**BAB III**

**ANALISA SISTEM BERJALAN**

## Tinjauan Perusahaan

## Sejarah Perusahaan

PT Artajasa Pembayaran Elektronis (ARTAJASA) merupakan pionir dalam pasar transaksi elektronis Indonesia, khususnya penyedia jaringan infrastruktur bagi perbankan.

Didirikan pada 10 Februari 2000, ARTAJASA menciptakan produk dan layanan transaksi pembayaran yang sangat fleksibel diaplikasikan di setiap level unit bisnis, mulai dari aktivitas hulu sampai hilir dan dapat diakses secara global dan real-time. Selain itu, ARTAJASA menjamin tingkat keamanan, integritas dan pemantauan yang tinggi untuk semua level dan jenis transakasi yang dioperasikan.

Sebagai pelapor penyedia layanan transaksi elektronis terdepan, ARTAJASA mampu menghubungkan dunia perbankan dengan lebih mudah dan cepat sehingga membuka cakrawala yang makin luas bagi jaringan bisnis Anda. Melalui inovasi ini, bank dapat meningkatkan penggunaan ATM untuk berbagai macam transaksi pembayaran sekaligus sebagai media promosi potensial untuk memasarkan beragam produk maupun sarana penyebaran informasi perusahaan melalui ATMvertising.

## Struktur Organisasi

#### Didalam struktur organisasi PT. Artajasa Pembayaran Elektronis terdapat 4 Divisi Utama, yaitu :

24

1. Divisi *Commercial*

#### Divisi HR-GA

1. Divisi *Servis*
2. Divisi *Warehouse*



President

Director

Financial

Director

Head HR/GA

Head of

Warehouse

Head Service

Division

Helper

Administrator

Account

Leader

Manager

Service

Customers

Service

Helpdesk

Field Engineer Administrator

#### Sumber : PT. Artajasa Pembayaran Elektronis diolah sendiri, 2017

Gambar 3.1 Struktur Organisasi

Dalam hal ini hanya akan dijelaskan mengenai Divisi Servis, karena dalam penulisan penelitian ini hanya mencakup dengan divisi tersebut.

* + 1. **Divisi *Service***

#### Divisi *service* atau *service division* merupakan divisi yang berada didalam PT. Artajasa Pembayaran Elektronis yang mempunyai tugas menangani kerusakan Mesin ATM dilapangan. Dalam Divisi ini terdapat beberapa jabatan/fungsional kerja :

1. Head of Service Division

Sebagai Perencana Strategis perusahaan.

1. *Manager Field Engineer*

Sebagai Pengelola, Perencana Evaluasi Kinerja *Field Engineer*.

1. *Leader Field Engineer*

Sebagai Pengawas, Monitoring Kinerja *Field Engineer*

1. *Field Engineer*

Sebagai Pelaksana tugas maintenance Mesin ATM dilapangan

1. *Helpdesk*

Sebagai Pelaksana tugas pemberian *schedule maintenanance* ATM Kepada

*Field Engineer*

1. *Hotspot Officer*

Sebagai pelaksana Administrasi *Field Engineer*.

## Proses Bisnis Sistem Berjalan

Berikut ini adalah sistem berjalan dari pembagian (*routing) schedule maintenance* Mesin ATM :

#### Prosedur Penginputan data

*Helpdesk* menerima Laporan kerusakan Mesin ATM dari *customers*, lalu penginputan data ( *Ticket Problem* ) seperti Nomor Tiket, ID Mesin, Bank, Lokasi, Jenis Kerusakan kedalam komputer, dan menginformasikannya pada *Field Engineer* berdasarkan daerah area kerja *Field Engineer.*

#### Prosedur Penyesuaian Area

*Helpdesk* menyortir sesuai area yang sudah ditentukan berdasarkan daerah area kerja *Field Engineer.*

#### Prosedur Assignment Problem

*Helpdesk* melakukan penginputan data *Assignment* Problem kepada *Field Engineer* (FE) dengan memasukan data ID FE tabel *Assignment problem* dimana didalamnya sudah terdapat informasi mengenai ID Mesin, Bank, Lokasi dan Jenis Kerusakan. Ditambahkan pula data *Assignment Time*, PIC Vendor, Jenis *Part* yang harus dibawa *by phone*.

#### Prosedur pengerjaan

Setelah informasi diterima oleh *Field Engineer*, maka selanjutnya adalah proses pengerjaan sesuai prosedur.

