BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring semakin pesatnya kemajuan teknologi informasi berbasis komputer saat ini maka kebutuhan manusia akan teknologi informasi ini semakin meningkat. Hal ini disebabkan karena teknologi tersebut dapat meningkatkan keefisienan dan keefektifan waktu, yaitu teknologi internet. Dengan teknologi ini diharapkan dapat memperoleh informasi yang banyak, cepat, handal dan akurat. Karena kelebihannya itu maka perusahaan-perusahaan maupun instansi-instansi banyak yang mengadopsi untuk kepentingan internal perusahaan atau instansi. Teknologi internet yang digunakan untuk kepentingan internal perusahaan ataupun instansi disebut dengan intranet dimana pada dasarnya sama dengan internet.

Dewasa ini intranet sedang menjadi acuan perusahaan ataupun instansi yang memerlukan pengelolaan aneka informasi secara real-time, yang diharapkan nantinya dapat merampingkan operasi bisnis, memberikan fasilitas komunikasi dan meningkatkan produktivitas mereka secara keseluruhan.

Dengan semakin pentingnya kebutuhan akan informasi secara real-time maka teknologi intranet ini digunakan oleh TELKOM Divre V Surabaya. Adapun salah satu penerapannya yang dibutuhkan oleh TELKOM Divre V Surabaya adalah sistem komputer yang mampu membantu dan mempermudah berbagai aktivitas pada perusahaan tersebut, dalam hal ini adalah pada pengawasan dan pengendalian aliran dana yang nantinya akan membantu pihak

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

manajer dalam pengambilan keputusan. Pengontrolan terhadap aliran dana yang dimaksud yaitu pada usaha-usaha pihak Telkom agar pelanggan membayar tunggakan telepon.

Pelanggan pada TELKOM Divre V Surabaya berkisar 379.000 satuan sambungan telepon (sst) sedangkan hasil akumulatif dari mereka yang lama belum membayar (menunggak) yaitu berkisar 709.000 tunggakan, sehingga bisa dibayangkan jika pengelolaan tagihan tersebut tidak ditangani dengan baik maka berapa besar kerugian dari telkom itu sendiri. Dilihat sangat pentingnya peran dana di semua perusahaan atau instansi pada umumnya, dan di TELKOM Divre V Surabaya pada khususnya maka usaha-usaha Telkom untuk kelancaran aliran dana itu dirasa perlu diadakan pengawasan atau pengontrolan.

Misi dari telkom itu sendiri yaitu memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memberikan jasa pelayanan. Jika saja ada informasi misal salah satunya tentang pelunasan tagihan oleh pelanggan, sedangkan di telkom dengan sistem yang lama, masih mengalami keterlambatan informasi tentang pelunasan tersebut maka sanksi (pengisoliran) bisa dicabut dengan memakan waktu beberapa jam. Hal ini menyebabkan pelayanan telkom dirasa tidak memuaskan bagi pihak pelanggan, sehingga citra telkom bisa menurun. Pengontrolan disini diharapkan dapat memonitor dengan cepat segala sesuatu yang terjadi jika mengalami perubahan informasi pada pelanggan.

Selain itu dalam kenyataannya terkadang terjadi ketidaksesuaian antara jumlah uang yang disetor dari CA(collecting Agent)/loket ke Bank Operasi yang kemudian diserahkan ke Rekening kantor pusat dengan database pembayaran yang ada di server Sistem Informasi Kastamer(SISKA) sehingga diperlukan

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

pengawasan selama proses penyetoran. Pengontrolan angsuran/pelunasan tunggakan beserta sanksi-sanksinya ditangani oleh Bagian Unit Payment Management & Billing.

Adapun pemanfaatan komputer dalam aktivitas yang dilakukan oleh Unit Payment Management & Billing belumlah maksimal. Dimana masih sering terjadi keterlambatan informasi dikarenakan banyaknya data-data yang masih diproses secara manual. Tentu saja hal ini sangat tidak menguntungkan bagi pihak pelanggan maupun telkom itu sendiri. Oleh karena itu sangatlah diperlukan suatu sistem yang efektif, efisien dan relevan dengan kebutuhan telkom dalam aktivitasnya.

