



**PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM
MENINGKATKAN KOORDINASI KERJA PADA
PT. (PERSERO) TELKOM KANDATEL UNIT
PELAYANAN PELANGGAN 1 MEDAN**

Oleh :

Diah Winarti

No. Stb. : 97 830 0314



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 0 1**

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM
MENINGKATKAN KOORDINASI KERJA PADA
PT. (PERSERO) TELKOM KANDATEL UNIT
PELAYANAN PELANGGAN 1 MEDAN**

S K R I P S I

Oleh

Diah Winarti

No. Stb. 97 830 0314

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Menyelesaikan Studi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Medan Area

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 0 1**

Judul Skripsi : PENERAPAN SISTEM INFOMRMASI MANAJEMEN DALAM
MENINGKATKAN KOORDINASI KERJA PADA PT. (PERSERO)
TELKOM KANDATEL UNIT PELAYANAN PELANGGAN 1
M E D A N

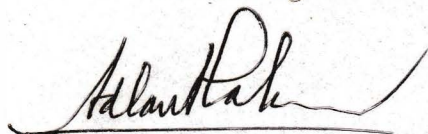
Nama Mahasiswa : DIAH WINARTI

No. Stambuk : 97 830 0314

J u r u s a n : Manajemen

Menyetujui :
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



(Drs. H. ADLAN MAKMUR NASUTION)

Pembimbing II



(Dra. ISNANIAH LAILI, KS)

Mengetahui :

Ketua Jurusan



(Drs. MUSLIM WIJAYA, MSi)

Dekan



(Drs. RASDIANTO, MS, Ak)

Tanggal Lulus : 12 September 2001

RINGKASAN

DIAH WINARTI, PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KOORDINASI KERJA PADA PT. (Persero) TELKOM KANDATEL UNIT PELAYANAN PELANGGAN 1 MEDAN, (Dibawah bimbingan Drs. H. Adlan Makmur Nasution sebagai pembimbing I dan Dra. Isnaniah Laili KS sebagai pembimbing II).

Setiap badan usaha didirikan untuk mencapai tujuan sasaran tertentu. Agar sasaran tersebut dapat tercapai perlu adanya suatu Sistem Informasi Manajemen yang mapan pada suatu badan usaha. Secara umum penerapan Sistem Informasi Manajemen memberikan dukungan yang besar bagi jalannya proses kerja. Proses kerja dapat berjalan dengan baik karena adanya koordinasi. Dengan adanya koordinasi kerja kegiatan badan usaha menjadi lebih jelas arahnya.

PT. (Persero) TELKOM Medan adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa Telekomunikasi, sesuai dengan Undang-Undang No. 9 Tahun 1969. Sebagai hasil restrukturisasi sejak tahun 1995 organisasi TELKOM terdiri dari 7 (Tujuh) Devisi Regional dan 1 (Satu) Devisi Network Yang keduanya mengelola bidang usaha umum.

PT. (Persero) TELKOM khususnya UPP 1 Medan mempunyai beberapa unit kerja dalam melaksanakan kegiatannya, sehingga Sistem Informasi Manajemen merupakan alat yang sangat penting bagi badan usaha tersebut guna memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masing-masing unit.

Dari hasil penelitian penulis pada perusahaan, berdasarkan landasan yang berlaku umum dapat dikatakan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam meningkatkan koordinasi kerja pada PT. (Persero) TELKOM Kandatel UPP 1 Medan telah berjalan efektif. Namun ada beberapa hal yang menurut penulis masih memerlukan perhatian perusahaan sehubungan dengan pelaksanaan sistem informasi tersebut. Maka dari itu penulis mencoba memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. PT. (Persero) TELKOM harus lebih meningkatkan mutu pelayanan guna menjaring lebih banyak pelanggan.
2. Mengingat sistem informasi yang dilaksanakan memberikan dukungan yang besar, baik pada pimpinan maupun karyawan maka usaha meningkatkan Sistem Informasi Manajemen haruslah mendapat prioritas penuh dan dukungan dari semua pihak.
3. Perlunya penggunaan perangkat pendukung sistem informasi yang lebih canggih untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan guna pencapaian tujuan badan usaha.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana lengkap pada Universitas Medan Area.

