

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan pemanfaatan teknologi informasi, organisasi dapat menjalankan *Process* bisnis dengan lebih cepat dan dapat mengolah data dengan lebih akurat. Organisasi yang dapat menerapkan teknologi informasi dengan efektif dan efisien menjadi lebih unggul dibandingkan dengan organisasi yang belum memanfaatkan teknologi informasi dengan baik.

Oleh sebab itu, dikembangkanlah sebuah aplikasi informasi untuk membantu mencari informasi tentang *offer -offer* yang diperlukan saat membuat paket-paket produk telkomsel, yaitu sebuah aplikasi yang khusus menyimpan *offer -offer* apa saja yang tersedia. Kebutuhan itu terjawab dengan hadirnya *Offer Library* and *Value* atau biasa disebut dengan OLIVE

PT Telkomsel didirikan pada tahun 1995 sebagai wujud semangat inovasi untuk mengembangkan telekomunikasi Indonesia yang terdepan. Untuk mencapai visi tersebut, PT Telkomsel terus memacu pertumbuhan jaringan telekomunikasi di seluruh penjuru Indonesia secara pesat sekaligus memberdayakan masyarakat. PT Telkomsel menjadi pelopor untuk berbagai teknologi telekomunikasi selular di Indonesia, termasuk yang pertama meluncurkan layanan roaming internasional dan layanan 3G di Indonesia. PT Telkomsel merupakan operator yang pertama kali melakukan uji coba teknologi jaringan pita lebar LTE (*Long Term Evolution*). Di kawasan Asia, PT Telkomsel menjadi pelopor penggunaan energi terbarukan untuk menara-menara BTS (*Base Transceiver Station*). Keunggulan produk dan layanannya menjadikan PT Telkomsel sebagai pilihan utama pelanggan di seluruh Indonesia.

Memasuki era ICT (*Information and Communication Technology*), PT Telkomsel terus mengoptimalkan pengembangan layanan di Indonesia dengan memanfaatkan potensi sinergi perusahaan induk yaitu PT Telkom (65%) dan SingTel Mobile (35%). PT Telkomsel terus mengembangkan layanan telekomunikasi selular untuk mengukuhkan posisi sebagai penyedia layanan gaya hidup selular, *atruly mobile lifestyle*.

Dari sisi jumlah pertumbuhan pelanggan, pada tahun 2013 PT Telkomsel mencatatkan pertumbuhan pelanggan sebesar 6,4 juta pelanggan baru menjadi

131,5 juta pelanggan, atau tumbuh 5,1% dari tahun sebelumnya. Sedangkan pendapatan PT Telkomsel pada 2013 tumbuh sebesar 10,1% menjadi Rp. 60 Triliun lebih. Salah satu *Process* yang mempunyai andil besar dalam peningkatan laba tersebut adalah *Process* pendistribusian dan penjualan produk PT Telkomsel dalam mengakuisisi ataupun menambah pelanggan baru.

Untuk terus mengontrol penjualan dan menambah jumlah pelanggan baru maka PT Telkomsel harus bisa mengontrol serta mengawasi pertumbuhan tersebut sehingga bisa menghasilkan suatu keputusan dan strategi yang tepat. PT Telkomsel memiliki aplikasi OLIVE yang menangani *Process* tersebut.

Oleh sebab itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk membahas dan mengevaluasi *Process* bisnis yang terdapat dalam aplikasi tersebut. Berdasarkan uraian diatas, maka topik yang diambil untuk penelitian ini adalah

ANALISIS Dan EVALUASI APLIKASI OFFER LIBRARY & VALUE (OLIVE) Pada DEPARTEMEN PRODUK MARKETING PT.TELKOMSEL

merupakan suatu cara untuk mengevaluasi dan meneliti apakah terdapat *gap* antara kebutuhan dan implementasi aplikasi tersebut. Dengan adanya penelitian ini diharapkan fungsi dan tujuan aplikasi OLIVE dapat membantu kegiatan operasional tercapai secara maksimal terutama pada Departemen Produk Marketing PT Telkomsel

1.2 Identifikasi Masalah

Pada penelitian ini akan membahas tentang evaluasi dari implementasi *Aplikasi Offer Library & Value (Olive) Pada Departemen Produk Marketing* dalam melakukan kontrol terhadap *offer* layanan yang dikelolanya. Adapaun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi *Process* bisnis yang berjalan pada PT Telkomsel setelah adanya aplikasi OLIVE?
2. Adakah *Gap* atau kesenjangan dalam implementasi aplikasi OLIVE yang berjalan saat ini di PT Telkomsel?
3. Adakah solusi dan rekomendasi atas ketidak sesuaian (*Gap*) antara kebutuhan *user* dengan fungsi fitur- fitur aplikasi yang digunakan?
4. Adakah risiko yang muncul pada *Process* implementasi aplikasi OLIVE yang berjalan saat ini di PT Telkomsel?

1.3 Ruang Lingkup

Mengingat luasnya data yang dibutuhkan dalam pembuatan sistem informasi tersebut, maka penulis perlu membatasi ruang lingkup penelitian, yaitu sebagai berikut.

