

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT.X merupakan sebuah perusahaan operator telekomunikasi seluler terbesar yang terus berinovasi untuk mengembangkan telekomunikasi di Indonesia. PT.X terus memacu pertumbuhan jaringan telekomunikasi diseluruh penjuru Indonesia secara pesat. PT.X telah bekerja sama dengan hampir seluruh perusahaan perbankan di Indonesia untuk menampung dana dan melakukan penjualan produk, salah satunya adalah PT.Y yang memiliki nilai jumlah penjualan produk terbesar. Namun dengan besarnya jumlah penjualan pada PT.Y terdapat permasalahan yang menyebabkan kerugian pada PT.X.

Permasalahan yang utama adalah proses *rekonsiliasi* data penjualan antara PT.X dengan PT.Y yang memiliki waktu proses sangat lama. Hal ini dikarenakan PT.X masih melakukan proses *rekonsiliasi* secara manual, dan perbedaan jam aktif antara PT.X dengan PT.Y. Hasil akhir dari proses *rekonsiliasi* adalah pembuatan laporan *Claim* dan laporan *Suspect*. Sebelum proses *rekonsiliasi* dilakukan, PT.X akan melakukan permintaan data penjualan berdasarkan tanggal pada PT.Y. Data penjualan untuk satu tanggal yang diserahkan pada PT.X merupakan data penjualan tanggal-1 yang dimulai pada pukul 21:00:00 hingga 23:59:59 dan penjualan sesuai tanggal yang dimulai pada pukul 00:00:01 hingga pukul 20:59:59. Untuk melakukan proses *rekonsiliasi* per satu tanggal, maka PT.X harus menunggu selama 2 hari untuk mendapatkan data penjualan akhir per satu tanggal dari PT.Y. Permasalahan ini disebabkan perbedaan jam aktif antara PT.X dan PT.Y. PT.Y memberikan batas maksimal untuk penyerahan laporan *Claim* transaksi selama 3 hari dari suatu tanggal transaksi. Proses *rekonsiliasi* pada PT.X umumnya dapat diselesaikan dalam waktu 2 sampai 3 hari dengan memakai tenaga kerja sebanyak 2 sampai 5 petugas *rekonsiliasi* untuk 1 tanggal transaksi.

Setelah proses *rekonsiliasi* selesai dilakukan, petugas *rekonsiliasi* akan melakukan pembuatan laporan rekap nomor-nomor telepon potensial dan menyerahkan kepada divisi *Telemarketing* untuk memperkenalkan atau menawarkan produk atau program tertentu. Namun divisi *Telemarketing* masih

belum memiliki sebuah sistem informasi yang dapat melakukan manajemen program penawaran dan mempermudah dalam proses *telemarketing*.

Untuk mengatasi sejumlah permasalahan tersebut, akan dibuat sebuah Aplikasi Penjualan dan Telemarketing pada PT.X untuk mempermudah proses *rekonsiliasi* dan rekap nomor berpotensi untuk kegiatan *telemarketing*. Dalam pembuatan Aplikasi Penjualan dan Telemarketing pada PT.X akan didukung oleh Spring MVC Framework dan Hibernate Framework.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan pada bagian 1.1 , dapat disimpulkan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Merancang dan mengimplementasikan suatu aplikasi yang dapat mengelola data penjualan?
2. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan suatu aplikasi untuk mempermudah proses manajemen telemarketing berdasarkan data penjualan?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat dikemukakan suatu tujuan pembahasan dari perancangan dan implementasi Aplikasi Penjualan dan Telemarketing pada PT.X , yaitu :

1. Merancang dan mengimplementasikan suatu aplikasi yang dapat mengelola data penjualan.
2. Merancang dan mengimplementasikan suatu aplikasi untuk mempermudah proses manajemen telemarketing berdasarkan data penjualan.

1.4 Ruang Lingkup

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada di atas, maka ruang lingkup untuk perancangan Aplikasi Penjualan dan *Telemarketing* pada PT.X adalah sebagai berikut :

1. *User Role* yang dapat mengakses atau menggunakan Aplikasi Penjualan dan *Telemarketing* yaitu *Role Administrator*, *Role Tim Rekonsiliasi*, *Role Telemarketing Supervisor*, dan *Role Tim Telemarketing*.

