

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk melakukan sebuah terobosan dimana Telkom Speedy menjadi unggulan dibidang jasa akses Internet. Speedy adalah layanan akses internet *end to- end* berkecepatan tinggi yang berbasis teknologi akses *Asymmetric Digital Subscriber Line* (ADSL), yang memungkinkan terjadinya komunikasi data suara secara bersamaan (*simultan*) melalui satu saluran biasa (pada media jaringan akses kabel tembaga).

PT. TELKOM INDONESIA TBK, DIVISI REGIONAL TIMUR sendiri memiliki pelanggan speedy yang cukup banyak, dimana pada setiap jaringan memungkinkan akan terjadinya kesalahan. Dikarenakan adanya masalah tersebut maka solusi yang tepat adalah memonitor gangguan speedy yang masuk dari pelanggan yang kemudian akan dilaporkan kepada para teknisi yang terlatih untuk memperbaiki gangguan yang terjadi. Dari hasil audit menunjukkan bahwa penanganan gangguan jaringan akses speedy masih belum sesuai dengan standart yang telah ditetapkan. Selain itu juga pihak telkom masih mengalami kesulitan dalam perhitungan biaya yang di keluarkan dalam mengganti rugi kepada pelanggan yang penanganan gangguan internet speedy melebihi batas yang di standardkan pihak Telkom.

Berdasarkan permasalahan yang ada, bagian Sistem Informasi PT. TELKOM INDONESIA TBK, DIVISI REGIONAL TIMUR membutuhkan aplikasi yang mampu memberikan hasil audit penanganan gangguan jaringan internet speedy yang cepat dan tepat serta bisa diakses di mana saja oleh pengguna

di internal Telkom. Oleh karena itu dibuatlah sebuah aplikasi *Service Level Agreement* untuk gangguan jaringan internet speedy berbasis web yang dapat memudahkan evaluasi dan perbaikan terhadap proses bisnis yang ada.

Dengan adanya sistem SLG yang di buat ini mampu membantu pihak PT. TELKOM INDONESIA TBK, DIVISI REGIONAL TIMUR dalam mengelola data-data dan menampilkannya dalam laporan-laporan dan grafik yang berisi jumlah pelanggan yang mendapat ganti rugi dan jumlah biaya yang harus di keluarkan pihak PT. TELKOM INDONESIA TBK, DIVISI REGIONAL TIMUR.

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 gangguan 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 gangguan 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, *Service Level Agreement*, Speedy, jaringan internet, *Data Flow Diagram*, serta Oracle.

BAB IV DESKRIPSI KERJA PRAKTEK

Berisi penjelasan mengenai perancangan sistem yang akan digunakan, implementasi 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.

STIKOM SURABAYA