



**ANALISA PROSES Pengerjaan Tiket Error Fallout Data pada
Aplikasi StarClick PT. Telekomunikasi Indonesia Witel SumSel**

SKRIPSI

AHMAD MU'AZ

191410080

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**



**ANALISA PROSES Pengerjaan Tiket Error Fallout Data pada
Aplikasi StarClick PT. Telekomunikasi Indonesia Witel SumSel**

AHMAD MU'AZ

191410080

Skripsi diajukan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISA PROSES Pengerjaan Tiket Error Fallout Data pada
Aplikasi StarClick PT. Telekomunikasi Indonesia Witel SumSel**

AHMAD MU'AZ

191410080

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

Palembang, 8 September 2023

Fakultas Sains Teknologi

Universitas Bina Darma

Delcan.

Dosen Pembimbing,



Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom

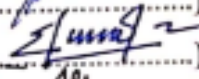

Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Tata Sutabri, S.Kom, MMS, MKM.

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisa Proses Pengerjaan Tiket Error Fallout Data Pada Aplikasi Starclik Pt. Telekomunikasi Indonesia Witel Sumsel" Oleh "AHMAD MU'AZ" telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Jum'at tanggal 8 September 2023.

Komisi Penguji

- | | | |
|------------|--------------------------------|--|
| 1. Ketua | Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom | (..... ) |
| 2. Anggota | Edi Supratman, M.Kom | (..... ) |
| 3. Anggota | Nia Oktaviani, M.Kom | (..... ) |

Mengetahui,

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi


Nita Rosa Damayanti., M.Kom., Ph.D

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Mu'az

Nim : 191410080

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Laporan penelitian saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Laporan penelitian ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dari arahan tim pembimbing ;
3. Di dalam laporan penelitian ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia laporan penelitian ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism cheker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 10 September 2023

Yang membuat Pernyataan,

Ahmad Mu'az

MOTTO DAN PERSEMBAHAN



"Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan. Karena 'Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya'."

(QS. Al-Baqarah: 286)

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran
Allah SWT skripsi ini kupersembahkan
kepada:

- ❖ *Kedua Orangtua ku tercinta yang sangat aku sayangi dan aku banggakan.*
- ❖ *Dosen Pembimbing ku Yth. Ibu Kiky Rizky Nova Wardani, M.Kom terimakasih untuk bimbingan, arahan, saran, dan waktunya yang sudah di habis kan sampai skripsi ini selesai.*
- ❖ *Sahabat seperjuangan ku yang ada di grup "OTW DOSPEM" terimakasih telah menemani selama 4 tahun ini*
- ❖ *Teman-teman Program Studi Sistem Informasi angkatan 2019 Universitas Bina Darma Palembang yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu*
- ❖ *Almamater yang ku banggakan, Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma Palembang.*

ABSTRAK

Fallout data atau bisa juga disebut dengan fallout UIM (*Unified Inventory Management*) yang berhubungan dengan data service pelanggan. Fallout merupakan suatu gangguan atau error yang diakibatkan karena ketidaksesuaian data yang ada di sistem (*On desk*) dengan data yang ada di lapangan (*On site*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jumlah pengerjaan fallout pada bulan Agustus 2023 serta ramalan jumlah fallout yang akan terjadi pada bulan Agustus 2023. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Analisa ini menggunakan analisa peramalan dengan menggunakan aplikasi POM For Windows versi 3 melalui tiga teknik yaitu teknik *naive method*, teknik *moving averages*, dan teknik *exponential smoothing*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fallout yang paling sering terjadi setiap harinya adalah fallout dengan kode 1007 dan 1054 rata-rata order perhari masing-masing 134 order dan total 2692 untuk bulan Agustus. Peramalan Fallout 1007 dan 1054 yang akan terjadi pada bulan Agustus 2023 sebanyak 2695 order dengan rincian sebanyak 1400 order untuk fallout 1007 dan sebanyak 1295 order untuk fallout 1054 dengan rata-rata perhari sebanyak 135 order.

Kata Kunci : Aplikasi Starclick, Peramalan, Fallout Data.

ABSTRACT

Data fallout or what can also be called fallout UIM (Unified Inventory Management) fallout is related to customer service data. Fallout is a disturbance or error caused by the incompatibility of data in the system (On desk) with data in the field (On site). This study aims to determine the number of fallouts in August 2023 and the prediction of the number of fallouts that will occur in August 2023. The method used in this research is a descriptive method with a quantitative approach. This analysis uses forecasting analysis using the POM For Windows version 3 application through three techniques, namely the naive method technique, moving averages technique, and exponential smoothing technique. Data collection techniques in this study used interviews, observation and literature study. The results showed that the most frequently occurring fallouts every day were fallout with codes 1007 and 1054. Forecasts for Fallout 1007 and 1054 which will occur in August 2023 are 2695 orders with details of 1400 orders for fallout 1007 and as many as 1295 orders for fallout 1054 with an average of 135 orders per day.

