

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses bisnis dan persaingan antar perusahaan saat ini menjadi tolak ukur yang harus diperhitungkan dengan baik. Salah satunya dengan bantuan teknologi informasi, segala proses pengolahan data dalam sebuah sistem dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Memanfaatkan teknologi untuk kemajuan perusahaan akan membantu perkembangan proses bisnis perusahaan tersebut.

PT. Fastel Sarana Indonesia adalah Perusahaan yang bergerak dibidang Penyedia Layanan Intenet dengan nama produk Globe Net. Tujuan dan prinsip utama perusahaan adalah sebagai Penyedia Layanan Internet broadband serat *optic triple-play* yaitu Internet, Telephone dan IPTV dengan memberikan layanan terbaik. PT.Fastel Sarana Indonesia memiliki kurang lebih seratus pegawai yang terbagi menjadi sembilan departemen diantaranya departemen keuangan (*Finance*), departemen HC (*Human Capital*), departemen pemasaran (*Sales*), departemen CRM (*Customer Relationship Management*), departemen Teknik (*Technical Support*), departemen servis (*Customer Care*), departemen IT (*Information Technology*), departemen NOC (*Network Operation Center*) dan departemen *procurement (General Affair)*.

Di dalam proses bisnis PT. Fastel Sarana Indonesia, pendataan data pelanggan sangat penting dari proses pengajuan awal hingga menjadi pelanggan aktif. Hal tersebut akan mempengaruhi proses bisnis yang berjalan pada perusahaan. Pada prosesnya, untuk proses dari pengajuan awal pelanggan baru hingga menjadi pelanggan aktif dengan data pelanggan yang akurat yang diinginkan oleh organisasi perusahaan, menjadi kendala yang sering terjadi yang dihadapi pada perusahaan. Keterbatasan sistem yang ada sering kali menjadi masalah yaitu untuk memiliki data yang akurat.

Keakuratan data pada sistem juga masih kurang karena pendataan dari awal proses pengajuan hingga menjadi pelanggan aktif masih belum terintegrasi dengan baik antara departemen terkait yang menjadikan data yang ada sering terjadi kesalahan.

Pada PT. Fastel Sarana Indonesia belum memiliki sistem pendataan yang saling terintegrasi dengan baik antara departemen terkait sehingga COO (*Chief Operational Officer*) beserta pegawai dari semua departemen terkait masih harus saling konfirmasi mengenai data pelanggan. Proses pendataan pelanggan baru yang terdapat pada PT. Fastel Sarana Indonesia saat ini dilakukan dengan mengisi formulir pengajuan yang ada pada web yang diisi oleh sales, setelah menginput data maka team CRM melakukan verifikasi dan konfirmasi ulang kepada pelanggan.

Hasil wawancara dari pihak Internal (departemen terkait), salah satunya dimulai dari team sales adalah apabila ingin mendapatkan informasi mengenai pelanggan baru maka harus menanyakan terlebih dahulu kepada departemen CRM melalui email ataupun Whatsapp. Serta data pribadi pelanggan yang sudah *submit* tidak dapat dilakukan *cancel/ edit* ulang. Sehingga apabila ada terjadinya perubahan informasi harus informasi melalui media *chatting* atau melalui *email* kepada departemen CRM.

Hasil observasi dari pihak *eksternal* (pelanggan), terdapat beberapa kendala yang dikeluhkan yaitu : pertama, perbedaan nominal tagihan pada *invoice*. Hal ini disebabkan karena tanggal aktifasi yang diberikan oleh team CRM dan pemasangan wifi yang dilakukan team *Technical Support* berbeda. Kedua, penerbitan BAST (Berita Acara Serah Terima) kepada pelanggan *corporate* sering tidak tepat waktu. Hal ini disebabkan karena team *Technical Support* memberi informasi lewat media *whatsapp* yang tidak sepenuhnya dapat dikontrol oleh team CRM sebagai team yang dapat memproses aktifasi pelanggan baru. Hal ini berdampak akan terjadinya penundaan pembayaran *invoice* pada pelanggan *corporate* dikarenakan BAST (Berita Acara Serah

Terima) adalah acuan utama pelanggan corporate dapat melakukan pembayaran.

