

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi berbasis pita lebar (*broadband*) semakin mempersempit jarak antara penggunanya. Teknologi *broadband* memberikan pilihan luas bagi end user untuk membangun komunikasi dengan mitranya di daerah atau negara lain, dengan sangat efektif dan biaya yang sangat efisien dibandingkan dengan menghubungi via layanan telekomunikasi biasa.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk sebagai perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan informasi terbesar di Indonesia, selalu berusaha memberikan layanan yang terbaik bagi pelanggan melalui proses bisnis yang memudahkan dalam perbaikan dan evaluasi terutama pada proses bisnis yang berkaitan langsung dengan pelanggan, seperti proses bisnis penanganan pasang baru jaringan akses speedy. Hasil audit menunjukkan bahwa penanganan pasang baru jaringan akses speedy masih belum sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu juga dapat berfungsi sebagai alat ukur dan kontrol terhadap proses bisnis yang bersangkutan sehingga memudahkan melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses bisnis

Berdasarkan permasalahan yang ada, bagian Sistem Informasi PT.TELKOM membutuhkan aplikasi yang mampu memberikan hasil audit penanganan layanan pasang baru jaringan internet speedy yang cepat dan tepat. Oleh karena itu dibuatlah sebuah aplikasi SLG untuk pasang baru

jaringan internet speedy yang dapat memudahkan evaluasi dan perbaikan terhadap proses bisnis yang ada.

Dengan adanya aplikasi informasi SLG untuk penanganan pasang baru jaringan internet speedy diharapkan mampu meningkatkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan, karena pelanggan diberi kompensasi keterlambatan penanganan pasang baru jaringan akses internet speedy dengan cepat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun Aplikasi Informasi *Service Level Agreement* di PT. TELKOM INDONESIA TBK, DIVISI REGIONAL TIMUR.
2. Bagaimana memproses perhitungan kompensasi secara otomatis sehingga proses kompensasi *Service Level Agreement* dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.
3. Bagaimana menyajikan laporan hasil perhitungan kompensasi yang mudah dimengerti dan menarik.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada sistem informasi penggajian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem hanya menangani sistem service level agreement pada pasang baru jaringan internet speedy.
2. Dalam pembuatan Aplikasi ini menggunakan *Hypertext Preprocessor* (PHP) dan *database* Oracle 10g.
3. Laporan-laporan yang dihasilkan dari sistem ini diantaranya adalah Laporan Daftar Data Pelanggan yang penanganan pasang baru diatas tolak ukur serta biaya yang dikeluarkan pihak Telkom untuk biaya kompensasi kepada pelanggan.

1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, tujuan pembuatan Aplikasi SLG ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun Aplikasi Informasi *Service Level Agreement* di PT. TELKOM INDONESIA TBK, DIVISI REGIONAL TIMUR.
2. Aplikasi memproses perhitungan kompensasi secara otomatis sehingga proses kompensasi *Service Level Agreement* dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.
3. Laporan yang di hasilkan berupa tabel dan grafik yang dapat dipilih sesuai keinginan pengguna.

1.5 Manfaat

Aplikasi SLG dapat mendatangkan manfaat bagi Pengguna, yaitu:

a. Bagian Sistem Informasi

Memudahkan dan mempercepat proses penghitungan kompensasi pelanggan yang tidak sesuai tolak ukur.

b. Pimpinan

Memudahkan dan mempercepat dalam mengetahui semua perhitungan kompensasi yang terjadi berdasarkan laporan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang memuat uraian secara garis besar ini setiap bab-bab yang dibahas didalamnya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, sistematika penulisan laporan kerja praktek.

BAB II PROFIL PERUSAHAAN

Pada bab ini dijelaskan gambaran umum PT. TELKOM INDONESIA TBK, DIVISI REGIONAL TIMUR tentang sejarah singkat PT. TELKOM INDONESIA TBK, DIVISI REGIONAL TIMUR, Visi, Misi dan Tujuan, Filosofi, Lokasi Perusahaan, serta Struktur Organisasi.

BAB III LANDASAN TEORI

Berisi penjelasan teori-teori yang digunakan dalam membantu proses analisa dan desain sistem, yaitu Sistem Informasi, Analisa dan Perancangan, Arsip, Bagan Alir Sistem, *Data Flow Diagram*, serta Oracle.

BAB IV DESKRIPSI KERJA PRAKTEK

Berisi penjelasan mengenai perancangan sistem yang akan digunakan, implemantasi dari rancangan sistem yang telah dibuat, dan evaluasi terhadap sistem yang telah diuji coba.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembuatan sistem ini serta saran yang bertujuan untuk pengembangan sistem ini dimasa yang akan datang.

LAMPIRAN

Dalam bagian ini penulis menyertakan beberapa lampiran yang menunjang kerja praktek ini.