Keywords: *Starclick Application, Forecasting, Fallout Data*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang telah diberikan oleh-Nya, laporan penelitian ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk diteruskan menjadi tugas akhir sebagai proses akhir dalam menyelesaikan pendidikan dibangku kuliah.

Dalam penulisan laporan ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan laporan ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun. Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan proposal ini, terutama kepada :

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd.,MM, selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Dr. Tata Sutabri, S.Kom.,MMSI,MKM. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Nita Rosa Damayanti.,M.Kom.,Ph.D. Selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Kiky Rizky Nova Wardani, S.Kom, M.Kom. Selaku dosen pembimbing kegiatan laporan ini.
5. Kepada Divisi DAMAN terutama kepada mba Aruming Tias Pudyastuti dan kak Imam Subarkah telah membantu dan memberi semangat dalam pengerjaan laporan ini.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu menjadi motivasi terbesar penulis selama ini.
7. Ahmad Mu'az, *last but no least*. ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah di mulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan. Jodoh Penulis

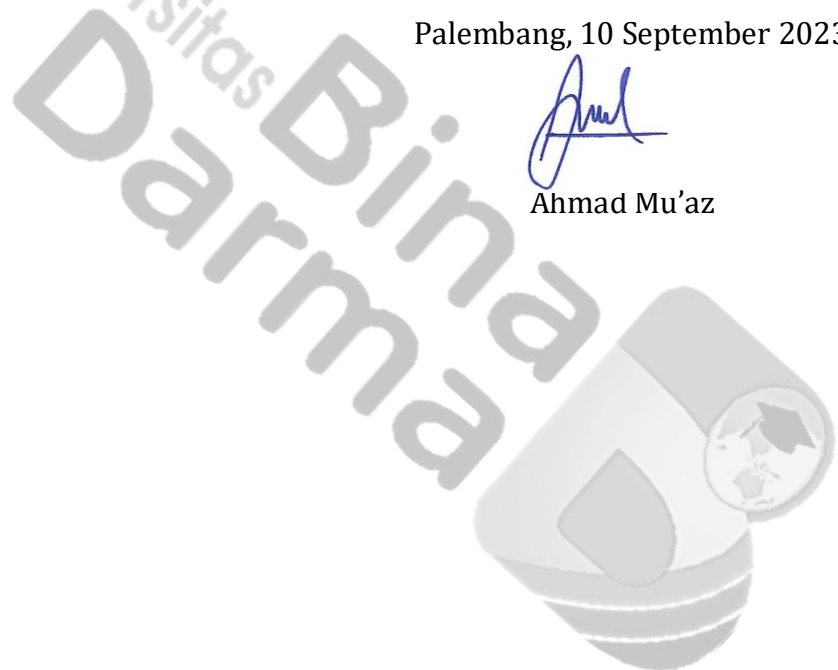
kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun saat ini penulis tidak mengetahui keberadaanmu. Karena penulis yakin bahwa sesuatu yang ditakdirkan menjadi milik kita akan menuju kepada kita bagaimanapun caranya.

Saya sadar bahwa penulisan laporan ini sangatlah jauh dari kata sempurna karena saya sebagai penulis masih memiliki banyak kekurangan, namun saya harap laporan ini dapat menambah wawasan bagi para pembaca. Akhir kata saya ucapkan terima kasih.

Palembang, 10 September 2023



Ahmad Mu'az



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	4
1.4.1 Ruang Lingkup.....	4
1.4.2 Batasan Masalah	4
1.5 Metode Penelitian.....	5
1.6 Sitematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pengertian Analisa.....	8
2.2 Fallout Data	8
2.3 Jenis-Jenis Fallout Data.....	9
2.4 SOP Fallout Data.....	12
2.5 Starclick.....	16
2.6 Langkah -Langkah Dalam Proses Peramalan	19
2.7 Pendekatan Peramalan.....	20
2.8 Manfaat Peramalan	22
2.9 Tinjauan Objek.....	23