Untuk itu saya mencoba mengembangkan suatu sistem informasi yang berbasis intranet untuk membantu pihak telkom dalam menyusun laporan secara cepat dan akurat sehingga lebih efisien dalam masalah waktu dan tenaga.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan-permasalahan yang dialami oleh TELKOM Divre V Surabaya adalah:

1. Dari kenyataan yang ada bahwa Bagian Unit Payment Management & Billing yang bertanggung jawab tentang pengontrolan proses pelunasan angsuran pelanggan masih manual dalam aktivitasnya, sehingga sulit untuk melakukan kontrol data. Untuk itu diperlukan suatu aplikasi berbasis intranet yang membantu bagian tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya, mengingat banyaknya data-data yang harus ditangani.
2. Pengontrolan pelunasan tunggakan telepon tidak dilakukan secara akurat dan cepat sehingga pihak pelanggan yang menunggak tidak segera membayar dan

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

pengisoliran tidak diberlakukan. Hal ini menyebabkan kerugian pada pihak Telkom.

3. Keterlambatan informasi tentang pelunasan tunggakan oleh pelanggan menyebabkan dibukanya isolir menjadi lambat.
4. Terkadang terjadi perbedaan jumlah uang penyetoran antara data yang ada di database dengan data dari loket yang diserahkan pada tiap-tiap Bank Operasi.

1.3 Pembatasan Masalah

Ruang lingkup aplikasi yang akan dibuat ini membahas tentang :

1. Aplikasi ini diterapkan pada area Kandatel Surabaya Timur.
2. Aplikasi ini memberikan informasi tentang Cash In distribution (CID), riwayat angsuran, riwayat tunggakan, buka tutup isolir, penetapan angsuran, mengontrol pelanggan-pelanggan yang menunggak yang nantinya akan dihubungi (remainding call) atau dikirim surat (remainding letter) berdasarkan jenis tunggakannya dan perbandingan jumlah uang antara data di database dengan laporan dari tiap-tiap Bank Operasi.
3. Aplikasi ini juga memberikan fasilitas untuk pengiriman email ke pelanggan-pelanggan yang menunggak dan mencetak surat tunggakan pelanggan.
4. Aplikasi ini digunakan untuk mengontrol dan mengelola tagihan-tagihan telepon dari pelanggan yang menunggak.

1.4 Tujuan

Tujuan dari pembuatan aplikasi ini antara lain :

1. Mengurangi adanya keterlambatan pengiriman data kepada Bagian Unit Payment Management & Billing.

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

2. Menciptakan aplikasi untuk pengontrolan pembayaran angsuran pelanggan dari sistem yang manual ke sistem yang terkomputerisasi secara intranet sehingga memudahkan untuk kontrol data.
3. Memberikan informasi yang nantinya akan memudahkan pihak Unit Payment Management & Billing dalam hal pengontrolan tunggakan untuk pengambilan keputusan.
4. Dapat memberikan outputan yang berupa laporan-laporan yaitu Cash In distribution (CID), riwayat angsuran, riwayat tunggakan, buka tutup isolir, perbandingan jumlah uang antara data di database dengan laporan dari tiap-tiap Bank Operasi.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membicarakan latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam menyelesaikan masalah pada sistem yang dibuat.

BAB III : METODE PENELITIAN/PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini membahas perancangan sistem yang akan dibuat dalam Rancang Bangun Sistem Informasi Payment Management Control Berbasis Intranet. Perancangan sistem tersebut meliputi pembuatan Sistem Flow, Data Flow Diagram (DFD) dan Entity

INSTITUT BISNIS & INFORMATIKA stikom SURABAYA

Relationship Diagram (ERD), struktur file, rancangan input output .

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Pada bab ini membahas tentang implementasi dan evaluasi tentang sistem yang dibuat.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini membahas tentang kesimpulan dari penggunaan program aplikasi tersebut dan saran bagi pengembangan software yang telah dibuat oleh penulis.

INSTITUT BISNIS
& INFORMATIKA
stikom
SURABAYA