

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada PT. Telkom Indonesia *STO* Kranji Divisi *Digital Service* dan *Wifi* melakukan penawaran produk digital, produk tersebut memiliki spesifikasi yang berbeda-beda sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan diantaranya yaitu, *IndiHome Study* berisi konten-konten pendidikan yang menarik dan membuat belajar menjadi mudah, hemat dan menyenangkan. *IndiHome Music* menyajikan streaming musik online dengan daftar putar hingga 6 juta lagu musisi lokal ataupun *internasional*, dan masih ada produk lainnya.

Pada *divisi* ini dalam tindak lanjut penawaran produk *digital* masih dilakukan dengan menggunakan cara manual melalui *instan message* atau *platform whatsapp* yang mengakibatkan *manager* tidak bisa mengetahui penawaran produk digital sesuai data target sales dan data dapat tertutup oleh chat lain, sehingga hal ini mempersulit *manager* untuk dapat mengetahui penawaran yang sudah diberikan sales kepelanggan, dengan menggunakan *spreadsheet* terdapat data pelanggan ganda pada penawaran *sales* dan memerlukan waktu yang tidak sedikit untuk *manager* bisa langsung mengetahui laporan dari *sales* secara langsung. Agar dapat memperoleh penawaran produk digital dengan kinerja dan kualitas yang terbaik terhadap *manager* maka dibutuhkan sebuah rancang sistem dalam penawaran produk digital sehingga dapat lebih efektif dan akurat. Maka berdasarkan latar belakang tersebut, penulis berinisiatif merancang aplikasi berbasis web yang ditujukan sebagai bahan penulisan tugas ahir yang berjudul **“Rancang Bangun**

Sistem Informasi Tindak Lanjut Penawaran Produk Digital Pada Divisi Digital Service Dan Wifi STO Kranji Bekasi Barat”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka dalam penelitian ini ditemukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Proses tindak lanjut penawaran produk digital yang saat ini masih dilakukan secara manual melalui instan message atau platform WhatsApp dan data penawaran tercampur dengan chat lain di platform komunikasi dan menghambat akses manager untuk mengetahui status penawaran sesuai dengan target penawaran sales.
2. Terdapat data pelanggan ganda pada penawaran sales yang terdapat dalam spreadsheet saat ini sehingga proses verifikasi dan integrasi laporan penawaran dari sales memerlukan waktu yang cukup lama untuk diakses dan digunakan secara langsung oleh manager.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengimplementasikan sistem untuk menggantikan proses manual dalam tindak lanjut penawaran produk digital melalui instan message atau platform WhatsApp dan memastikan bahwa sistem ini dapat memisahkan data penawaran dari chat lainnya di platform komunikasi, sehingga meningkatkan transparansi dan memudahkan manager untuk mengetahui status penawaran sesuai dengan target penawaran sales.

2. Merancang data yang lebih terstruktur untuk mengatasi masalah data pelanggan ganda pada penawaran sales yang terdapat dalam spreadsheet saat ini dan mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam proses yang memungkinkan verifikasi dan integrasi laporan penawaran dari sales dengan lebih cepat dan efisien oleh manager.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebagai penulis, terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian dalam menyusun tugas akhir ini, yaitu:

1. Membantu kinerja *manajer* dalam mengetahui penawaran *sales* secara langsung karena dapat diakses dari aplikasi *web* tanpa harus menunggu konfirmasi laporan selesai melalui whatsapp dari *sales* dan tidak tercampur dalam aplikasi lain.
2. Memudahkan *sales* untuk mengakses data pelanggan untuk melakukan penawaran sesuai target yang diberikan manager melalui sistem sehingga tidak terjadi data pelanggan ganda dan mudah mengupdate data target sales berdasarkan file yang telah diupload *manager* dengan sesuai.

1.5 Ruang Lingkup

Subjek pada penelitian ini adalah manager dan sales pada divisi digital service dan wifi STO Kranji pada sales yang sedang melakukan penawaran produk digital secara callbound atau menelfon pelanggan dari data yang diberikan manager dan manager dapat mengetahui penawaran dari . Hak akses untuk sistem informasi penawaran produk digital pada STO Kranji ini akan diberikan kepada manager dan sales divisi digital service dan wifi STO Kranji.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan ini tersusun menjadi enam bab yang secara garis besar akan dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, keuntungan dari penelitian, ruang lingkup, dan proses penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan menjelaskan tentang beberapa teori yang terkait untuk mendukung dalam pembuatan penulisan ini seperti beberapa pengertian singkat yang berkaitan dengan penulisan ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan proses implementasi secara sistematis untuk menggambarkan dan mengilustrasikan kerangka data pada untuk penulisan skripsi ini.

BAB IV PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI

Profil organisasi atau divisi yang digunakan sebagai bahan skripsi dibahas secara umum dan singkat dalam bab ini dan mengidentifikasi serta memahami permasalahan yang terjadi untuk hasil yang diharapkan dari suatu sistem sehingga mendapatkan usulan perbaikan.

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan tentang implementasi skripsi, tampilan aplikasi, dan pembahasan hasil uji coba aplikasi yang telah dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat kepada pihak terkait.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab akhir akan diuraikan kesimpulan mengenai aplikasi yang sudah dibuat memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak - pihak yang terkait.

