

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa informasi ini, komunikasi data bisa dikatakan sudah menjadi kebutuhan. PT. JIVAN JAYA MAKMUR TELECOM merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di Bidang Teknologi Informasi dalam operasionalnya seperti menangani jasa pemasangan GPS (*Global Positioning System*), proses pengontrolan pengiriman barang yang dikontrol dengan bantuan GPS (*Global Positioning System*) dan lain sebagainya.

Saat ini, informasi sangatlah penting, contohnya untuk mencari penyelesaian masalah yang ada pada perkuliahan kita misalnya. Terkadang dalam satu masalah yang kita temukan banyak terdapat informasi yang diperlukan untuk memecahkan masalah tersebut. Bidang informasi juga mengikuti perkembangan, salah satu cirinya adalah dengan munculnya kecenderungan pemanfaatan *software - software* yang ada, contohnya dengan cara mencari informasi melalui media elektronik, media cetak, dan lain sebagainya. Informasi juga tidak selalu berasal dari media cetak saja, namun melalui bertanya kepada seseorang yang lebih mengerti juga bisa kita lakukan untuk mencari sebuah informasi.

PT. JIVAN JAYA MAKMUR TELECOM adalah perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi. Maka secara tidak langsung, PT. JIVAN JAYA MAKMUR TELECOM sangat berhubungan dengan sebuah informasi. Karena pada bidang telekomunikasi sendiri berfungsi untuk saling memberikan informasi atau tukar – menukar sebuah informasi.

Salah satu solusi yang dikembangkan oleh PT. JIVAN JAYA MAKMUR TELECOM yaitu dengan cara membuat fasilitas FAQ (*Frequently Asked Question*) yang bertujuan untuk mempermudah para pelanggan (*customer*) dan karyawan PT. JIVAN JAYA MAKMUR TELECOM saling bertukar informasi atau menyatakan komplain tentang pelayanan yang mungkin kurang menyenangkan.

1.2 Rumusan Masalah

Terkait ruang lingkup kerja praktek yang diambil yaitu instalasi *osticket*, maka rumusan masalah yang dapat dirinci adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana melakukan instalasi *osticket*.
2. Bagaimana membuat FAQ (*Frequently Asked Question*).

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada pelaksanaan kerja praktek adalah sebagai berikut:

1. Menggunakan *osticket* sebagai salah satu *open source* yang sangat direkomendasikan untuk pembuatan FAQ (*Frequently Asked Question*).

1.4 Tujuan Kerja Praktek

Kerja praktek merupakan salah satu wadah bagi mahasiswa guna menerapkan ilmu yang diperoleh dan merupakan kewajiban mahasiswa sebagai syarat kelulusan, adapun yang menjadi tujuan kerja praktek yang dimaksud adalah:

1. Sebagai kewajiban dan syarat kelulusan pada kurikulum pendidikan yang diterapkan oleh jurusan S1 Sistem Komputer STIKOM Surabaya.
2. Mengaplikasikan teori yang diperoleh di bangku kuliah pada dunia kerja.

3. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai bagaimana cara pembuatan FAQ (*Frequently Asked Question*) pada *osticket* yang digunakan PT. JIVAN JAYA MAKMUR TELECOM sebagai sistem yang menjamin kerja dari suatu perusahaan kendaraan.
4. Mendidik dan melatih mahasiswa agar dapat menyelesaikan dan mengatasi berbagai permasalahan yang muncul di lapangan.
5. Mendapatkan wawasan yang lebih agar menjadi tenaga ahli yang handal dalam dunia kerja.

1.5 Waktu dan Lama Kerja Praktek

Kerja praktek di PT. JIVAN JAYA MAKMUR TELECOM, dilaksanakan mulai tanggal 1 Juli 2013 sampai dengan 1 Agustus 2013.

1.6 Ruang Lingkup Kerja Praktek

Sasaran kerja praktek adalah agar mahasiswa mendapatkan pengalaman belajar melalui pengamatan instalasi dan pembuatan FAQ (*Frequently Asked Question*), maka dapat di jabarkan ruang lingkup kerja praktek adalah sebagai berikut:

1. Struktur Organisasi PT. JIVAN JAYA MAKMUR TELECOM
2. Instalasi *osticket*.
3. Pembuatan FAQ (*Frequently Asked Question*) pada *osticket* milik PT. JIVAN JAYA MAKMUR TELECOM.

1.7 Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah sistematika penulisan laporan hasil Praktek Kerja Lapangan di PT. JIVAN JAYA MAKMUR TELECOM:

1. HALAMAN JUDUL
2. PENEGASAN
3. KATA PENGANTAR
4. DAFTAR ISI
5. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisi latar belakang kerja praktek, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan kerja praktek, waktu dan jangka waktu kerja praktek, ruang lingkup kerja praktek, dan sistematika penulisan.

6. BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada BAB II berisi penjabaran tentang sejarah perusahaan yaitu PT. PLN JIVAN JAYA MAKMUR TELECOM. Pengenalan unit kerja dan budaya masyarakat, pemahaman proses bisnis yang meliputi visi dan misi perusahaan.

7. BAB III LANDASAN TEORI

Pada BAB III berisi tentang pengertian *open source*, sejarah *open source*, sistem *open source*, cara kerja *open source*, pengertian *osticket*, sejarah *osticket*, sistem *osticket*, cara kerja *osticket*, bagaimana FAQ (*Frequently Asked Question*) dapat memantau proses transaksi dan komplain pada *osticket*, penentuan transaksi dengan *osticket* dan manfaat *osticket*. Teori yang tersebut diatas guna membantu memecahkan permasalahan yang terdapat di PT. JIVAN JAYA MAKMUR

TELECOM.

8. BAB IV PEMBAHASAN

Pada BAB Pembahasan berisi tentang bagaimana cara melakukan instalasi *osticket* serta bagaimana cara pembuatan FAQ (*Frequently Asked Question*) tersebut.

9. BAB V PENUTUP

Pada BAB Penutup membahas tentang kesimpulan dan saran dari seluruh isi laporan ini yang disesuaikan dengan hasil dan pembahasan pada bab – bab sebelumnya.

