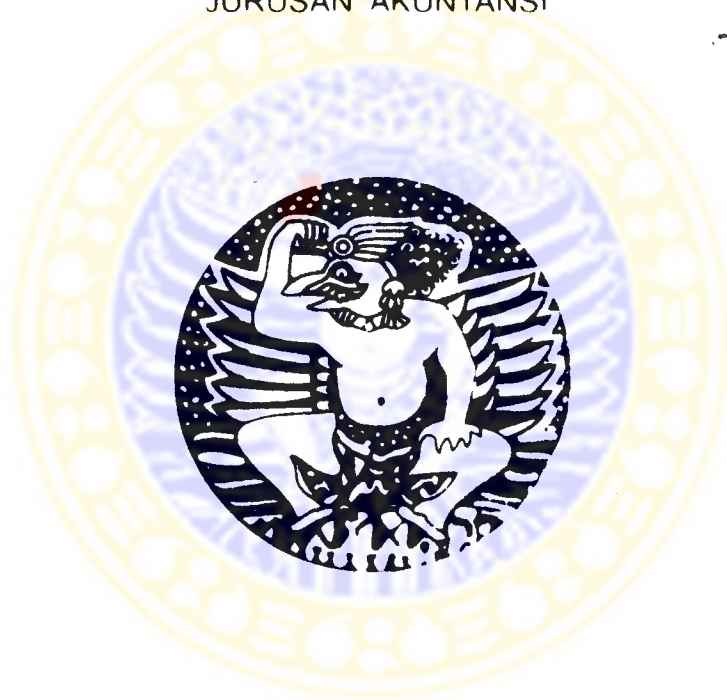


**PERANCANGAN PENGIRIMAN WO (WORK ORDER)  
PELAYANAN GANGGUAN TELEPON  
MELALUI SMS (SHORT MESSAGE SERVICE)  
UNTUK MENINGKATKAN PENDAPATAN  
PADA PT. TELKOM SBB (SURABAYA BARAT)**

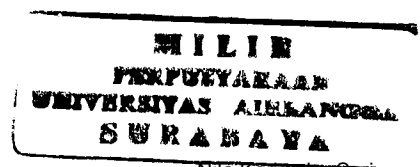
**SKRIPSI**

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI



DIAJUKAN OLEH :  
**NILA KARISMHA SARI**  
No. Pokok : 040214499 E

**KEPADA**  
**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**SURABAYA**  
**2007**



**PERANCANGAN SISTEM PELAYANAN GANGGUAN TELEPON  
DENGAN PENGIRIMAN WO (WORK ORDER)  
MELALUI SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) UNTUK MENINGKATKAN  
PENDAPATAN DAN KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PT.TELKOM SBB (SURABAYA BARAT)**

**DIAJUKAN OLEH :**  
**NILA KARISMHA SARI**  
**No. Pokok : 040214499 E**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**DR.rer.pol DEBBY RATNA DANIEL, Ak**

**TANGGAL** 23 Maret 2007

**KETUA PROGRAM STUDI,**



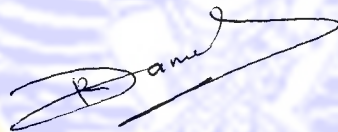
**Drs. M. SUYUNUS, MAFIS, Ak**

**TANGGAL** 23 Maret 2007

Surabaya, *7 Januari 2007*.....

**Skripsi ini telah selesai dan siap untuk diuji**

**Dosen Pembimbing**



**DR.rer.pol.DEBBY RATNA DANIEL,Ak**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan serta rahmat karunia-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ PERANCANGAN PENGIRIMAN WO (WORK ORDER) PELAYANAN GANGGUAN TELEPON MELALUI SMS (SHORT MESSAGE SERVICE) UNTUK MENINGKATKAN PENDAPATAN PADA PT.TELKOM SBB (SURABAYA BARAT).

Adapun skripsi ini disusun dengan tujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada jurusan Akuntansi Universitas Airlangga Surabaya. Walaupun penulis berusaha dengan mencurahkan segala kemampuan yang ada, tetapi tanpa adanya bantuan, bimbingan serta saran dari berbagai pihak tentunya tidak mungkin skripsi ini bisa disusun sebagaimana adanya. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis sampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Ec. Karjadi Mintaroem, MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga Surabaya.
2. Bapak Drs. M. Suyunus, MAFIS .,AK.,selaku Ketua Jurusan Program Studi Akuntansi.
3. Bapak Ardianto, SE, MSi, Ak., selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Akuntansi.