Dalam penulisan ini, karena keterbatasan pengetahuan, waktu, fasilitas, obyek yang diteliti maupun literatur yang ada namun berkat rahmat dan petunjuknya dan bantuan dari berbagai pihak maka skripsi ini dapat diselesaikan.

Untuk itulah pada kesempatan ini penulis mengaturkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya pada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.

Ucapan terima kasih dan penghargaan ini disampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Drs. Rasdianto, MS. AK selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. Muslim Wijaya Msi, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. H. Adlan Makmur Nasution selaku pembimbing I, penulis berterima kasih atas perhatian dan waktu yang telah diberikan dalam membimbing penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dra. Isnaniah Laili KS selaku pembimbing II, penulis juga berterima kasih atas waktu yang telah diberikan dalam membimbing penulisan skripsi ini.

5. Seluruh staff pengajar dan pegawai administrasi Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bantuan akademis dan administrasi penulis.
6. Bapak pimpinan UPP 1 serta seluruh staff dan karyawan PT. TELKOM Kandatel Medan yang telah membantu penulis dalam mengadakan penelitian untuk penulisan skripsi ini.
7. Kepada ayahanda (Alm. Dasiman) dan ibunda tercinta Hj. Salwa Hasibuan serta kakak-kakakku Iman, Yusrida, Yusriana, Ida Susanti, Rahmad dan keponakanku yang kusayangi Eko, Ella, Affifah, Shyoffiah.
8. Kepada Kak Nauli, Iin, Sam, Bang Deddy, Kak Luker dan teman-teman stambuk '97 Ekonomi yang tidak dapat kusebutkan satu persatu.

Akhirnya kepada semua pihak yang telah membantu, penulis mengucapkan terimakasih.

Semoga Allh SWT akan senantiasa melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada kita semua.

Amin ya rabbal alamin...

Medan, September 2001

Penulis

DAFTAR ISI

| | HALAMAN |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|
| RINGKASAN | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| DAFTAR TABEL | vii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Alasan Pemilihan Judul | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 2 |
| C. Hipotesis | 2 |
| D. Luas dan Tujuan Penelitian | 3 |
| E. Metode Penelitian dan Tehnik Pengumpulan data | 3 |
| F. Metode Analisis | 4 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORITIS | |
| A. Pengertian dan Manfaat Sistem Informasi Manajemen | 6 |
| B. Struktur Informasi Manajemen berdasarkan Struktur Organisasi | 18 |

| | | |
|---------|---------------------------------------------------------------------------|----|
| C. | Komunikasi dan arus Komunikasi Informasi | 18 |
| D. | Pengertian Koordinasi dan pentingnya Koordinasi dalam Organisasi | 23 |
| E. | Hubungan Koordinasi dan Komunikasi | 27 |
| | | |
| BAB III | PT. TELKOM KANDATEL MEDAN | |
| A. | Gambaran Umum Perusahaan | 32 |
| B. | Sistem Informasi Manajemen | 40 |
| C. | Komunikasi dan Koordinasi | 58 |
| D. | Hubungan antara Sistem Informasi Manajemen dan Koordinasi | 61 |
| E. | Hambatan – hambatan yang di hadapi dan usaha mengatasinya | 62 |
| | | |
| BAB IV | ANALISIS DAN EVALUASI | |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. | Kesimpulan | 71 |
| B. | Saran | 72 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | HALAMAN |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1. Transformasi Data Menjadi Informasi..... | 9 |
| 2. Piramida System Informasi Manajemen..... | 12 |
| 3. Pola Umum Processing System..... | 21 |
| 4. Struktur Organisasi PT. TELKOM KANDATEL Medan..... | 36 |
| 5. Struktur Organisasi PT. TELKOM UPP 1 Medan..... | 37 |
| 6. Diagram Alur Pelayanan Penyelesaian Pengaduan Tagihan Jasa Telekomunikasi | 51 |

