

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan jaman pada saat ini ditandai dengan semakin tinggi intensitas persaingan didalam dunia bisnis menuntut setiap perusahaan untuk menciptakan daya saing yang sangat tinggi. Persaingan bisnis secara langsung maupun tidak akan berdampak pada tuntutan kemajuan kearah yang lebih baik bagi perusahaan.

Perkembangan jaman tersebut juga diiringi dengan adanya perkembangan teknologi. Perkembangan teknologi ini menjadikan internet sebagai salah satu bagian dari kehidupan masyarakat modern saat ini, lahir dan berkembangnya internet menyebabkan kesadaran masyarakat akan pentingnya informasi terus meningkat. Internet secara lengkap menyediakan kebutuhan akan informasi, berita, hiburan, ilmu pengetahuan, dan dengan internet semua orang dapat berkomunikasi di berbagai belahan dunia.

Seiring dengan perkembangan internet di Indonesia membuat perusahaan yang menawarkan jasa telekomunikasi dan internet mulai bermunculan. Sejak diberlakukannya Undang-Undang tentang telekomunikasi dan regulasi pemerintahan tahun 2002 yang mengizinkan operator seluler luar negeri memasuki pasar Indonesia, sejak saat itulah industri telekomunikasi di Indonesia masuk pada babak kebebasan telekomunikasi.

Layanan saluran telepon berbasis internet merupakan salah satu layanan internet pertama di Indonesia dengan PT Telkom Indonesia sebagai pemain utama yang mengendalikan jaringan saluran telepon tetap. Melihat hal tersebut PT Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) sebagai perusahaan yang bergerak di bidang *TIMES (Telecommunication, Information, Media, Edutainment and Service)* agar dapat memanfaatkan peluang-peluang yang ada. Operasi bisnis TELKOM dibagi ke dalam dua belas wilayah operasi, yang dikenal sebagai wilayah telekomunikasi atau witel, salah satunya adalah Witel Jatim Utara (Gresik).

Witel Jatim Utara adalah unit organisasi Telkom yang berperan sebagai unit eksekusi dari berbagai unit/divisi fungsional dalam rangka pelaksanaan operasi pelayanan konsumen, operasi infrastruktur/*network*/alat produksi dan interelasi dengan *stake holder* di wilayahnya. Adapun area Jatim Utara meliputi wilayah, antara lain Gresik, Tuban, Lamongan dan Bojonegoro.

Telkom di Witel Jatim Utara khususnya wilayah Gresik memiliki beberapa divisi, salah satu divisi tersebut adalah divisi Pelayanan Pasang Baru. Divisi Pelayanan Pasang Baru bertugas untuk melayani permintaan pasang baru produk Telkom, diantaranya layanan indihome dan datin (Data dan Internet).

PT Telkom memiliki prosedur pada saat ada permintaan pasang baru dan penginputan data di sistem. Adapun prosedurnya sebagai berikut :

1. Mengisi Form pendaftaran beserta kelengkapan seperti KTP dan materai
2. Proses penginputan form pendaftaran oleh inputer ke sistem.
3. Permintaan yang sudah di validasi akan di orderkan ke Setral Telepon Otomat (STO) area dan teknisi akan kelokasi pemasangan

Divisi pelayanan pasang baru saat ini masih belum dapat menangani prosedur pasang baru dengan baik. Dalam hal ini proses pelayanan pasang baru ke pelanggan masih sering mengalami keterlambatan waktu pemasangan. Berikut adalah data pasang baru selama tiga bulan.

Tabel 1.1
Data Pasang Baru

No	Bulan	Pengajuan Pasang Baru	Belum Terpasang	Terpasang
1	Desember 2015	412	36	376
2	Januari 2016	213	29	184
3	Februari 2016	193	48	145

Sumber : PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Jatim Utara

Dari hasil data pasang baru yang didapat pada tabel di atas, adanya keterlambatan waktu pemasangan dikarenakan oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain disebabkan karena kurangnya informasi mengenai kondisi wilayah pasang baru, sehingga perhitungan estimasi waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan pasang baru tidak sesuai.

Jika hal tersebut semakin sering terjadi, maka dapat mengakibatkan hubungan antara Telkom dengan konsumen menjadi kurang baik, selain itu juga menghambat pendapatan oleh pihak Telkom. Dalam hal ini Telkom perlu melakukan pemantauan status pengerjaan dari proses pelayanan pasang baru agar tidak lagi mengalami keterlambatan waktu. Untuk mempermudah dalam hal pemantauan dan juga pembaruan data pasang baru maka akan dibuatkan suatu aplikasi berbasis *WEB*.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti mengenai perancangan proses pasang baru layanan PT Telkom, sehingga

kedepannya PT Telkom dapat melakukan proses pasang baru dengan lebih baik dan dapat memuaskan konsumen dalam pelayanannya.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah bagaimana membuat Rancang Bangun Sistem Monitoring Proses Layanan Pasang Baru pada PT Telekomunikasi Indonesia Witel Jatim Utara?

