

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Sehubungan dalam penyusunan untuk menyelesaikan program pendidikan jenjang SI pada STIMIK ATMA LUHUR, dimana penulis langsung melakukan praktek ke instansi yang terkait guna menyusun Laporan Skripsi pada Grapari Shop Pangkalpinang, pada Shop ini penulis ingin mengetahui lenih jauh tentang berapa banyak pengunjung yang datang ke Grapari Shop Pangkalpinang.

Grapari adalah salah satu bentuk Customer Touch Point Telkomsel yang menyediakan pelayanan pelanggan dan penjualan produk produk Telkomsel. Nama Grapari adalah singkatan dari Graha Pari Sraya, berasal dari Bahasa Sansekerta yang diberikan oleh Sri Sultan Hamengkubuwono X untuk nama kantor pelayanan Telkomsel sebagai tanda penghargaan atas diresmikannya kantor pelayanan Telkomsel di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sejak itulah seluruh kantor pelayanan Telkomsel ditetapkan dengan nama Grapari Telkomsel atau Grha Pari Sraya Telkomsel.

Grapari yang dikelola oleh pihak mitra Telkomsel berbeda dengan Grapari yang dikelola langsung oleh Telkomsel dalam hal konsep. Bila Grapari yang dikelola Telkomsel mengusung konsep “One Stop Solution” (tempat terakhir yang menjadi harapan pelanggan yang dapat memberikan solusi total kebutuhan komunikasi dan merupakan end to end service), maka Grapari yang dikelola oleh pihak ketiga menggunakan konsep “First Contact Resolution” dimana tempat pelanggan mencari resolusi terhadap permasalahan dan kebutuhannya sesuai dengan kategori yang telah ditetapkan dan eskalasi sesuai dengan kewenangannya.

Dalam proses aktivitas layanan dari Grapari Shop ini perlu kita ketahui adanya proses layanan yang telah ditentukan sesuai dengan peraturan-peraturan yang telah disepakati oleh semua direksi shop regional.

Dengan adanya proses antrian pelanggan tentunya kita dapat mengetahui seberapa banyak pelanggan yang melakukan kunjungan ke Grapari dan proses layananpun akan mewujudkan kedekatan dengan pelanggan melalui profesionalisme dan kerjasama yang berintegritas. Kami membangun nilai-nilai fundamental budaya korporat, yang mencakup kerjasama tim, profesionalisme, keakraban dengan pelanggan, dan integritas. Upaya memperkuat keakraban dengan pelanggan dan integritas itu akan melahirkan sikap karyawan Telkomsel yang profesional, memiliki integritas, bertanggung jawab, jujur, terbuka, transparan, dan adil dalam berhubungan dengan para pemangku kepentingan.

Hal ini merupakan implementasi dari budaya korporat kami. Oleh karena itu berdasarkan alasan ini penulis mencoba mengambil judul dalam penulisan skripsi ini dengan judul : Analisis Sistem Informasi Aktivasi/Pembuatan Kartu Dan Log Transaksi Pada Grapari Shop Pangkalpinang.

## **2. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang sering terjadi pada Grapari Shop Pangkalpinang yaitu keterbatasan sistem aplikasi yang menghambat proses waktu pada saat pelayanan dari proses awal sampai dengan proses akhir, sehingga kesulitan yang tersebut akan menjadi penghambat pelayanan customer service dan mengakibatkan proses pelayanan akan lambat.

## **3. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari diadakan penelitian yaitu menciptakan suasana pelayanan menjadi tertib, pelanggan akan disiplin dalam antrian, proses pelayanan pun akan menjadi nyaman, terciptanya hubungan keharmonisan antara pelanggan dan customer service, dan kepuasan pelanggan terpenuhi.

#### **4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian meminimalkan aktivitas administrasi dan redistribusi sumber dayanya agar lebih fokus dalam pencapaian target penjualan serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan karena dengan adanya proses layanan pelanggan yang baik akan membuat sebuah perusahaan akan lebih berkembang jauh lebih baik.

#### **5. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini yang dilakukan dalam proses pelayanan di Grapari Shop Pangkalpinang menimbulkan banyak permasalahan jika tidak diselesaikan dengan proses waktu yang cepat, semua akan menghambat pekerjaan customer service dan pelanggan akan merasa membuang waktu untuk menunggu jika proses pelayanan tidak dilakukan secara komputerisasi.

#### **6. Sistematika Penulisan**

Sesuai dengan lingkup pembahasan tugas akhir ini dan mendapat gambaran yang jelas dan singkat mengenai Analisis Sistem Informasi Mesin Antrian dan Log Transaksi Pada Grapari Shop Pangkalpinang. Penulisan menggambarkan uraian singkat bab per bab dari keseluruhan bab.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan secara umum tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, manfaat penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan tentang teori mengenai pengertian sistem informasi, Analisa sistem dan perancangan sistem yang merupakan dasar pemikiran dalam penyusunan tugas akhir ini.

### **BAB III ANALISA PERMASALAHAN DAN RANCANGAN SISTEM**

Bab ini akan dijelaskan pembahasan hasil penelitian yang dikaitkan dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, tentang analisi sistem aktivasi/pembuatan kartu yang akan dibuat meliputi tinjauan proses layanan. Pembahasan ini akan merangkaikan fakta – fakta yang diperoleh dari analisa hasil penelitian dengan kerangka teori yang ada. Bab ini juga membahas perancangan pembangunan analisis sistem informasi aktivasi/pembuatan kartu dan log transaksi. Analisi tersebut dimulai dari tinjauan proses, perancangan sistem aplikasi, serta perancangan tampilan.

### **BAB IV JADWAL PENELITIAN**

Bab ini merupakan bab yang akan menguraikan pembahasan jadwal penelitian dari awal perencanaan sampai selesai penelitian dalam analisis sistem informasi aktivasi pergantian kartu dan log transaksi. Analisi tersebut dimulai dari tinjauan proses, perancangan sistem aplikasi, serta perancangan tampilan.

### **BAB V PENUTUP**

Berisikan tentang kesimpulan dan saran yang berguna bagi penulis dalam pengembangan atau perbaikan sistem nantinya, untuk pencapaian yang lebih baik.