

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi komputer sangatlah maju dan pesat. Secara langsung maupun tidak langsung menimbulkan dampak yang dominan dalam kegiatan sehari – hari. Teknologi komputer merupakan salah satu peralatan modern yang memberikan alternatif pemecahan masalah yang efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi. Selain itu teknologi merupakan teknologi yang memperlancar pertukaran informasi dan melakukan pengiriman data baik teks, gambar dan suara yang tepat dan akurat. Maka komputer sangatlah penting dalam mendukung kegiatan suatu instansi baik pemerintah maupun swasta. Pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu organisasi tentunya disesuaikan dengan sifat kebutuhan serta tingkat kebutuhan dari pengguna atau sistem tersebut. Pengelolaan data yang dikerjakan secara manual, sudah tidak cocok dan efisien lagi untuk dipertahankan.

Salah satu perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi adalah PT. Telkom Indonesia Regional V Jatim. PT. Telkom Indonesia Regional V Jatim, merupakan salah satu perusahaan terbesar yang bergerak di bidang telekomunikasi. Sebagai icon pemerintah, perusahaan ini selalu berusaha untuk terus meningkatkan kinerja serta pelayanan terhadap pelanggan.

Kegiatan operasional pada *Unit* ini berkaitan dengan *Billing and Collection (UBC)*. Kegiatan operasional pada *Unit* ini berkaitan dengan *Billing* (Pemrosesan tagihan) dan *Collection* (Pengumpulan data tagihan) untuk wilayah

Jawa Timur regional V. Pada Unit inilah proses tagihan atas pemakaian jasa dilakukan. Mulai dari memproses setiap pemakaian jasa telekomunikasi per pelanggan, per hari sampai melakukan collection setiap bulannya. Hampir seluruh kegiatan yang dilakukan pada *Unit Billing and Collections (UBC)* di proses secara manual dengan berpedoman pada sistem billing dan prosedur yang di tetapkan.

Pada PT. Telkom Indonesia Regional V Jatim ini mempunyai sistem yang kompleks, sehingga mempunyai banyak kendala dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Dalam penanganan pembuatan tagihan pembayaran pelanggan, penerimaan pembayaran tagihan pelanggan, dan pembuatan laporan rekap tagihan masih menggunakan data-data manual. Semua data-data yang sudah disimpan pada, transaksi pembuatan tagihan pembayaran pelanggan digunakan sebagai arsip perusahaan, untuk di kelola pada transaksi penerimaan pembayaran tagihan pelanggan, yang selanjutnya data-data tersebut digunakan sebagai rekap atau laporan pada bagian keuangan. Hal ini menimbulkan banyak masalah, mulai dari data pelanggan hilang, terjadinya kesalahan pencatatan penerimaan pembayaran, pembuatan laporan yang tidak efisien, sampai dari segi keamanan data yang kurang aman.

Berdasarkan analisa permasalahan diatas, maka dibuatlah sistem terkomputerisasi yang dapat menangani masalah pembuatan tagihan pembayaran pelanggan, penerimaan pembayaran pelanggan, dan pembuatan laporan. sistem ini akan menagani proses-prose bisnis yang ada pada PT. Telkom Indonesia Regional V Jatim.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada, yaitu Bagaimana merancang bangun Aplikasi Monitoring Payment Collections Internet pada PT. Telkom Indonesia Regional V Jatim ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian Aplikasi *Monitoring Payment Collection Internet* ini adalah sebagai berikut :

- a. Aplikasi ini membahas tentang transaksi pembuatan tagihan pembayaran pelanggan pada PT.Telkom Indonesia Regional V Jatim.
- b. Aplikasi ini membahas transaksi penerimaan pembayaran tagihan pelanggan pada PT.Telkom Indonesia Regional V Jatim. Transaksi penerimaan pembayaran tagihan ini meliputi pencatatan, pemrosesan dan penerimaan. Bisa dikatakan transaksi dapat menerima, menyimpan dan mencatat penerimaan tunai.
- c. Aplikasi ini membahas tentang pelaporan pembayaran tagihan pelanggan pada PT.Telkom Indonesia Regional V Jatim.
- d. Pada aplikasi ini tidak membahas kelebihan tagihan pelanggan, dan hanya membahas tentang *payment collections internet* pada PT. Telkom Indonesia Regional V Jatim.

1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang Aplikasi *Monitoring Payment Collection Internet* guna, mengatasi permasalahan yang sedang di hadapi oleh PT. Telkom Indonesia Regional V Jatim.

1.5 Manfaat

1. Bagi Mahasiswa

- a. Dapat memahami berbagai sistem kerja yang ada di perusahaan.
- b. Dapat menerapkan sekaligus mengembangkan ilmu yang di pelajari selama perkuliahan dengan kerja lapangan
- c. Menambah wawasan dan pengetahuan untuk mempersiapkan diri baik secara teoritis maupun secara praktis, untuk menghadapi dunia pekerjaan.

2. Bagi Perusahaan

- a. Proses Pengelolaan *Monitoring Payment Collection Internet* dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh PT. Telkom Regional V Jatim.
- b. Menghasilkan informasi – informasi mengenai pembayaran *internet* pada PT.Telkom Regional V Jatim.
- c. Mempererat hubungan antara industri dan perguruan tinggi.
- d. Perusahaan mendapatkan bantuan tenaga dari mahasiswa – mahasiswa yang melakukan kerja praktek.

3. Bagi Akademik

- a. Menjalin kerjasama dengan Perusahaan, Lembaga BUMN, Perusahaan Swasta, dan Instansi Pemerintahan di berbagai bidang.
- b. Perguruan tinggi memperoleh masukan dan cara untuk meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman Kerja Praktek.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh terhadap masalah yang sedang dibahas, maka sistematika penulisan dapat dibagi dalam beberapa bab, sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisi latar belakang Kerja Praktek, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan Kerja Praktek, waktu dan jangka waktu Kerja Praktek, ruang lingkup Kerja Praktek, dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada BAB II berisi penjabaran tentang sejarah perusahaan yaitu PT. Telkom Indonesia Regional V Jatim. Pemahaman proses bisnis yang meliputi visi dan misi perusahaan, pengenalan struktur organisasi serta deskripsi tugas dari masing – masing bagian yang bersangkutan.

BAB III LANDASAN TEORI

Pada BAB III berisi tentang spesifikasi *Billing Payment* beserta penjelasannya, serta teori dari fitur-fitur yang digunakan pada Aplikasi *Monitoring Payment Collection*.

BAB IV DESKRIPSI KERJA PRAKTIK

Pada BAB IV berisi tentang uraian tentang tugas – tugas yang dikerjakan pada saat kerja praktik yaitu metodologi penelitian, analisis sistem, pembahasan masalah berupa *Quality Procces*

Language, system flow, data flow diagram (DFD), entity Relationship.

BAB V PENUTUP

Pada BAB Penutup membahas tentang kesimpulan dan saran dari seluruh isi laporan ini yang disesuaikan dengan hasil dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya.