Dari dampak permasalahan tersebut, perlu adanya suatu sistem yang dapat menangani proses bisnis pemasangan wifi dari pengajuan awal pelanggan baru, verifikasi data, proses instalasi hingga tercetaknya *invoice* untuk memenuhi kebutuhan perusahaan. Maka dari itu penulis ingin membuat “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PROSES INSTALASI PELANGGAN BARU PADA PT. FASTEL SARANA INDONESIA”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat di identifikasikan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana agar proses instalasi pelanggan baru memiliki sistem yang dapat terintegrasi dengan departemen terkait dan tersimpan dengan baik sehingga memiliki data yang akurat?
- b. Bagaimana merancang sistem untuk proses instalasi pelanggan baru berbasis *web* agar tidak terjadinya kesalahan pembuatan *invoice* mengenai tanggal aktifasi layanan Internet dan paket *bandwidth* yang diambil?
- c. Bagaimana system yang dibuat mendukung team Technical Support untuk mengunggah foto hasil pemasangan wifi seperti foto Speedtest, photo router dan mempermudah pembuatan BAST (Berita Acara Serah Terima)?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dibatasi permasalahan tersebut agar penelitian ini lebih terarah dan memudahkan pembahasan yaitu:

- a. Perancangan sistem proses instalasi pelanggan baru pada PT. Fastel Sarana Indonesia tidak membahas prospek antara sales dan pelanggan karena aplikasi dimulai setelah departemen sales melakukan input data pelanggan kedalam aplikasi setelah paket yang diambil sesuai dengan kesepakatan antara kedua belah pihak.

- b. Penelitian ini hanya membahas sistem proses instalasi pelanggan baru yang di input ke dalam aplikasi berbasis *web* yang akan dibuat pada PT. Fastel Sarana Indonesia dan tidak membahas pelanggan sudah aktif kemudian permintaan berhenti langganan atau perubahan data lainnya.
- c. Perancangan sistem informasi proses instalasi pelanggan baru tidak membahas proses pembayaran yang dilakukan pelanggan dikarenakan hanya sampai terbit *invoice*.

1.4 Tujuan Penelitian

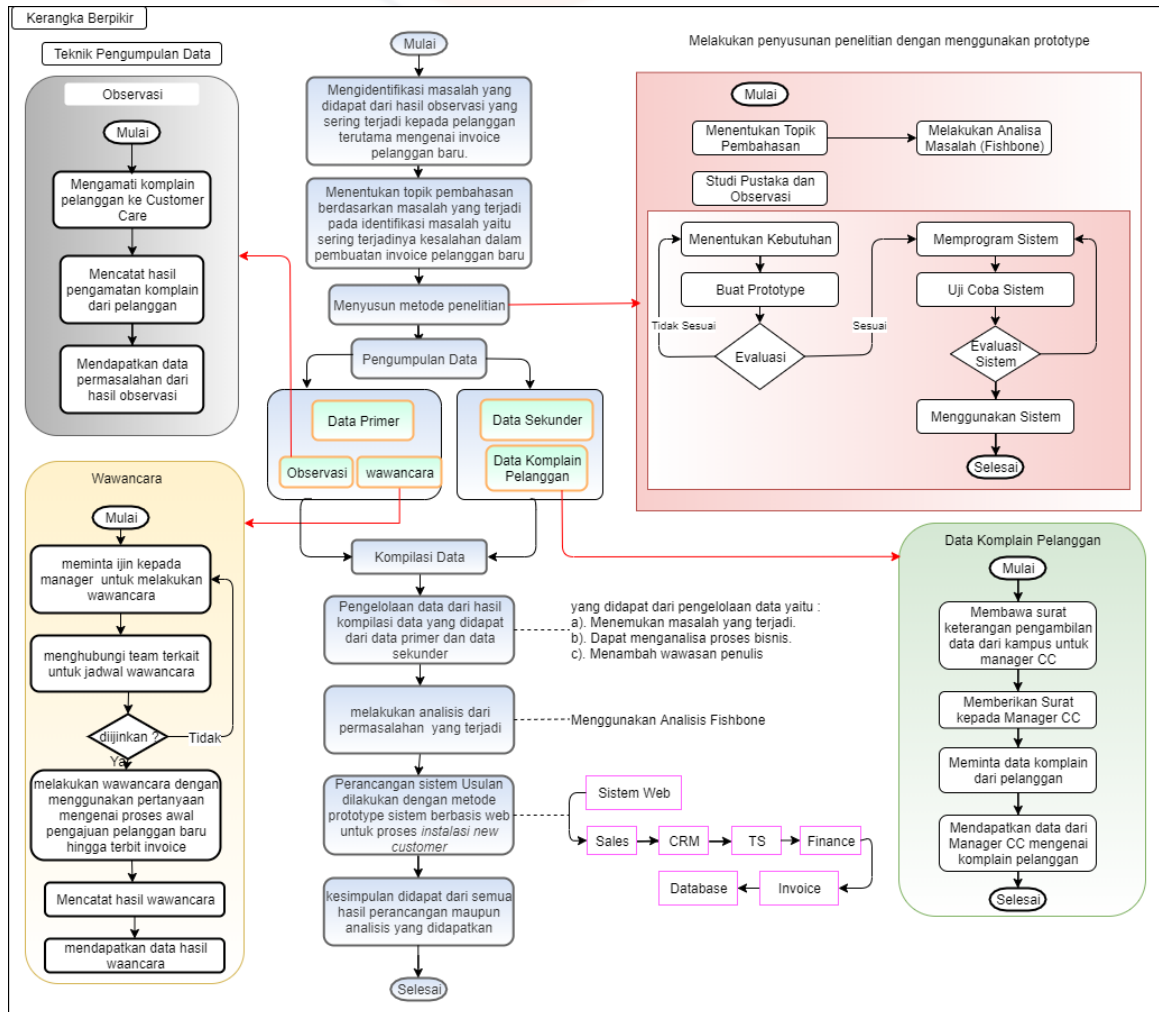
Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Menghasilkan sistem proses instalasi pelanggan baru berbasis web.
- b. Menyediakan sistem yang dapat terintegrasi antara departemen dalam proses instalasi pelanggan baru sehingga memiliki data yang tersimpan dengan baik dan dapat meningkatkan keakuratan data yang dimiliki perusahaan.
- c. Menghasilkan *invoice* berupa pdf dengan data yang sudah sesuai dengan tanggal aktifasi dan *bandwidth* yang diambil pelanggan.
- d. Menghasilkan Berita Acara Serah Terima yang dapat terbuat otomatis dalam system.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian ini menjelaskan langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian perancangan sistem informasi proses instalasi pelanggan baru di PT. Fastel Sarana Indonesia.