1. Prosedur pembuatan Laporan

Setelah *Field Engineer* selesai mengerjakan kerusakan Mesin ATM, maka melalui *Report* yang wajib dibawa dan dituliskan status kerja tersebut pada setiap lokasi dengan satu *Report,* kemudian diserahkan pada *Hotsport Officer* untuk dibuatkan pengantar dokumen (dokumen rekapan) untuk diserahkan ke kantor pusat.

* 1. **Spesifikasi Dokument Sistem Berjalan**

Dalam spesifikasi sistem berjalan akan didapatkan dokumen-dokumen yang dipergunakan dalam proses pencatatannya. Dokumen-dokumen tersebut meliputi dokumen input atau masukan dan dokumen output atau keluaran.

* + 1. **Spesifikasi Bentuk Dokumen Masukan**

Dokumen input atau dokumen masukan adalah segala bentuk dokumen masukan baik yang berasal dari lingkungan dalam maupun dari lingkungan luar

organisasi perusahaan, dimana dokumen akan diolah agar dapat menghasilkan keluaran yang diinginkan. Adapun dokumen masukan tersebut adalah :

Nama dokumen : Tiket

Fungsi : Sebagai SPK (Surat Perintah Kerja)

Sumber : *Customers* ( *by phone* )

Tujuan : Dari *Helpdesk* ke *Field Engineer* ( *by phone* ) Media : Portal *Web*

#### Jumlah : Tidak tentu

Frekuensi : Setiap ada masalah pada mesin ATM Bentuk : Lampiran A

* + 1. **Spesifikasi Bentuk Dokumen Keluaran**

Dokumen output atau dokumen keluaran adalah segala bentuk dokumen perusahaan berupa dokumen-dokumen yang akan mendukung kegiatan manajemen serta merupakan dokumen hasil pencatatan atau laporan.

1. **Dokumen *Field Engineer Report***

#### Dokumen *field engineer report* adalah dokumen hasil akhir setelah dalam proses perbaikan mesin, dimana *report* tersebut digunakan sebagai status perbaikan dan bukti mengenai penanganan yang dilakukan setiap perbaikan mesin terjadi. Adapun dokumen keluaran tersebut adalah :

Nama dokumen : *FE Report*

#### Fungsi : Sebagai tanda bukti kunjungan perbaikan ATM Sumber : *Field Engineer*

Disetujui : *Vendor*

Tujuan : *Customer*

#### Media : Kertas

Jumlah : Satu lembar dengan rangkap empat

Frekuensi : Setiap terjadi kerusakan

Bentuk : Lampiran B1

1. **Dokumen Rekapan**

Dokumen rekap adalah pengantar dokumen dari setiap pengerjaan *Field Engineer* yang masuk ke *hotspot officer* untuk dibuatkan pengantar dokumen sebelum dikirimkan ke kantor pusat. Adapun dokumen rekapan tersebut adalah :

Nama Dokument : Pengantar Dokumen

Fungsi : Sebagai daftar kerja *field engineer*

Sumber : *Field Engineer*

Disetujui : *HotSpot Officer*

#### Tujuan : Kantor Pusat

Media : Kertas

Jumlah : Tidak tentu (sesuai banyaknya *FE Report*

yang terkumpul).

Frekuensi : Setiap hari

Bentuk : Lampiran B2

## Permasalahan

Sistem perbaikan mesin ATM pada PT. Artajasa Pembayaran Elektronis masih dilakukan secara manual. Oleh karena itu, menimbulkan beberapa masalah antara lain, yaitu :

1. Semua arsip dan laporan masih dicatat dalam buku atau kertas sehingga belum tersusun rapi dan ada kemungkinan data akan hilang.
2. Kurangnya ketelitian dan lambatnya proses penanganan perbaikan dan pengumpulan laporan.
3. Sistem manual menyulitkan dalam mengolah data dan tidak efektif. Oleh karena itu, sistem manual harus diubah menjadi terkomputerisasi.

## Alternatif Pemecahan Masalah

Melihat keadaan pada proses ini kiranya peran suatu sistem pengolahan data yang lebih baik sangat diperlukan. Pemecahan dari permasalahan diatas adalah :

1. Semua arsip dan laporan akan disimpan pada sistem tiket *helpdesk*, sehingga akan memudahkan dalam mencari data serta dapat mencegah hilangnya data tersebut.
2. Dengan menggunakan program tiket *helpdesk* maka proses pengerjaan akan lebih cepat serta dapat mengurangi terjadinya kesalahan dalam peberian nomor tiket ( *Ticket Problem* ) kepada *Field Engineer*.
3. Penulis mengusulkan mengubah sistem manual menjadi terkomputerisasi dengan menggunakan sistem informasi tiket *helpdesk* yang bisa diakses dan di *update online.*