DAFTAR TABEL

HALAMAN

| | |
|-------------------------------------------------------|----|
| 1. Biaya Dan Manfaat System Informasi Manajemen | 17 |
|-------------------------------------------------------|----|

BAB I

PENDAHULUAN

A. Alasan Pemilihan Judul.

Informasi merupakan salah satu hal terpenting yang sangat dibutuhkan dalam era informasi dewasa ini baik oleh individu, kelompok maupun organisasi. Informasi merupakan pendukung dalam melaksanakan manajemen suatu perusahaan.

Sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari bagian yang informal dan sistematis yang melaksanakan operasi pengolahan data untuk memberikan informasi kepada manajemen guna mendukung kegiatan – kegiatan perencanaan pengendalian dan pengambilan keputusan, bagi perusahaan agar dapat berkembang dengan baik, hal ini berhubungan dengan sistem administrasi, prosedur kerja, komunikasi dan perangkat pendukung lainnya.

Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem koordinasi yang mempersatukan sumber daya manusia dalam suatu bentuk sistem kerja, dimana sistem tersebut mempunyai fungsi untuk menyajikan Informasi guna mendukung operasi perusahaan.

Untuk menjamin berlangsungnya Sistem Informasi Manajemen diperlukan adanya koordinasi kerja.

Koordinasi adalah proses mengaitkan kegiatan yang telah dispesialisasikan satu dengan yang lain sehingga menjamin pencapaian tujuan bersama, agar terciptanya koordinasi yang efektif diperlukan komunikasi baik antar bagian – bagian, antar

individu, bawahan dan atasan yang dikaitkan dengan penerapan Sistem Informasi Manajemen pada perusahaan dalam mendukung koordinasi kerja.

Didalam pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen sering terjadi hal – hal yang tidak diharapkan, misalnya adanya keterlambatan informasi, informasi yang tumpang tindih, perangkat pendukung yang kurang. Hal ini akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan karena kurang efektifnya pelaksanaan sistem informasi manajemen tersebut berkaitan dengan pelaksanaan koordinasi.

Begitu pentingnya sistem informasi manajemen bagi perusahaan maka penulis memilih judul : “ **Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Koordinasi kerja pada PT. TELKOM Kandatel Unit Pelayanan Pelanggan 1 Medan** “.

B. Perumusan Masalah.

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang telah dilakukan penulis pada PT. TELKOM Medan, maka ditemukan masalah apakah sistem informasi manajemen yang dilaksanakan pada perusahaan sudah cukup efektif untuk meningkatkan koordinasi kerja.

C. Hipotesis.

Menurut J. Supranto dalam bukunya metode riset dan aplikasinya dalam pemasaran. “ Hipotesis adalah suatu kondisi atau prinsip yang untuk sementara waktu

DAFTAR PUSTAKA

Gordon B. Davis, Management Information System : Conceptual, Fundation, Structure Development, Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen, Bagian I, Terjemahan Bob Widyahartono PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1991

_____, Management Information System : Conceptual, Fundation, Structure Development, Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen, Bagian II, Terjemahan Bob Widyahartono, PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta, 1991

GR. Terry dan LW. Rue, Principle of Management, Dasar-dasar Manajemen, Terjemahan G.A Ticoalu, Cetakan Keenam, Bumi Aksara, Jakarta, 1991

J. Supranto, Metode Riset dan Aplikasinya dalam Pemasaran, Fakultas Ekonomi Indonesia, Jakarta, 1991

Kadarsah Suryadi dan Ali Rahmadani, Sistem Pendukung Keputusan, cetakan kedua, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2000

Moekijat, Pengantar Sistem Informasi Manajemen, Edisi Kedua, Mandar Maju, Bandung, 2000

Robert G. Murdick. Information System for Modern Management, Sistem Informasi Untuk Manajemen Modern, Terjemahan J. Djamil, Edisi Ketiga, Erlangga, Jakarta, 1997