Penulis akan menggunakan alat analisis *fishbone diagram*, alat ini digunakan untuk memecahkan masalah yang terjadi di PT. Fastel Sarana Indonesia yang berfungsi untuk mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab-penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifik dan kemudian memisahkan akar penyebabnya, dengan demikian dapat dibuat kerangka pemikiran (konseptual) peneliti sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Berikut penjelasan tahapan kerangka berpikir yang telah digambarkan :

1. Pertama-tama penulis mengidentifikasi permasalahan yang ada yang akan menjadi bahan penelitian.
2. Peneliti menentukan topik permasalahan yang akan diteliti.
3. Pada tahap ini penulis menyusun metode penelitian guna untuk menentukan metode yang akan digunakan dalam penelitian.
4. Selanjutnya peneliti melakukan pengumpulan data primer yaitu data dari hasil observasi dan wawancara atau juga dapat disebut studi lapangan dan data sekunder yaitu data dari hasil perusahaan terkait.

5. Data yang didapatkan kemudian dikompilasi guna untuk menemukan permasalahan dan untuk mendukung peneliti membuat laporan penelitian.
6. Pengelolaan data yang diambil dari data primer dan sekunder akan menghasilkan analisis.
7. Setelah itu penulis menganalisis permasalahan menggunakan *fishbone* agar dapat menentukan *cause effect* dari permasalahan.
8. Perancangan sistem usulan dilakukan menggunakan metode *prototype*. Diharapkan sistem usulan ini dapat membantu perusahaan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan dalam proses instalasi pelanggan baru dan memiliki database yang tersistem dengan baik.
9. Kesimpulan yang didapat dari hasil perancangan maupun analisis dalam penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam proses bisnis agar lebih baik dan sistem yang dibuat dapat dikembangkan untuk memajukan perusahaan. Juga dapat membantu penulis untuk meningkatkan kemampuan dalam menganalisa permasalahan dan menemukan solusinya.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Agar perancangan sistem ini dapat dipahami dengan mudah dan jelas, maka sistematika penulisan dibuat sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Pemikiran dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang penjabaran gambaran umum studi kasus dan teori-teori pendukung lainnya yang sesuai dengan masalah yang dibahas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai metode penelitian, pengumpulan data dan analisis data. Bab ini menyajikan

secara sederhana langkah-langkah penelitian yang dilakukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang perancangan system yang diusulkan dan penjelasan sistem dengan model UML (Unified Modeling Language) yang diusulkan oleh penulis.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari semua bab serta saran terhadap masalah yang belum diselesaikan sebagai pengembangan dan perbaikan.