1. Analisis dan evaluasi *Process* yang dilakukan pada departemen produk dan marketing
2. Pembahasan hanya termasuk pada aplikasi OLIVE saja.
3. Pembahasan tidak berhubungan ke aplikasi lain.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis *Process* bisnis yang berjalan pada PT Telkomsel untuk menilai fungsi aplikasi OLIVE yang digunakan.
2. Mengidentifikasi *Gap* atau kesenjangan yang akan ditemukan dalam *Process* evaluasi aplikasi OLIVE yang berjalan saat ini di PT Telkomsel.
3. Memberikan solusi dan rekomendasi atas ketidak sesuaian (*Gap*) antara kebutuhan *user* dengan fungsi fitur- fitur aplikasi yang digunakan.
4. Mengetahui berbagai risiko yang muncul pada *Process* yang dievaluasi.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan memahami *Process* bisnis serta kinerja aplikasi OLIVE pada PT Telkomsel khususnya Departemen Produk Marketing.
2. Memberikan rekomendasi maupun solusi untuk peningkatan fungsi aplikasi OLIVE secara maksimal dan yang masih belum digunakan oleh PT Telkomsel yang disesuaikan dengan *User Requirement*.
3. Menghasilkan rancangan *Process* bisnis yang dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi OLIVE pada PT Telkomsel.
4. Mengetahui tingkat setiap risiko yang diidentifikasi sehingga dapat ditentukan *Requirement* mana yang harus segera dipenuhi atau rekomendasi dan solusi mana yang harus segera dijalankan.

Manfaat bagi penulis

Penelitian ini menjadi salah satu syarat kelulusan program Strata-1 di Universitas Bina Nusantara Jurusan Sistem Informasi.

Manfaat bagi kalangan akademik

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian lebih lanjut.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian yang digunakan untuk melakukan pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Metode studi kepustakaan

Data dikumpulkan melalui pencarian dan pembelajaran dari berbagai buku referensi dan literatur tentang *fit/gap analysis & risk analysis*, internet, maupun media informasi lainnya yang berhubungan dengan objek penelitian sehingga dapat dijadikan landasan teori.

b. Wawancara

Data dikumpulkan dengan melibatkan pihak-pihak dari perusahaan, meliputi para *head officer Divisi Marketing* terutama pada unit *Product Service Management* dan *user* yang menggunakan aplikasi sehingga dapat menganalisis dan mengidentifikasi *Process* bisnis menggunakan aplikasi OLIVE.

c. Observasi secara langsung

Pengumpulan data dilakukan dengan mengamati kegiatan operasional dalam proses pembuatan offer, serta keadaan pada PT Telkomsel pada saat bekerja.

1.5.2 Metode Analisis dan Evaluasi

Metode-metode analisis yang digunakan meliputi :

a. *Fit / Gap Analysis*

Metode pertama untuk melakukan evaluasi adalah *Fit / Gap Analysis*, yaitu metode yang membandingkan apakah bisnis *Process* dan setiap modul-modul aplikasi OLIVE telah sesuai dengan fungsi aplikasi yang ada (*fit*) atau malah tidak sesuai dan terjadi kesenjangan (*gap*) dengan *user Requirement*. Selanjutnya akan dilakukan pencarian solusi dan rekomendasi untuk mengatasi kesenjangan (*gap*) tersebut.

b. *Risk Analysis*

Risk Analysis bertujuan untuk menemukan risiko yang mungkin terjadi bila PT Telkomsel tidak menerapkan rekomendasi yang disarankan. Risiko-risiko ini akan dirangkum dalam suatu tabel yang dinamakan *Risk Analysis Ranking* dan pemetaan risiko ke dalam suatu matriks yang dinamakan *Probability / Impact Matrix*.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini akan dibagi menjadi lima bab sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang pemilihan topik, ruang lingkup, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian berupa pengumpulan data dan analisis, serta sistematika penulisan tugas akhir pada PT Telkomsel.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan penulisan skripsi yang dijadikan dasar dalam melakukan evaluasi terhadap sistem aplikasi OLIVE. Teori-teori yang akan dibahas antara lain tentang teori umum dan khusus, aplikasi, *Fit / Gap Analysis*, *Risk Analysis*, kerangka evaluasi dan teori-teori pendukung lainnya.

BAB 3 ANALISIS SISTEM YANG BERJALAN

Bab ini berisi tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi, tugas dan wewenang tiap jabatan, *Process* bisnis yang berjalan pada PT Telkomsel, dan permasalahan yang dihadapi PT Telkomsel dalam pemakaian aplikasi OLIVE.

BAB 4 ANALISIS DAN EVALUASI SISTEM

Bab ini berisi tentang pembahasan evaluasi kinerja aplikasi OLIVE serta solusi *Process* bisnis yang mendukung kinerja aplikasi tersebut lebih efektif dan efisien pada PT Telkomsel, serta disesuaikan dengan kerangka evaluasi yang telah dijelaskan sebelumnya. Seluruh pembahasan mengenai hasil yang didapat dari evaluasi fungsi-fungsi aplikasi OLIVE yang digunakan oleh perusahaan dengan menggunakan *Fit / Gap Analysis* dan menginformasikan mengenai fungsi-fungsi mana saja yang seharusnya dapat dimanfaatkan oleh perusahaan serta risiko yang mungkin muncul apabila fungsi yang direkomendasikan tidak

digunakan, analisis risiko ini didapat dengan menggunakan metode *RiskAnalysis*.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang simpulan yang di dapat dari hasil analisis dan evaluasi pada PT Telkomsel serta saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan aplikasi OLIVE selanjutnya.