I.3 Pembatasan Masalah

Dalam pembatasan masalah, tugas akhir ini memberikan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Sistem ini hanya digunakan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Jatim Utara wilayah Gresik divisi Pasang Baru.
2. Dalam pembuatan sistem ini, bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dengan database *MySQL*.
3. Sistem ini hanya akan menangani proses layanan pasang baru dan memantau proses pelayanan pasang baru.

I.4 Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai dalam pembuatan sistem monitoring proses layanan pasang baru ini adalah:

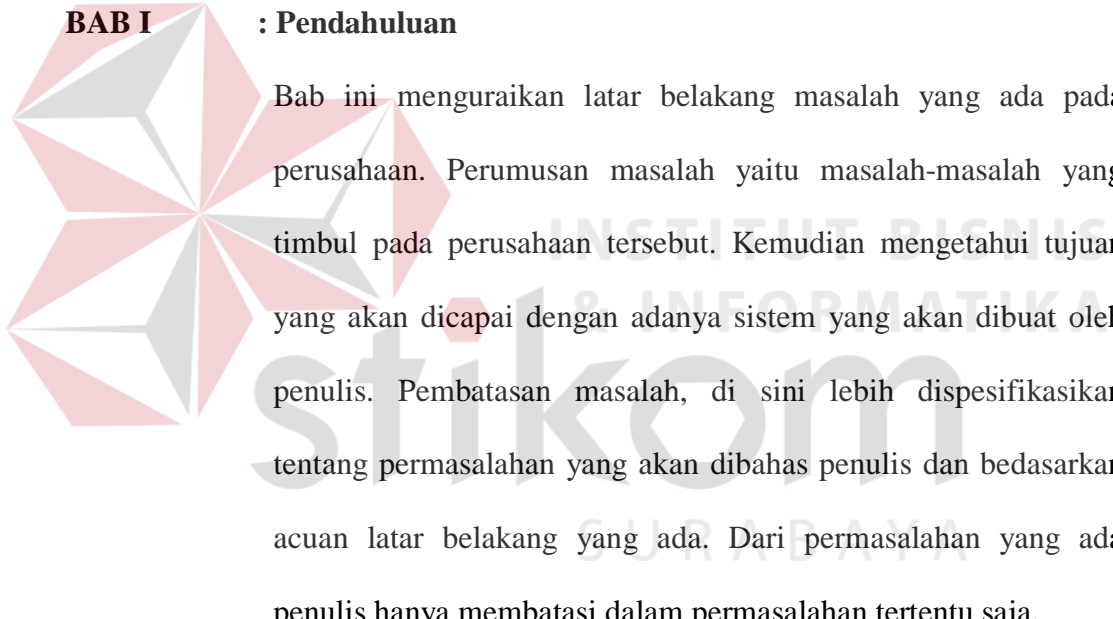
1. Memudahkan admin dalam mencari informasi mengenai kondisi wilayah pemohon pasang baru.

2. Memudahkan dalam menghitung estimasi waktu yang dibutuhkan untuk melakukan proses pasang baru.
3. Memberikan kemudahan bagi manager dalam memantau proses pasang baru sehingga terjadinya keterlambatan waktu pasang baru dapat dihindari.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman atas pokok pembahasan dalam Tugas Akhir ini, maka dapat disusun sistematika penulisan Tugas Akhir sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan



Bab ini menguraikan latar belakang masalah yang ada pada perusahaan. Perumusan masalah yaitu masalah-masalah yang timbul pada perusahaan tersebut. Kemudian mengetahui tujuan yang akan dicapai dengan adanya sistem yang akan dibuat oleh penulis. Pembatasan masalah, di sini lebih dispesifikasikan tentang permasalahan yang akan dibahas penulis dan berdasarkan acuan latar belakang yang ada. Dari permasalahan yang ada penulis hanya membatasi dalam permasalahan tertentu saja.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini berisi teori-teori yang akan digunakan sebagai landasan dan dasar pemikiran untuk membahas dan menganalisa permasalahan yang sedang terjadi di perusahaan. Teori-teori yang digunakan antara lain seperti teori dalam rancang bangun sebuah aplikasi, definisi sistem, pengertian mengenai sistem monitoring

dan juga tahapan-tahapan dalam membangun sebuah sistem informasi.

BAB III : Analisis dan Perancangan Sistem

Bab ini menjelaskan bagaimana awal proses penelitian ini hingga menghasilkan sebuah perancangan yang diperoleh melalui beberapa tahapan seperti studi literatur, observasi dan wawancara, identifikasi masalah, analisa kebutuhan, hingga dilanjutkan proses perancangan sistem dengan pembuatan *document flow*, *system flow*, *data flow diagram*, desain ERD baik *conceptual data model* maupun *physical data model*, struktur basis data dan desain antarmuka.

BAB IV : Evaluasi dan Implementasi

Bab ini menjelaskan tentang evaluasi dari sistem yang telah dibuat dan juga proses implementasi dari sistem yang telah melalui tahap evaluasi sebelumnya.

BAB V : Penutup

Berisi kesimpulan dari tugas akhir ini dan saran yang diberikan oleh penulis yang berhubungan dengan pembuatan sistem baru yang telah dirancang dan dibuat oleh penulis.