2.9.2 Logo PT. Telekomunikasi Witel Sumsel	25
2.9.3 Arti Logo PT. Telekomunikasi Witel Sumsel	27
2.9.4 Visi Dan Misi PT. Telekomunikasi Witel Sumsel	27
2.9.5 Stuktur Organisasi.....	28
2.10 Penelitian Terdahulu	28
2.11 Kerangka Berpikir.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.1.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	30
3.2 Teknik Analisa Data	32
3.3 Tahapan Penelitian.....	33
BAB IV	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.2 Ukuran Akurasi Hasil Peramalan	64
4.3 Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Jenis Jenis Error Fallout Data	9
Gambar 2.2 Tampilan Jenis Jenis Error Fallout Data	10
Gambar 2.3 Tampilan Jenis Jenis Error Fallout Data	11
Gambar 2.4 Tampilan SOP Error Fallout Data	12
Gambar 2.5 Tampilan SOP Error Fallout Data	13
Gambar 2. 6 Tampilan SOP Error Fallout Data	14
Gambar 2. 7 Tampilan SOP Error Fallout Data	15
Gambar 2.8 Tampilan Awal Straclick.....	17
Gambar 2.9 Menu Tools.....	17
Gambar 2.10 Track Order	18
Gambar 2.11 Logo PN Postel	26
Gambar 2.12 Logo PERUMTEL (1974 – 23 Oktober 1991).....	26
Gambar 2.13 Logo TELKOM INDONESIA (23 Oktober 2001 – 23 Oktober 2009) ...	26
Gambar 2.14 Dokumentasi Perusahaan	26
Gambar 2.15 Menu Tools.....	28
Gambar 2.16 Kerangka Berpikir	29
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	33
Gambar 4.1 Plot Diagram Permintaan Order Fallout 1054 dan 1007 Unit Data Access Management (DAMAN) di PT. Telekomunikasi Witel Sumsel	37
Gambar 4.2 Grafik Ramalan Error Fallout 1007 Unit Data Access Management (DAMAN) di PT. Telekomunikasi Witel Sumsel Bulan Juli	42
Gambar 4.3 Grafik Ramalan Error Fallout 1054 Unit Data Access Management (DAMAN) di PT. Telekomunikasi Witel Sumsel Bulan Juli	46
Gambar 4.4 Grafik Ramalan Error Fallout 1007 Unit Data Access Management (DAMAN) di PT. Telekomunikasi Witel Sumsel Bulan Juli	50
Gambar 4.5 Grafik Ramalan Error Fallout 1054 Unit Data Access Management (DAMAN) di PT. Telekomunikasi Witel Sumsel Bulan Juli	54
Gambar 4. 6 Grafik Ramalan Error Fallout 1007 Unit Data Access Management (DAMAN) di PT. Telekomunikasi Witel Sumsel Bulan Juli	58
Gambar 4.7 Grafik Ramalan Error Fallout 1054 Unit Data Access Management (DAMAN) di PT. Telekomunikasi Witel Sumsel Bulan Juli	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel pembobotan Teknik Exponential Smoothing.....	21
Tabel 3.1 Data Fallout Periode Juli 2023.....	32
Tabel 4.1 Data Fallout Periode Juli 2023.....	36
Tabel 4. 2 Naive Method Fallout 1007	38
Tabel 4.3 Hasil Peramalan Fallout 1007 Teknik Naive Method	42
Tabel 4.4 Naive Method Fallout 1054	43
Tabel 4.5 Peramalan Fallout 1054 Teknik Naive Method	46
Tabel 4 6 Teknik Moving Averages fallout 1007.....	47
Tabel 4.7 Peramalan Fallout 1007 Teknik Moving Averages	50
Tabel 4.8 Teknik Moving Averages Fallout 1054.....	51
Tabel 4.9 Peramalan Fallout 1054 Teknik Moving Averages	54
Tabel 4.10 Teknik Exponential Smoothing Fallout 1007	55
Tabel 4.11 Peramalan Fallout 1007 Teknik Exponential Smoothing	58
Tabel 4.12 Teknik Exponential Smoothing Fallout 1054	59
Tabel 4. 13 Peramalan Fallout 1054 Teknik Exponential Smoothing.....	62
Tabel 4.14 Perbandingan Teknik Peramalan Fallout 1007	63
Tabel 4.16 Tabel Peramalan Fallout 1007 Bulan Juni	63
Tabel 4.17 Tabel Peramalan Fallout 1054 Bulan Juni	63
Tabel 4.18 Tabel Peramalan Fallout 1007 Bulan Juli	63
Tabel 4.19 Tabel Peramalan Fallout 1054 Bulan Juli	63
Tabel 4.20 Tabel Peramalan Fallout 1007 Bulan Agustus.....	70
Tabel 4.21 Tabel Peramalan Fallout 1054 Bulan Agustus.....	71