

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi semakin pesat, perkembangan tersebut tengah berdampak pada segala aspek kehidupan manusia salah satunya adalah bidang industri. Pemanfaatan teknologi pada dunia industri akan sangat membantu dalam peningkatan kualitas dunia industri itu sendiri, dimana dunia industri saat ini dituntut untuk memberikan informasi yang cepat dan akurat. Kebutuhan akan informasi yang cepat, tepat dan akurat sangat diperlukan sebagai bahan pertimbangan yang dapat diandalkan sehingga mempermudah proses pengambilan keputusan selanjutnya.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (TELKOM) merupakan Badan Usaha Milik Negara dan penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. TELKOM menyediakan layanan InfoComm, telepon kabel tidak bergerak (fixed wireline) dan telepon nirkabel tidak bergerak (fixed wireless), layanan telepon seluler, data dan internet, serta jaringan dan interkoneksi, baik secara langsung maupun melalui anak perusahaan. Untuk layanan data dan internet yang disediakan oleh TELKOM, dalam pelaksanaan sehari-harinya dilakukan oleh bagian Divisi Acces Regional V SBU. Divisi ini menangani berbagai pekerjaan terkait dengan pemasangan dan pencabutan serta penanganan gangguan layanan internet maupun telepon/pots di wilayah surabaya bagian utara, mulai dari pasang baru sampai penanganan gangguan. Terutama bagi para teknisi dan setter yang sangat berperan penting dalam pekerjaan lapangan dibagian divisi ini. Untuk teknisi dan setter baru terkadang kesulitan untuk melakukan proses instalasi layanan internet speedy ke pelanggan. Disebabkan oleh waktu pelatihan yang bisa dikatakan sangat singkat. Sehingga untuk lebih mengerti dan paham, para teknisi dan setter harus terjun langsung ke lapangan. Dan selama ini, dibagian divisi ini tidak mempunyai dokumen atau pedoman pelayanan instalasi

untuk mempermudah semua pekerjaan terkait dengan instalasi layanan internet speedy dalam bentuk apapun.

Berdasarkan permasalahan di atas, bagian Divisi Access Regional V PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk membutuhkan aplikasi yang mampu memberikan petunjuk tentang instalasi layanan internet speedy untuk para teknisi & setter, terutama untuk teknisi dan setter baru. Aplikasi tersebut adalah Website Pedoman Pelayanan Instalasi Modem Wifi Untuk Layanan Internet Speedy, serta website ini bisa diakses oleh masing-masing teknisi sebagai media pembelajaran dalam proses instalasi layanan internet speedy.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun Website Pedoman Pelayanan Instalasi Modem Wifi Untuk Layanan Internet Speedy PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
2. Bagaimana mempermudah para teknisi dan setter dalam mempelajari pedoman pelayanan instalasi modem wifi untuk layanan internet speedy yang tersedia di dalam website tersebut.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan-batasan masalah pada website pedoman pelayanan instalasi untuk layanan internet speedy ini adalah sebagai berikut:

1. Website ini berisi tentang pedoman pelayanan instalasi modem wifi untuk layanan internet speedy PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.
2. Dalam pembuatan website pedoman pelayanan instalasi untuk layanan internet speedy ini menggunakan bahasa pemrograman PHP, HTML, CSS dan untuk databasenya menggunakan MySQL Database.
3. Pembuatan website ini tidak membahas keamanan data yang disebabkan oleh keterbatasan waktu pelaksanaan kerja praktek.

#### **1.4 Tujuan**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disampaikan sebelumnya, tujuan pembuatan Website Pedoman Pelayanan Instalasi Modem Wifi Untuk Layanan Internet Speedy ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan sebuah website yang akan digunakan sebagai salah satu pedoman pelayanan instalasi modem wifi untuk layanan internet speedy
2. Isi dari website ini akan memberi penjelasan tentang pedoman pelayanan instalasi modem wifi untuk layanan internet speedy secara jelas dan disertai dengan gambar agar lebih mudah untuk dimengerti dan dipahami.

#### **1.5 Manfaat**

Website pedoman pelayanan instalasi modem wifi untuk layanan internet speedy ini dapat mendatangkan manfaat bagi pengguna, yaitu:

1. Mempermudah para teknisi dan setter dalam melakukan proses instalasi layanan internet speedy ke pelanggan.
2. Mempersingkat waktu pelatihan teknisi & setter baru, sehingga biaya pelatihan dapat diminimalkan.

#### **1.6 Metode Penelitian**

Metodologi penelitian yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan desain Website, yaitu:

1. Observasi

Dalam pelaksanaan kerja praktek ini dilakukan pendekatan dengan survey untuk mengetahui masalah apa yang bisa dikerjakan sesuai dengan materi ilmu yang dimiliki. Survey ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data yang berhubungan dengan penyelesaian masalah selain itu juga untuk mengetahui langkah-langkah apa yang dilakukan dalam proses instalasi layanan internet speedy ke pelanggan.

## 2. Wawancara

Metodologi Wawancara adalah penelitian yang dilakukan selama melakukan kerja praktek di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Dengan mencatat semua data-data yang kita butuhkan, kemudian kita olah menjadi sebuah informasi yang lebih akurat demi suksesnya program yang dibuat. Dimana dalam mendapatkan data-data diperoleh dari narasumber.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Di dalam penyusunan laporan ini secara sistematis diatur dan disusun dalam lima bab, yang masing-masing terdiri dari beberapa sub. Adapun urutan dari bab pertama sampai bab terakhir adalah sebagai berikut:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan pembuatan sistem, manfaat bagi penggunaannya, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

#### BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk, visi dan misi, tata kelola perusahaan, struktur perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.

#### BAB III : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas mengenai berbagai macam teori yang mendukung dalam pembuatan Website Pedoman Pelayanan Instalasi Modem Wifi Untuk Layanan Internet Speedy PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Yaitu teori tentang apa itu website, HTML, PHP, CSS, analisa dan perancangan sistem, MySQL, XAMPP, prosedur permintaan instalasi layanan internet speedy, prosedur proses instalasi layanan internet speedy, ADSL, sejarah ADSL, ciri-ciri ADSL, pemahaman tentang MDF, RK, FP, BF, DP, DW, dan Splitter

**BAB IV : DESKRIPSI KERJA PRAKTEK**

Bab ini akan membahas permasalahan dengan jelas, lengkap dan mudah di pahami sesuai dengan batasan masalah dan solusi yang dapat menjawab permasalahan yang di hadapi.

**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.

