

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan

Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk terdapat beberapa divisi diantaranya divisi Telkom Barat yang mencakup wilayah Sumatera, Jawa Barat, dan Jakarta. Pada divisi Telkom Timur yang mencakup wilayah Jawa Tengah, Jawa Timur, Kalimantan, Sumbawa, Bali, NTT, dll.

Selain kedua divisi tersebut, terdapat sebuah divisi yakni divisi *support* atau yang disebut dengan ISC (*Information Support Centre*). Divisi ini dikepalai oleh OSM yang membawahi IS SSM (*Information System Service Support Management*). Di dalam IS SSM terdapat tiga *manager* yakni *Manager Application Operation*, *Manager Desktop & LAN*, dan *Manager Problem Management*. Bagian IS SSM ini menangani masalah mengenai pengaduan gangguan pada perangkat kerja seperti PC, Laptop, *printer*, *scanner*, dll.

Banyaknya data gangguan dan *maintenance* yang disimpan dalam bentuk dokumen masih kurang informatif dan akurat untuk disajikan kepada *manager*, sebab *manager* tidak dapat secara langsung membandingkan jumlah data gangguan atau data *maintenance* pada periode tertentu dan berdasarkan kategori tertentu. Selain itu, penanganan masalah pengaduan gangguan dan *maintenance* perangkat kerja perlu dilakukan dengan cepat. Jika gangguan pada perangkat kerja

tidak segera ditangani, maka akan mengganggu jalannya komunikasi antar bagian yang saling terkait dan dapat mengakibatkan terganggunya proses bisnis yang sedang berlangsung. Dengan adanya masalah tersebut, disinilah peran teknologi informasi berfungsi sebagai alat bantu untuk melakukan penyimpanan informasi data gangguan dan *maintenance* sehingga data yang disimpan lebih terkomputerisasi. Selain itu, data yang telah tersimpan dapat diolah menjadi informasi yang lebih informatif dan akurat sehingga pihak *manager* dapat secara langsung membandingkan jumlah data gangguan atau data *maintenance* pada periode tertentu dan berdasarkan kategori tertentu.

Jika data gangguan dan *maintenance* yang sebelumnya masih berbentuk dokumen *Excel* disimpan secara terkomputerisasi, maka pihak IS SSM diharapkan mampu memberikan informasi yang lebih informatif dan akurat kepada *manager*. Selain itu, penyimpanan data yang lebih terkomputerisasi ini diharapkan mampu membantu mempercepat dalam menanggapi masalah gangguan yang terjadi pada perangkat kerja, sehingga proses bisnis yang sedang berlangsung tidak terhambat. Untuk itu, divisi IS SSM memerlukan aplikasi perawatan perangkat kerja dan penanganan gangguan berbasis *web* pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Surabaya sebagai solusi dari beberapa permasalahan di atas.

1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas, maka perumusan masalah dalam Kerja Praktek ini yaitu “Bagaimana merancang bangun aplikasi perawatan perangkat kerja dan penanganan gangguan berbasis *web* pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Surabaya ?”

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam aplikasi yang akan dibangun ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi ini digunakan pada bagian IS SSM.
2. Proses yang terdapat pada aplikasi ini berupa penyimpanan data gangguan dan data *maintenance*.
3. Laporan yang dihasilkan adalah laporan data gangguan dan data *maintenance* per tahun.
4. Jenis data gangguan dan data *maintenance* yang disimpan dalam aplikasi ini adalah gangguan dan *maintenance* terkait dengan perangkat kerja di divisi-divisi lain.

1.4. Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai adalah membuat sebuah aplikasi perawatan perangkat kerja dan penanganan gangguan berbasis *web* yang dapat membantu pihak IS SSM dalam penyajian laporan terkait masalah gangguan dan *maintenance* kepada pihak *manager*, serta menanggapi masalah pengaduan gangguan pada perangkat kerja.

1.5. Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini secara sistematis dapat dibagi menjadi lima bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini mengulas tentang hal-hal yang mendasar terkait dengan latar belakang objek penelitian dan permasalahan yang ada di objek tersebut, rumusan

masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan yang merupakan intisari dari masing-masing bab.

BAB II : GAMBARAN UMUM INSTANSI

Berisi kilas sejarah instansi, visi dan misi, tujuan, dan divisi yang ada pada tempat Kerja Praktek.

BAB III : LANDASAN TEORI

Berisi teori-teori pendukung yang digunakan dalam pembuatan aplikasi.

BAB IV : DESKRIPSI PEKERJAAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian atau perancangan sistem yang digunakan dalam membuat aplikasi perawatan perangkat kerja dan penanganan gangguan berbasis *web* pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Surabaya. Penjelasan tentang analisis yang dilakukan meliputi : analisis sistem yang menghasilkan gambar, *document flow*, pengembangan sistem akan terdiri dari mengubah *document flow* menjadi *system flow* yang selanjutnya diteruskan menjadi DFD, ERD, *database*, perancangan I/O serta membuat rancangan evaluasi hasil.

BAB V: PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran untuk perbaikan sistem untuk ke depannya.