Sondang P. Siagian, Sistem Informasi Manajemen, Edisi Kedua, cetakan pertama Bumi Aksara Jakarta, 2000

Sutarto, Dasar-dasar Organisasi, Cetakan Keempat belas, Gajah Mada Universitas Press, Yogyakarta, 1995

T. Hani Handoko, Manajemen, Cetakan Keempat, BPFE, Yogyakarta, 1991

Uchjana Onong Effendy, Sistem Informasi Manajemen, Cetakan Keempat, Mandar Maju Bandung, 1996



| Bulan Tagihan | AUG, 2001 |
|--------------------|-----------|
| Biaya Bulanan | 22.900 |
| Biaya Features | 0 |
| Biaya Pulsa | 59.232 |
| SJJMO | 0 |
| Internas 001 | 0 |
| Internas 008 | 0 |
| ISDN | 0 |
| Air Time | 3.677 |
| IN | 0 |
| Perb. IKP/Telegram | 0 |
| Jumlah-1 | 85.809 |
| PPN 10% | 8.581 |
| Jumlah-2 | 94.390 |
| Kredit PSB | 0 |
| Jumlah-3 | 94.390 |
| Reduksi/Restitusi | 0 |
| Jumlah-4 | 94.390 |
| Materai | 0 |
| Denda | 0 |
| Jumlah Bayar | 94.390 |

KANTOR

MEDAN

Sudah Terima dari

NPWP TELKOM

1.801.277.3.113

NAMA

Ny YUSRIDA ERNAWATI, SP

ALAMAT

BUDI KEADILAN No 2B
KEL PULO BRAYAN KOTA
MEDAN SUMUT 20116

NPWP

0250046211670002

TERBILANG

SEMBILAN PULUH EMPAT RIBU TIGA RATUS
SEMBILAN PULUH RUPIAH

UNTUK PEMBAYARAN REKENING JASA TELEKOMUNIKASI

| | |
|----------------------|--------------|
| Customer Id. | 3151483 |
| No. TLP/TLX/ISDN/LC | 0616634125 |
| Jlh. TLP/TLX/ISDN/LC | 1 |
| No. Kuitansi | 108-A-223465 |

| | |
|------------|----------|
| Kode Loket | 421 |
| Segmen | |
| Kelompok | 10010100 |

Catatan pemakaian pulsa :

| Tanggal | Lokal PSTN | LXXXB | SLJJ | Jumlah |
|------------------|------------|-------|--------|--------|
| 010701 310701 | 43.086 | 1.004 | 15.142 | 59.232 |
| Bebas Pulsa SLJJ | | | | |
| Pulsa Berbayar | | | | |

Tanggal Bayar : 20/08/2001

POS INDONESIA (BILAL)

Teller / Kasir

sposbill

JL. BILAL

MEDAN SUMUT

Informasi :

"Tagihan telepon anda dapat dibayar mulai tanggal 2 tiap bulannya"

"Lunas bea meterai izin no SI-05/SK/WPJ.01/KP0707/2001 Tgl 02-07-2001"

NO. A

PERHATIKAN PEMBERITAHUAN DI HALAMAN BELAKANG



DENAH LOKASI

No. :/...../.....

Nama Pemohon :

Alamat Pemasangan : Jl. Kode Pos

Kelurahan :

Kontak Person

a. Nama :

b. Telp/Pager/HP. :

c. Alamat : Jl.

PENGADUAN

CP-01A

NO. Telepon :

Nama : Alamat

Pengaduan atas :

- Biaya pemakaian pulsa lokal melonjak tinggi
- Biaya pemakaian pulsa SLJJ melonjak tinggi
- Biaya pemakaian pulsa SLI melonjak tinggi
- Biaya abodemen tidak sesuai, lokasi kami adalah a. Perumahan b. Sosial
- Biaya Pasang Baru telah dilunasi, namun ditagih kembali.
- Tagihan bulan lalu sudah lunas, namun ditagih kembali
- Telepon rusak sejak tanggal. / / sampai sekarang belum diperbaiki sudah melapor/mengadu sejak tanggal. / / yang ke.....kali.
-

- Terlampir :
1. Foto copy Rekening bulan
 2. Foto copy Tel. 69
 3.

