

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang cukup pesat berbasis penghantar data (*broadband*) yang semakin mempersempit dan mempermudah 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 menghubunginya via layanan telekomunikasi biasa.

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. sebagai perusahaan penyedia jasa teknologi komunikasi 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 gangguan jaringan telepon rumah. Hasil audit menunjukkan bahwa penanganan gangguan jaringan telepon di beberapa rumah masih belum sesuai dengan standart operasional prosedur yang telah ditetapkan. Banyak keluhan dari para pelanggan yang notabene selalu menyalahkan dari pihak PT. Telkom yang belum benar penanganan gangguan jaringan teleponnya. Selain itu, aplikasi informasi berbasis web ini 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 dalam PT. Telkom sendiri, bagian sistem informasi PT. Telkom Indonesia membutuhkan aplikasi yang mampu

memberikan hasil audit penanganan gangguan jaringan telepon rumah yang cepat dan tepat. Oleh karena itu dibuatlah sebuah aplikasi *Service Level Agreement*(SLG) untuk penanganan gangguan jaringan telepon rumah yang dapat memudahkan evaluasi dan perbaikan terhadap proses bisnis yang ada.

Dengan adanya sistem SLG yang di buat, berharap mampu membantu pihak PT. TelkomIndonesia Tbk.Divisi Regional Timur dalam mengelola data-datadan menampilkannya dalam laporan-laporan dan grafik yang berisi jumlah pelanggan yang mendapat ganti rugi dan jumlah biaya yang harus di keluarkan pihak PT. Telkom.

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*Gangguan Jaringan Telepon Rumah di PT. Telkom Indonesia Tbk. Divisi Regional Timur.
2. Bagaimana memproses perhitungan kompensasi secara otomatis sehingga proses kompenasi SLG dapat dilakukan dengan cepat dan tepat serta informasi yang akurat dan relevan.
3. Bagaimana menyajikan hasil akhir setelah proses perhitungan kompensasi dari gangguan jaringan telepon yang mudah dimengerti, akurat, menarik, dan efektif/efisien.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada Aplikasi Informasi *Service Level Agreement* Gangguan Jaringan Telepon Rumah Berbasis Web ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem hanya menangani sistem SLG pada gangguan beberapa jaringan telepon rumah yang ada di wilayah Jawa Timur.
2. Dalam pembuatan aplikasi, *tools* yang digunakan yaitu menggunakan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor*(PHP) dan menggunakan *database* Oracle versi 10g.
3. Laporan-laporan yang dihasilkan dari sistem ini diantaranya adalah Laporan Daftar Data Pelanggan, Laporan Daftar Penanganan yang melebihi dari tolak ukur, serta Laporan Statistik Penanganan Gangguan Telepon Rumah bertahap.

1.4 Tujuan

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

1. Merancang dan membangun Aplikasi Informasi SLG Gangguan Jaringan Telepon Rumah di PT. Telkom Indonesia Tbk. Divisi Regional Timur.
2. Aplikasi memproses perhitungan kompensasi secara otomatis sehingga proses kompensasi SLG dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.
3. Laporan yang dihasilkan berharap bisa berupa tabel dan grafik statistik hasil perhitungan yang dapat dipilih sesuai keinginan pengguna.

1.5 Manfaat

Aplikasi Informasi SLG Gangguan Jaringan Telepon Rumah Berbasis Web dapat mendatangkan manfaat bagi pengguna, yaitu:

a. Bagian Sistem Informasi

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

b. Pimpinan

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

1.6 Metode Penelitian

Metodologi penelitian yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan desain aplikasi informasi yang dibuat, yaitu:

a. Observasi

Dalam pelaksanaan kerja praktek ini dilakukan pendekatan dengan survei untuk mengetahui masalah apa yang bisa dikerjakan sesuai dengan materi ilmu yang dimiliki. Survei ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data yang berhubungan dengan penyelesaian masalah selain itu juga untuk mengetahui langkah-langkah apa yang dilakukan oleh instansi atau suatu perusahaan dalam mengembangkan usahanya.

b. Wawancara

Metodologi wawancara adalah penelitian yang dilakukan selama melakukan kerja praktek di PT.Telkom Indonesia Tbk. Divisi Regional Timur dengan mencatat semua data-data akurat yang dibutuhkan kemudian diolah menjadi

data yang lebih akurat lagi demi suksesnya program yang dibuat. Dimana dalam mendapatkan data tersebut sebagai kebutuhan untuk membuat aplikasi ini diperoleh dari narasumber yang terpercaya dan berpengalaman.

1.7 Sistematika Penulisan

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

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan pembuatan sistem, manfaat bagi pengguna, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

BAB II: PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum PT. Telkom Indonesia Tbk. Divisi Regional Timur, visi dan misi, struktur organisasi PT. Telkom Indonesia Tbk. Divisi Regional Timur, dan *jobdescription*.

BAB III: LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai berbagai macam teori yang mendukung dalam pembuatan Aplikasi Informasi *Service Level Agreement* Gangguan Jaringan Telepon Rumah Berbasis Web yaitu pengertian konsep dasar aplikasi informasi, *service level agreement*, gangguan jaringan telepon rumah, *web based*, analisis serta perancangan sistem, dan *Oracle database*.

BAB IV: DESKRIPSI KERJA PRAKTEK

Bab ini akan membahas permasalahan dengan jelas, lengkap dan mudah di pahami sesuai dengan batasan masalah dan solusi yang dapat menjawab permasalahan yang di hadapi. *System Flow*, Perencanaan *Data Flow Diagram* (DFD) dan pembentukan *Conceptual Data Model*(CDM), dan *Physical Data Model*(PDM).

BAB V: PENUTUP

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

LAMPIRAN

Pada bab ini penulis akan menyertakan beberapa lampiran yang bisa digunakan untuk menunjang penyelesaian laporan kerja praktek ini.