

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi dewasa ini membawa manusia untuk dapat melakukan segala hal secara instan. Salah satu contoh adalah dalam dunia komunikasi. Surat-menyurat tidaklah lagi menjadi satu-satunya jalan untuk melakukan komunikasi jarak jauh, handphone menjadi pilihan utama, selain bisa digunakan untuk komunikasi jarak jauh, dapat dibawa kemana-mana, handphone juga memiliki banyak kegunaan lain. Pemakainya semakin bertambah luas, boleh dikata setiap orang memakainya, seperti kebutuhan pokok, dengan kondisi semacam ini maka banyak pilihan kartu SIM Card yang ditawarkan oleh penyedia jaringan telekomunikasi.

PT Telekomunikasi Indonesia Selular (Telkomsel) adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan jasa telekomunikasi yaitu jasa telekomunikasi yang berbasis selular. Laju pertumbuhan ekonomi yang terus meningkat di seluruh daerah di Indonesia secara tidak langsung meningkatkan pertumbuhan konsumsi jasa selular yang ditawarkan perusahaan telekomunikasi ini. Untuk menunjang pelayanan terhadap pelanggan, PT Telkomsel membentuk struktur organisasi SHOP yang khusus melayani kebutuhan pelanggan yang bernama GraPARI.

GraPARI tidak menjual perangkat telepon selular kecuali jika ada kebijaksanaan tertentu untuk menjual dalam bentuk paket produk Telkomsel, hal inipun tidak selalu dilakukan. Sehingga jika ada pelanggan yang ingin membeli perangkat telepon selular terpisah dari produk Telkomsel maka GraPARI akan menyarankan untuk mendapatkannya pada dealer resmi, outlet eksklusif, maupun ritel yang telah bekerjasama dengan Telkomsel. GraPARI menjual dan memasarkan kartu Hallo maupun Simpati untuk mempermudah masyarakat memperoleh produk Telkomsel karena ada di antara pelanggan di seluruh Indonesia tersebut hanya tahu bahwa untuk mendapatkan kartu Hallo dan simPATI harus ke kantor Telkomsel. Hallo dan Simpati juga dapat diperoleh di dealer resmi, outlet eksklusif maupun ritel.

Dengan kata lain Grapari hanya sebagai salah satu alternatif kemudahan untuk memperoleh dan menutupi pangsa pasar yang tidak tertampung oleh saluran distribusi Telkomsel lainnya. Pelanggan yang datang ke GraPARI untuk mendapatkan kartu Hallo maupun Simpati bukan hanya pelanggan perseorangan / individual tetapi juga dealer resmi, outlet eksklusif dan juga ritel. Jenis pemesanan yang dilakukan oleh pihak saluran distribusi tentunya berbeda dalam hal prosedur dan pembayaran.

Meningkatnya perkembangan teknologi informasi dewasa ini membuat Grapari Telkomsel juga meningkatkan teknologi informasinya. Salah informasi yang penting bagi perusahaan adalah informasi yang berkaitan dengan informasi akuntansi. Kebutuhan akan tersedianya suatu sistem informasi akuntansi yang dapat menghasilkan informasi yang berkualitas merupakan suatu hal yang harus dipenuhi oleh setiap perusahaan karena informasi tersebut dapat menjadi dasar dan alat bantu bagi manajemen dalam kegiatan perusahaan yang dalam pelaksanaan usaha semakin luas dan kompleks. Semakin berkembangnya perdagangan bebas di era globalisasi yang dibarengi dengan kemajuan teknologi dan derasnya arus informasi membuat persaingan dalam dunia usaha semakin ketat. Organisasi yang dapat menguasai dan menerima kemajuan-kemajuan teknologi akan dapat bersaing serta mempunyai keunggulan tersendiri dibandingkan dengan pesaing-pesaingnya. Oleh karena itu banyak badan usaha yang menerapkan kemajuan teknologi pada sistem informasinya, mereka akan mudah memperoleh informasi yang cepat, akurat, tepat dan waktu yang relevan. Sistem informasi akuntansi yang terkomputerisasi sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk menyediakan informasi yang sangat cepat, tepat, akurat dan relevan. Informasi yang dihasilkan berhubungan dengan kegiatan pengelolaan keuangan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Dari ulasan masalah yang telah diuraikan diatas maka penulis berminat untuk menganalisis bagaimana penerapan sistem informasi

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:” Bagaimanakah penerapan system pada pelayanan jasa bagian SHOP GRAPARI Telkomsel Cabang Pangkal Pinang di wilayah Bangka Belitung dilihat dari prosedur dan implementasi pelaksanaan sistem tersebut.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana prosedur dan implementasi pelaksanaan sistem pada pelayanan jasa bagian SHOP GraPARI Telkomsel Cabang Pangkal Pinang di propinsi kepulauan Bangka Belitung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian yang di hasilkan penulis dari penelitian tersebut, dan manfaat dari hasil penelitian ini adalah menjadi suatu rekomendasi yang dapat memberikan masukan untuk perusahaan yang bergerak di bidang telkomunikasi ini.

### **1.5 Metode Penelitian**

Dalam rangka memperoleh data yang diperlukan penulis melakukan metode pengumpulan data yaitu dengan cara kuisisioner, dan kuisisioner tersebut dilakukan dengan cara penyebaran kuisisioner ketempat penelitian.

### **1.6 Tempat Waktu Pelaksanaan**

Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan sejak terhitung dari mulai aktifitas riset sampai dengan akhir bulan yang ditetapkan. Dan bertempat di pangkalpinang khususnya pada PT Telkomsel.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh gambaran mengenai isi kuliah praktekini, maka penulis akan menyusunnya dengan sistematika sebagai berikut.

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang, ,tujuan penulisan, manfaat penelitian, metode penelitian, tempat waktu pelaksanaan dan sistematika penulisan.

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

Pada bab ini berisi tentang penjelasan penelitian yang menjadi landasan dalam penelitian untuk memberikan pedoman bagi peneliti agar tidak menyimpang dari hasil penelitian dan mendapatkan hasil penelitian yang maksimal yang terdiri dari tujuan pustaka, permasalahan keputusan, kelebihan kelemahan AHP.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini membahas tentang bagaimana memperoleh data, untuk dijadikan sebuah informasi, yang mana data tersebut, diperoleh dengan cara penyebaran kuisioner dimana teori tersebut dilandasi dengan metodologi penelitian.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menggambarkan tentang isi dan hasil penelitian, yaitu kuisioner, dan hasil combine. Dari aplikasi AHP.

### **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan tentang apa yang telah peneliti lakukan selama KP khususnya di Telkomsel, dan peneliti berterimakasih kepada Grapari Telkomsel, karena telah memberikan saran-saran terhadap sistem untuk meningkatkan penelitiannya.