dan sistematika pelaporan kerja praktek ini.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang profil perusahaan tempat kerja dan beberapa landasan teori pembuatan laporan Kerja Praktek ini.

**BAB III PEMBAHASAN**

Berisi tentang deskripsi pelaksanaan Kerja Praktek, Analisis, Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Tagihan Pelanggan Paket Tagihan Tetap.

**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang beberapa kesimpulan yang didapatkan dari hasil pembahasan bab-bab sebelumnya, serta saran-saran yang dapat dilakukan selama Kerja Praktek.