4. Ibu DR.rer.pol.Debby Ratna Daniel, Ak, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan nasehat – nasehat serta dengan sabar memberikan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Sonny Hidayat, serta pihak–pihak lain di PT.TELKOM Surabaya Barat yang telah banyak membantu dalam terselesaikannya skripsi ini.
6. Papa, Mama, Lita (ccl), Kakakku Yudha, yang telah memberikan dukungan serta doa yang tiada hentinya demi terselesaikannya skripsi ini.
7. Om, Tante, Kakak Tia, Kikis, Rafi dan saudara – saudara yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
8. Sahabatku Vita, Sigit, Gulang, Lusi, Artur, C-nyo dan teman-teman MODUS lainnya.
9. Iwan yang telah memberi harapan baru dalam hidupku.
10. Endut yang selalu memberikan semangat, saran, tenaga dan kesabaran menemani aku hingga aku dapat lulus.
11. Teman kampusku khususnya Lala, Elsa dan semua anak akuntansi kelas C/D angkatan 2002 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan, doa dan dukungannya serta telah menjadi teman yang baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan mengingat keterbatasan penulis.

Surabaya, 5 Januari 2007

Penulis

## Abstrak

Dengan makin maraknya perkembangan teknologi telekomunikasi dan persaingan dalam industri telekomunikasi, maka tiap organisasi juga dituntut untuk dapat lebih baik dalam mengorganisasi sumber daya dan bisnis proses yang dilakukan sehingga dapat mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan bagi kepentingan *stakeholdernya*. Perubahan-perubahan dalam lingkungan industri telekomunikasi yang demikian cepat mengharuskan tiap organisasi atau pelaku bisnis telekomunikasi untuk mampu berubah secepat perubahan kondisi yang ada.

Ketidaksesuaian dengan sasaran yang ditetapkan mungkin terjadi pada setiap proses yang dilalui dalam pelayanan perbaikan gangguan, sehingga penyebab ketidaksesuaian ini harus dapat diidentifikasi pada tiap proses sehingga pelayanan perbaikan gangguan yang lambat dapat dipercepat. Untuk mampu mengidentifikasi penyebab kelambatan pelayanan maka dilakukan analisis untuk mengetahui sejauh mana kelemahan pelayanan gangguan agar dapat dilakukan perbaikan.

Dengan demikian penulis dapat memberikan masukan pada perusahaan bahwa perlu diadakanya penggantian sistem lama dengan sistem *TELKOM SMS Service (TSS)* yang menggunakan perpaduan sistem pengiriman pesan menggunakan teknologi *CDMA* dan *Fixed Phone*. Diharapkan dari penerapan sistem ini pelayanan perbaikan gangguan telepon dapat dipercepat sehingga hilangnya pendapatan akibat gangguan telepon perusahaan dapat diminimalisir yang akhirnya dapat menaikkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : SMS (*Short Message Service*), Teknologi GSM, Teknologi CDMA, Teknologi Telepon Rumah (*Fixed Phone*), Pendapatan Potensial, Kepuasan Pelanggan.



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	viii
ABSTRAK .....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Sistematika Skripsi.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Tipe Sistem Informasi.....	8
2.1.1. Sistem Pemrosesan Transaksi .....	8
2.1.2. Sistem Informasi Manajemen .....	9
2.1.3. Sistem Pendukung Keputusan .....	10
2.1.4. Sistem Pendukung Eksekutif .....	15
2.2. <i>Database</i> .....	16
2.3. Pengertian SMS ( <i>Short Message Service</i> ) .....	16
2.4. Teknologi yang mendukung SMS .....	19

2.4.1. Menggunakan Teknologi GSM.....	19
2.4.2. Menggunakan Teknologi CDMA .....	21
2.4.3. Menggunakan Teknologi Telepon Rumah ( <i>Fixed Phone</i> ).....	22
2.5. Perancangan Sistem Baru .....	25
2.5.1. Perencanaan Sistem ( <i>System Planning</i> ) .....	26
2.5.2. Analisis Sistem ( <i>System Analysis</i> ) .....	26
2.5.3. Perancangan Sistem ( <i>System Desain</i> ) .....	27
2.5.4. Pelaksanaan Sistem ( <i>System implementation</i> ) .....	28
2.5.5. Pengoperasian dan Pendukung Sistem .....	28
2.6. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	29
2.7. Pengertian Pendapatan Potensial .....	29
2.8. Pengukuran Kualitas Pelayanan menggunakan <i>SERVQUAL</i> .....	30
2.9. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	34
3.2. Ruang Lingkup Penelitian .....	35
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	36
3.4. Prosedur Pengumpulan data.....	36
3.5. Teknik Analisis .....	38
3.6. Batasan Penelitian.....	39



BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1.	Gambaran umum perusahaan.....	41
4.1.1.	Sejarah Perusahaan.....	41
4.1.2.	Struktur Organisasi PT. TELKOM Divisi Regional V.....	42
4.1.3.	Unit Kinerja dan Proses Bisnis Datel Surabaya Barat.....	43
4.1.4.	Produk PT. TELKOM.....	47
4.1.5.	Visi dan Misi Perusahaan.....	49
4.2.	Pembahasan.....	50
4.2.1.	Prosedur Distribusi Work Order System lama.....	51
4.2.2.	Mekanisme Pengiriman SMS.....	55
4.2.3.	Alternatif Pilihan Sistem.....	56
4.2.3.1.	Sistem Pengiriman dengan GSM.....	56
4.2.3.2.	Sistem Pengiriman dengan CDMA.....	60
4.2.3.3.	Sistem Pengiriman dengan <i>Fixed Phone</i> .....	63
4.2.3.4.	Sistem Pengiriman Pesan gabungan (TSS).....	65
4.2.4.	Desain Sistem Baru .....	70
4.2.5.	Impementasi Sistem .....	74
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1.	Simpulan.....	82
5.2.	Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel.1. Segmentasi Pelayanan dan Standart Waktu penyelesaian .....	48
Tabel.2. Jumlah Gangguan 2004-2005 Berbasis <i>TSS</i> .....	76
Tabel.3. Jumlah Pendapatan Dan Pend Potensial Setelah adanya <i>TSS</i> .....	77



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Komponen Sistem Informasi .....	6
Gambar 2.2. Model Karakteristik dan Kegunaan DSS yang Ideal .....	12
Gambar 2.3. Model Konseptual DSS .....	14
Gambar 2.4. Pertumbuhan Jumlah Kiriman SMS di Dunia (Jan 2000-Sep2001) ..	16
Gambar 2.5. Elemen dari Sambungan Telepon Rumah ( <i>FIXED PHONE</i> ) .....	24
Gambar 2.6. Pengukuran Pelayanan Menggunakan <i>Metode SERVQUAL</i> .....	31
Gambar 4.1. Struktur Organisasi DIVRE V- JAWA TIMUR .....	41
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Kandatel SURABAYA BARAT .....	43
Gambar 4.3. Prosedur Distribusi Work Order Manual.....	51
Gambar 4.4. Prosedur Distribusi Work Order Pelayanan Gangguan.....	53
Gambar 4.5. Mekanisme Store & Foward <i>SMS</i> .....	55
Gambar 4.6. Arsitektur Sistem <i>GSM</i> .....	58
Gambar 4.7. Arsitektur Sistem <i>CDMA</i> .....	61
Gambar 4.8. Pengiriman Pesan Dengan Teknologi.....	63
Gambar 4.9. Sistem Pengiriman pesan Dengan <i>Fixed Phone &amp; CDMA</i> .....	67
Gambar 4.10. Prosedur Distribusi Work Order Pelayanan Gangguan Dengan sms (Data Flow Diagram Pada Proses Dasar Perbaikan).....	72
Gambar 4.11. Skema Jumlah gangguan 2004-2005 Dengan <i>TSS</i> .....	80
Gambar 4.12. Skema Jumlah Pendapatan Potensial 2004-2005 Dengan <i>TSS</i> .....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dua belas hal yang diinginkan pelanggan atas pelayanan PT TELKOM sesuai dengan survey tahun 2004.

Lampiran 2 Relational database SSKA (Pendistribusian WO Gangguan Menggunakan SMS).

Lampiran 3 Hasil survey kepuasan pelanggan akan percepatan gangguan telepon.

Lampiran 4 Surat keterangan penelitian di PT.TELKOM SURABAYA BARAT (Margoyoso) mulai bulan maret – agustus 2006.

