

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk., yang selanjutnya disebut TELKOM atau Perseroan, merupakan perusahaan informasi dan komunikasi (InfoCom) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. TELKOM menyediakan jasa telepon tetap kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tetap nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*mobile service*), data & internet serta jasa multimedia lainnya, dan *network &* interkoneksi, baik secara langsung maupun melalui perusahaan asosiasi. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) mempunyai komitmen untuk senantiasa menjamin hubungan yang harmonis dengan lingkungan di wilayah usahanya berupa kegiatan sosial kemasyarakatan dan merupakan tanggung jawab sosial (*Good Corporate Citizenship*). Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai Pembina seluruh BUMN, juga merespon adanya peningkatan partisipasi BUMN terhadap pemberdayaan ekonomi masyarakat, pengembangan kondisi sosial masyarakat serta lingkungan sekitar wilayah usaha BUMN lebih kondusif dengan mengeluarkan Keputusan Menteri BUMN nomor: PER-05/MBU/2007 tanggal 27 April 2007 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan (PKBL).

Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan selanjutnya dikelola oleh unit yang disebut Community Development Center (CDC). Dalam proses operasionalnya, Telkom CDC secara rutin mengeluarkan survey kepuasan kepada

mitranya sebagai pengukuran tingkat kepuasan pelayanan. Survey yang dilakukan oleh pihak CDC berupa penyebaran kuesioner kepada masing-masing mitra. Semua proses penyebaran kuesioner dilakukan secara berulang karena PT.TELKOM CDC memiliki lebih dari 1500 mitra binaan dan untuk validasi data kuesioner membutuhkan kurang lebih 100 mitra binaan. Proses penyebaran kuesioner juga dilakukan manual dengan menggunakan form kuesioner sehingga menyebabkan banyaknya waktu karena harus mendatangi mitra satu per satu yang jarak sebarannya cukup jauh dari kantor TELKOM Area dan Sub Area Surabaya dan juga biaya yang harus dialokasikan untuk operasional menjadi besar seperti misalnya bensin kendaraan dan ongkos fotocopy. Dari permasalahan tersebut maka perlu dibangun sebuah aplikasi opini pelayanan pelanggan berbasis *web* yang mampu membuat pengelolaan kuesioner menjadi lebih cepat dan *real-time* agar dapat memberikan kemudahan bagi pihak Telkom CDC dalam hal mendapatkan informasi survey kepuasan pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana membuat aplikasi opini pelayanan pelanggan dalam bentuk kuesioner berbasis *web* yang mampu membantu pihak Telkom CDC dalam operasional pengelolaan kuesioner.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka batasan masalah dalam pembuatan sistem informasi opini pelayanan pelanggan ini sebagai berikut:

1. Aplikasi saat ini hanya untuk diterapkan di Telkom CDC Area Jawa Timur.

2. Kuesioner dibuat berdasarkan contoh form yang digunakan tahun 2011 dengan perubahan yang telah disetujui.

1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai melalui Kerja Praktek ini adalah untuk menghasilkan aplikasi opini pelayanan yang dapat membantu PT Telkom CDC Area Jawa Timur dalam mengurangi aktifitas operasional yang membutuhkan banyak waktu, mengurangi biaya yang ditimbulkan oleh aktifitas operasional, mempercepat informasi yang didapatkan dari hasil survey untuk peningkatan pelayanan.

1.5 Kontribusi

Sehubungan dengan pelaksanaan Kerja Praktek di PT. TELKOM CDC Sub Area Surabaya Barat, peserta Kerja Praktek memberikan kontribusi, yaitu:

1. Peserta Kerja Praktek dapat membantu menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dengan baik.
2. Dapat membantu bagian *officer* yang menangani bagian Pelayanan Pelanggan dalam mendapatkan data secara cepat efektif dan efisien.
3. Dapat membantu bagian Pelayanan Pelanggan menyelesaikan pekerjaannya.

1.6 Sistematika Laporan

Untuk memudahkan di dalam memahami permasalahan dan pembahasannya, maka penulisan Laporan Kerja Praktek ini dibuat dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan Kerja Praktek, kontribusi dan sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi Kerja Praktek dan tempat Kerja Praktek yang dilakukan oleh penulis yakni pada PT. TELKOM CDC Sub Area Surabaya Barat serta struktur organisasi perusahaan.

BAB III : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori penunjang yang digunakan penulis untuk menyelesaikan tugas selama Kerja Praktek hingga menyelesaikan laporan yang dibuat penulis.

BAB IV : PENJELASAN PEKERJAAN

Bab ini membahas tentang spesifikasi prosedur dalam menyelesaikan Aplikasi Pelayanan Pelanggan, meliputi analisis

system flow, *data flow* diagram, *context* diagram, *entity relationship* diagram beserta struktur *file* dan desain *input/output*.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan akhir dari Laporan Kerja Praktek yang berisi kesimpulan serta saran dari keseluruhan hasil Kerja Praktek.

