

Integrasi Pelayanan Sistem Pembayaran Online : Analisa dan Perancangan Telkomsel Online Payment (TOP)

Muhammad Shiddiq Manti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20375668&lokasi=lokal>

Abstrak

Jasa pelayanan telepon genggam atau telepon seluler saat ini di Indonesia sedang mengalami persaingan baik dari sisi keragaman feature (fasilitas pelayanan pada sisi teknologi komunikasinya), maupun fasilitas pelayanan lainnya. Di antara fasilitas lainnya yang menarik untuk diamati adalah mengenai persaingan dalam memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran. PT. Telkomsel sebagai salah satu operator seluler di Indonesia yang senantiasa memiliki komitmen penuh dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya, terus berupaya menyempurnakan seluruh sistem pelayanannya.

Salah satu sistem pelayanan yang sedang terus dikembangkan adalah sistem pembayaran online melalui jasa pihak lain, misalnya jasa perbankan. Sistem pelayanan ini dikenal dengan nama TELKOMSEL ON-LINE PAYMENT (TOP).

Dengan berkembangnya teknologi dan tuntutan kinerja yang lebih baik, maka perlu diusahakan adanya suatu sistem yang semakin tangguh dan reliable. Untuk memenuhi tuntutan tersebut maka perlu dilakukan analisa terhadap existing system dari TOP tersebut, dan perancangan alternatif sistem pengganti yang lebih dioptimalkan dari sistem yang telah ada, sesuai dengan strategi bisnis perusahaan dan hubungannya dengan pihak lain, dalam hal ini adalah pihak perbankan.

Hasil dari analisa dan perancangan ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga dalam peningkatan kualitas pelayanan PT. Telkomsel, terutama dalam sistem pembayaran online-nya.

.....

Recently, high market competition of mobile phone services is occurring in Indonesia by various features offered (including service facilities on communication technology) and other service facilities. Among other facilities, market competition in giving paying facilities that make customers easier to pay is interesting to watch over. PT. Telkomsel as one of the mobile phone operators in Indonesia has full commitment on giving their best service to the customers and keep on trying to improve their service systems.

One of the service system that being continually developed is Online Payment System through another service facilitator, banking for example. This service system is called TELKOMSEL ONLINE PAYMENT (TOP).

As technology and demand of better performance are growing, more effort is needed to realize more reliable and advance system. In order to fulfill it, analysis to the existing system of TOP is needed, and also design a more optimal alternative system as its replacement, according to the company business strategy and relations to other service facilitator such banking.

The result of this analysis and design is expected to be a valuable input on service quality improvement of PT. Telkomsel especially on the online payment system.