

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan dunia usaha yang kian menunjukkan peningkatan yang pesat, khususnya dalam bidang telekomunikasi, PT. Indosat,Tbk juga turut mengimbangi kemajuan tersebut dengan membuka peluang regional-regional untuk mengembangkan diri mengacu pada ketetapan umum yang telah disepakati.

Permasalahan utama dalam proses distribusi *starter pack* dan voucher adalah masih menggunakan kertas sebagai media pencatatan data. Hal ini membutuhkan waktu tambahan untuk melakukan input ke database. Selain itu Indosat sampai saat ini juga belum mempunyai aplikasi yang mampu memantau status *starter pack* dengan cepat.

Aplikasi performansi dealer merupakan suatu sistem dirancang untuk melakukan distribusi *starter pack* dan voucher. Selain itu juga digunakan untuk memonitor perfomansi dealer dan outlet dalam dalam hal alokasi, distribusi, dan status dari *starter pack* dan voucher yang dipasarkan oleh dealer, dengan parameter yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Berapa banyak hasil penjualan *starter pack* suatu dealer pada periode tertentu.
- Berapa banyak hasil penjualan voucher suatu dealer pada periode tertentu.
- Berapa banyak hasil penjualan *starter pack* semua dealer pada periode tertentu
- Berapa banyak hasil penjualan voucher semua dealer pada periode tertentu.
- Berapa perbandingan antara jumlah *starter pack* yang sudah terjual dengan jumlah *starter pack* yang sudah aktif, dan *starter pack* yang sudah *churn* (yang dijual oleh dealer tertentu).

Dari informasi tersebut, Pihak Indosat mendapatkan informasi yang dibutuhkan antara lain :

- Dapat mengetahui dealer mana yang paling banyak menjual *starter pack*.
- Dapat mengetahui dealer mana yang paling sedikit menjual *starter pack*.
- Dapat mengetahui dealer mana yang paling banyak menjual voucher.
- Dapat mengetahui dealer mana yang paling sedikit menjual voucher.
- Dapat mengetahui jenis kartu prabayar yang sedang diminati oleh customer pada wilayah tertentu (sesuai dengan wilayah dealer).

Aplikasi ini memanfaatkan data marketing dan data IN, diolah sedemikian sehingga dapat memberikan informasi secara terpadu kepada divisi yang membutuhkan, antara lain Divisi Marketing Development. digunakan untuk mengetahui kinerja dari setiap dealer dan outlet juga sebagai dasar untuk mengembangkan program-program marketing. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses *purchase order starter pack* dan voucher Mentari dan IM3.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka perumusan masalah yang dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana cara melakukan perbaikan proses bisnis aktivitas PO (*Purchase Order*) starter pack dan voucher di PT. Indosat Regional Jawa Barat untuk mencapai efisiensi yang optimal.
- b. Bagaimana melakukan desain Aplikasi Monitoring Performasi Dealer di Indosat Regional Jawa Barat.

## 1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut :

- a. Mempelajari, mengkaji dan melakukan perbaikan *Business process* aktivitas PO (*purchase order*).
- b. Desain arsitektur Aplikasi Performansi Dealer.
- c. Mengimplementasi Aplikasi Performansi Dealer untuk memberikan manfaat bagi Indosat dan relasi bisnisnya.

#### 1.4 Batasan Masalah

Agar dalam penelitian Tugas Akhir ini dapat fokus dan tidak terlalu melebar sehingga menjadi mudah dipahami sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dilakukan, maka perlu dilakukannya pembatasan masalah sebagai berikut:

- a. Perancangan sistem informasi ini hanya mengacu pada perancangan aplikasi untuk melakukan proses PO dan memonitor dealer-dealer dalam mendistribusikan *starter pack* dan voucher yang ada di PT Indosat Regional Jawa Barat.
- b. Usulan Perbaikan Proses Bisnis difokuskan pada aktivitas di Indosat Cabang (Card Management) dan Dealer yang berada di bawah naungan Indosat Regional Jawa Barat.
- c. Pengukuran performansi dari hasil Analisa BPI berdasarkan proses atau efisiensi, dengan menggunakan metode *cycle time analysis*.
- d. Pembahasan difokuskan pada sisi aplikasi (user), tidak termasuk manajemen database pada administrator.
- e. Faktor keamanan hanya dibahas dilihat dari sudut pandang internal aplikasi yang bersangkutan, dari sudut pandang lain, misalnya kondisi jaringan tidak dibahas terlalu detail.
- f. Proses implementasi sistem dilakukan dengan menggunakan PHP 5.0.5 dan DBMS MySQL 5.0.15 -nt.
- g. Pengembangan program-program marketing dari hasil implementasi aplikasi ini tidak dibahas dalam Tugas Akhir ini.

### 1.5 Metodologi Penulisan

Sebagai realisasi untuk mencapai tujuan dan memecahkan masalah, dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Studi literatur Business Process Improvement dan Web Engineering.
- b. Melakukan studi lapangan dan pengumpulan data seperti :
  - i. Menentukan alur kerja terhadap proses bisnis PO (*purchase order*) *starter pack* Indosat (Mentari dan IM3) dan vouchernya.
  - ii. Mengidentifikasi faktor kemungkinan yang terjadi dalam proses kerja sistem ini.
  - iii. Mengumpulkan data marketing dari Divisi Card Management.
  - iv. Mengumpulkan data status kartu Prabayar dari Divisi Technical.
- c. Pembangunan aplikasi dengan menggunakan PHP 5.2.0 dan DBMS MySQL 5.0.27 -nt.
- d. Uji coba dan Evaluasi terhadap sistem yang telah dibangun sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran tentang Perancangan Sistem Informasi Call Center Telkom yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini sistematika penulisan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Menguraikan secara singkat gambaran umum dari penelitian yang akan dilaksanakan, terdiri dari latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian dan batasan penelitian .

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Membahas berbagai konsep dasar dan teori yang berhubungan dengan topik penelitian yang dilakukan, dalam bab ini dikemukakan teori-teori yang berkaitan dengan teori Business Process Improvement dan software engineering.

### **BAB III PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisi analisa sistem dari pembuatan perangkat lunak, agar nantinya tujuan dari pembangunan sistem informasi ini dapat tercapai.

### **BAB IV IMPLEMENTASI DAN ANALISA HASIL**

Bab ini berisi tentang implementasi dari sistem informasi yang telah dirancang yang kemudian dilakukan pengujian terhadap sistem.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran.

*STTTTELKOM*