2. Pada Aplikasi Penjualan dan *Telemarketing* ini terdapat 5 modul utama, yaitu :
Upload File

- *Upload file* dengan format *.zip* dan *Parsing file* Finos dan PGP berdasarkan tanggal transaksi dengan format yang sudah ditentukan.
- Mengelola *File* Finos dan PGP berdasarkan kode perusahaan transaksi.
- Merekap nomor telepon berpotensi

Rekonsiliasi

- *Rekonsiliasi* antara data Finos dan PGP berdasarkan tanggal transaksi.

Report Rekonsiliasi

- Membuat file list Laporan *Claim* berdasarkan tanggal transaksi.
- Membuat file list Laporan *Suspect* berdasarkan tanggal transaksi.

Manajemen *Calendar*

- Mengelola Hari Libur Operasional

Manajemen *Telemarketing*

- Membuat program penawaran yang memiliki atau tidak memiliki masa aktif
- Mengelola proses *telemarketing* terkait program penawaran
- *Broadcast SMS* kepada sekelompok pelanggan.
- Laporan tentang hasil proses *telemarketing*

Manajemen *User*

- Berupa pendataan pengguna atau user yang akan menggunakan Aplikasi Penjualan dan *Telemarketing* PT.X ini.

3. Untuk pengembangan Aplikasi Penjualan dan *Telemarketing* pada PT.X ini, maka diberikan ruang lingkup sebagai berikut:

- Perangkat Keras (*Hardware*)
Merupakan perangkat keras yang digunakan dalam pembuatan Aplikasi Penjualan dan *Telemarketing* pada PT.X :
 - AMD Phenom X2 955
 - DDR3 8 GB
 - Hardisk Drive 1TB
- Perangkat Lunak (*Software*)

adalah perangkat lunak atau *software* yang digunakan dalam pembuatan Aplikasi Penjualan dan *Telemarketing* pada PT.X :

- Sistem Operasi Windows 10
- Eclipse Java EE IDE
- Java development kit versi 7 / 8
- Apache tomcat 7.0
- Database PostgreSQL & pgAdmin III
- Spring Framework
- Hibernate Framework

1.5 Sumber Data

Dalam upaya memperoleh data yang digunakan untuk penyusunan laporan ini, ada dua jenis sumber yang didapat, yaitu:

1. Sumber Data Primer

- Penelitian Lapangan

Metode ini berupa survey lapangan untuk mengamati dan memperhatikan keadaan yang sebenarnya PT. X dalam penyediaan informasi.

- Wawancara

Dalam metode ini, informasi dan data didapat dengan cara melakukan tanya jawab formal dan informal dengan pihak-pihak terkait.

2. Sumber Data Sekunder

Dalam metode ini, dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari berbagai macam buku dan literature yang berguna untuk mencari dan mengumpulkan data penunjang penyusunan laporan Tugas Akhir ini. Kemudian diambil informasi yang sesuai dengan pembahasan tema dalam laporan ini.

1.6 Sistematika Penyajian

Penyusunan Tugas Akhir ini terbagi di dalam enam bab. Gambaran awal secara ringkas dari materi yang akan dibahas tiap bab adalah sebagai berikut :

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penyajian dari Tugas Akhir ini.

BAB 2: KAJIAN TEORI

Bab ini membahas mengenai kajian teori yang digunakan dalam tahap analisis, rancangan dan pengujian aplikasi penelitian.

BAB 3: ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas mengenai analisis sistem dan rancangan sistem yang terdiri dari arsitektur aplikasi, ER Diagram, dan perancangan antarmuka pengguna (User Interface).

BAB 4: HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas hasil penelitian dan pembuatan Sistem Informasi Rekonsiliasi Transaksi prepaid

BAB 5: PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab ini membahas hasil uji coba aplikasi yang telah dibuat.

BAB 6: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas simpulan dan saran terhadap penelitian yang telah dibuat.