Medan,
Yang mengadu

Nama jelas

TANDA TERIMA

CP-01B

Pengaduan Saudara.....No. Telepon.....
telah kami terima, selanjutnya akan diproses lebih lanjut.
Apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari belum ada jawaban, mohon dapat kirannya hubungi kami
Customer Care 4530800

Catatan :

Medan,
Yang menerima

NIK

TEL-25 INSTALATUR

t Intervensi : Tanggal janji :
erangan :

Permintaan : 61641 Tgl registrasi : 26/01/2001
is Prioritas : REGULAR Res/Soc conn Tanggal Study : 07/02/2001
egeri Pelanggan : Mass Market
is Produk : TELEPON Tanggal Validasi : 30/04/2001
Pelanggan : Dossier Temporer : Tid
is Instalasi : Instalasi biasa Tanggal berakhir :
itak Person :
erangan :

is Layanan : Pasang baru

is : TURDIN

at : ASRAMA KOM YON ZIPUR 1 No. 3 RT/RW :
KEL PULO BRAYAN BENGKEL BARU Blok :
MEDAN SUMUT Lantai :
BLOK H Ruang :

30/04/01

at Saluran : Biasa DN : 0616691342
is Saluran : Saluran panda EQH :

alasi PABX/komplek yg diminta
t Sifat NoPermint. DN Status

a Instalatur Warna Asal perangkat Maint. Jml Garansi
bentuk IKR oleh TELKOMMIR JAYA Perangkat dibeli/tidak 1 0

bungan
01 WLLER RFP6 52
01 DAN01 DP RFP6 PUB01 PUB01
at DP MEDAN SUMUT KEL GLUGUR DARAT 2 KRAKATAU

lah tiang dipasang :
iang drop wires :
iang PVC :
erajaan belum selesai :
Alasan :
Keterangan :

gail pelaksanaan :



TELKOM

Setia Melayani Anda



Certificate Number Q 15343

T-2001

Tekad Meraih Prestasi Dunia

NO.TEL- /YN110/REI-DO2.23/2001

Maret 2001

Yth. Bpk. Muhammad Abduh
Jl. Universitas No.2 B
Medan 20155

Perihal : Pemakaian SLJJ telepon 8210015

Dengan hormat,

Sehubungan pengaduan Bapak tanggal 01 Maret 2001 perihal pemakaian SLJJ.

Berdasarkan hasil lacak yang kami lakukan antara lain :

1. 0741-570452 di Pasir Putih Jambi bahwa yang melakukan percakapan dari Medan adalah Sdri. Lili (anak Bpk Muhammad Abduh) sedangkan yang menerima di Jambi adalah Sdr.Ucok, sesuai informasi dari Bpk. M. Taufik SH pemilik telepon di Jambi (Bpk. M.Taufik SH adalah bekas mahasiswa Bpk. Muhammad Abduh).
2. 0752 – 625634 di Bukit Tinggi yang menerima telepon di Bukit Tinggi adalah Bpk. Is yaitu ipar dari Ny. Muhammad Abduh.

Dari hasil lacak kami diatas maka tagihan telepon 8210015 untuk tagihan bulan Februari 2001 yang kami tagihkan dan telah Bapak lunasi adalah benar pemakaiannya sesuai rincian pemakaian (print uot) yang telah Bapak terima.

Perlu kami informasikan bahwa pengawasan pemakaian telepon dirumah menjadi tanggung jawab pelanggan, tetapi pemeliharaan serta perbaikan gangguan yang terjadi di luar IKR/G tetap menjadi tanggung jawab PT.Telkom.

Atas perhatian Bapak terhadap layanan Telkom, kami sampaikan terima kasih.

Hormat kami,

Fadjrul Falah
KUPP Medan - I