

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Telkom adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang jasa telekomunikasi. Perusahaan ini melayani masyarakat untuk melakukan komunikasi antara satu tempat dengan tempat yang berbeda baik secara lokal, interlokal maupun internasional. Di Indonesia perusahaan ini memiliki pelanggan kurang lebih 60 % dari penduduk Indonesia.

Bagian customer service melayani masyarakat untuk pembayaran telepon, pemasangan telepon baru, pengaduan terhadap gangguan telepon dan fitur-fitur yang dimiliki PT. Telkom. Untuk mendapatkan pelayanan tersebut masyarakat harus datang langsung ke kantor PT. Telkom dan melakukan antrian. Salah satu permasalahan yang terjadi di dalam perusahaan ini adalah pada bagian customer service yaitu proses pembayaran telepon. Proses pembayaran telepon setiap bulan dilakukan pada tanggal 1 - 20. Untuk melakukan pembayaran telepon masyarakat harus membentuk antrian secara fisik. Masa waktu pelayanan yang dibutuhkan untuk setiap pelanggan adalah 4 menit, sehingga dapat diperhitungkan lamanya waktu yang diperlukan untuk melakukan antrian sebanyak 50 orang.

Proses antrian secara fisik tersebut menimbulkan ketidaknyamanan bagi para pelanggan. Terkadang sering terjadi desak-desakan bahkan penyerobotan tempat yang dilakukan oleh orang yang berada dibelakang akibat malas antri.

Pemanfaatan teknologi informasi untuk mengatur proses antrian pembayaran telepon dan pelayanan bidang telekomunikasi diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta membiasakan budaya antri.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, diketahui bahwa permasalahan yang timbul adalah bagaimana membuat sistem antrian terkomputerisasi pada bagian customer service di PT. Telkom Kandatel Surabaya Barat cabang Mergoyoso.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Batasan masalah dari pembuatan sistem pengambilan nomer antrian pada bagian customer service di PT. Telkom Kandatel Surabaya Barat cabang Mergoyoso adalah sebagai berikut :

1. Proses yang ditangani oleh sistem adalah antrian mulai dari proses pengambilan nomer antrian hingga terlayani.
2. Sistem ini digunakan bagi pihak manajemen perusahaan untuk melakukan maintenance data dan mengevaluasi kinerja bagian customer service berdasarkan laporan lamanya waktu pelayanan yang dihasilkan.

## **1.4 Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai dari pembuatan tugas akhir ini adalah mengkomputerisasikan sistem pengambilan nomer antrian pada bagian customer service di PT. Telkom Kandatel Surabaya Barat cabang Mergoyoso.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini dibagi menjadi beberapa bab dan sub bab. Adapun pembagian bab dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan sistematika penulisan tugas akhir.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi penjelasan tentang berbagai teori yang menunjang pembuatan aplikasi dalam tugas akhir ini, meliputi teori tentang sistem, data dan informasi, sistem informasi, sistem flow, database, analisis sistem dan antrian (Queue)..

### BAB III : PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi penjelasan tentang proses perancangan sistem yang berisi kelemahan sistem yang lama dan rencana desain sistem baru yang akan menggantikan sistem lama meliputi pembuatan sistem flow, data flow diagram, entity relational diagram, basis data, serta rancangan input output.

### BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Bab ini membahas tentang perancangan sistem aplikasi yang dibuat, yang mencakup desain proses dengan menggunakan Data Flow Diagram (DFD), desain data dengan menggunakan Entity Relationship Diagram (ERD), struktur file yang digunakan serta rancangan input dan output sampai dengan implementasi.

## BAB V : PENUTUP

Pada bab ini diuraikan tentang kesimpulan dari pembuatan aplikasi sistem pengambilan nomer antrian dan saran untuk pengembangannya dimasa mendatang.

