

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi saat ini memiliki peran yang sangat penting dalam kelancaran dan kecepatan penyediaan informasi bagi perusahaan. Selain itu juga memiliki keuntungan-keuntungan lain yang mampu meningkatkan efisiensi serta efektifitas untuk perusahaan yang terus mengembangkan kinerja dan layanan yang diberikan untuk pelanggan. Seperti halnya pada bagian pemasangan baru dan gangguan yang sangat memerlukan sebuah system yang mampu memberikan informasi tentang pelanggan yang up-to-date sehingga mempermudah team untuk melakukan pemasangan baru maupun perbaikan Gangguan.

PT. Telkom Akses adalah anak perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan manage service infrastruktur jaringan. PT. Telkom Akses didirikan pada tanggal 12 Desember 2012 dan sejak saat itu aktif dalam pekerjaan jasa konstruksi instalasi jaringan akses broadband termasuk sebagai penyedia Network Terminal Equipment (NTE), serta menyediakan pekerjaan jasa manage service operation & maintenance jaringan akses broadband. Salah satu faktor yang menjadi pemicu berdirinya PT. Telkom Akses adalah besarnya peluang untuk ikut terlibat dalam peningkatan penetrasi broadband di Indonesia. PT. Telkom mengklaim sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan seluler sebanyak 110 juta serta memiliki anak perusahaan yang tergabung dalam Telkom Group.

Pekerjaan Pasang Baru Indihome bertujuan untuk membantu calon pelanggan yang berminat menggunakan layanan Indihome dengan proses Instalasi yang cepat sehingga pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama untuk menikmati layanan Indihome. Serta untuk proses Gangguan (maintenance) yang mana akan di perbaiki di sebelum satu kali dua puluh empat (1 X 24) jam sehingga membuat pelanggan merasa nyaman untuk layanan gangguannya.

Saat ini PT. Telkom Akses Bangka Belitung mengerjakan pekerjaan Pasang Baru (PSB) seperti pemasangan Internet, Telepon, Useetv, serta Gangguan (maintenance) dalam jaringan fiber optic di seluruh wilayah Bangka Belitung, pekerjaan ini masih dikerjakan berdasarkan order manual yang di berikan oleh operator. Yang mana Operator mendapatkan data berdasarkan form manual yang diisi oleh calon pelanggan, sehingga tidak menutup kemungkinan akan adanya kesalahan data / data yang tidak valid.

Berhubungan dengan permasalahan penginputan manual yang terjadi maka di perlukan suatu system yang dapat membantu memberikan data yang up-to-date. Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, penelitian ini berfokus pada upaya untuk merancang system informasi Pasang Baru dan Gangguan Indihome berbasis website dengan metode waterfall dimana metode ini merupakan model pengembangan yang terdiri dari tahapan : Requirements Definition, System and Software Design, Implementation and Unit Testing, Integration and System Testing, Operation and Maintenance. Dengan perencanaan pembuatan aplikasi system informasi Pasang Baru dan Gangguan online dalam bentuk website ini diharapkan bisa membantu memberikan data yang valid. Selain itu dapat memudahkan penyampaian informasi secara luas mengenai produk yang terupdate. Maka penelitian ini mengambil judul : “ Sistem Informasi Pasang Baru IndiHome dan Gangguan Berbasis Website Pada Telkom Akses Dengan Metode WaterFall”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana merancang system informasi Pasang Baru IndiHome dan Gangguan berbasis Website pada PT. Telkom Akses agar sesuai dengan kebutuhan?
2. Bagaimana system informasi Pasang Baru IndiHome dan Gangguan berbasis website dapat memenuhi kebutuhan data yang valid serta memudahkan pelanggan dalam pengaduan?

3. Bagaimana system informasi Pasang Baru IndiHome dan Gangguan berbasis website memudahkan operator serta teknisi dalam proses pekerjaan?

1.3 Batasan Masalah

1. Sistem Informasi Pasang Baru dan Gangguan Berbasis Website
2. Sistem Informasi Pasang Baru dan Gangguan melayani pendaftaran pemasangan baru layanan IndiHome.
3. Sistem Informasi Pasang Baru dan Gangguan melayani pelaporan keluhan Gangguan layanan IndiHome.
4. Sistem Informasi Pasang Baru dan Gangguan menampilkan data lengkap pelanggan
5. Sistem Informasi Pasang Baru dan Gangguan menampilkan hasil Instalasi
6. Sistem Informasi Pasang Baru dan Gangguan menampilkan mencetak hasil perbaikan
7. Sistem Informasi Pasang Baru dan Gangguan mencetak nomor daftar
8. Sistem Informasi Pasang Baru dan Gangguan mencetak nomor pengaduan.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk memudahkan operator dalam menyimpan serta mencari data pelanggan IndiHome di Telkom Akses
2. Mempermudah Pelanggan untuk melakukan proses pendaftaran Pasang Baru dan Gangguan IndiHome tanpa harus datang ke kantor layanan IndiHome
3. Mempermudah teknisi dalam hal pelaporan pekerjaan terhadap Layanan

Pasang Baru dan Gangguan IndiHome.

4. Mempermudah Operator dalam memberikan Informasi kepada pelanggan terkait produk terupdate.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Dengan adanya sistem informasi pasang baru dan gangguan layanan IndiHome berbasis website ini, dapat mempermudah pelanggan yang memiliki keterbatasan waktu serta jarak tempuh yang bisa memakan waktu untuk melakukan pendaftaran serta melaporkan keluhan Gangguan terhadap layanan IndiHome tanpa harus datang ke kantor layanan.
2. Dengan adanya sistem informasi pasang baru dan gangguan layanan IndiHome berbasis website ini, membuat proses pelaksanaan pekerjaan Pasang Baru dan Gangguan semakin mudah
- 3 Dengan adanya sistem informasi pasang baru dan gangguan layanan IndiHome berbasis website ini, memudahkan operator dalam hal pencarian data pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan laporan ini dibedakan dengan pembagian bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini di jelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, Batasan sistem, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini berisikan tinjauan Pustaka, menguraikan teori yang mendukung system, dan mendasari pembahasan secara detail. Landasan teori dapat berupa definisi-definisi atau model yang langsung berkaitan dengan masalah yang di teliti. Pada bab ini juga di tuliskan tentang tool yang digunakan untuk keperluan penelitian serta teori-teori pendukung lainnya yang berkaitan dengan system yang di bahas.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang model, Metode serta tools yang digunakan dalam pengembangan system yang dibutuhkan.serta fungsi yang terdapat di dalamnya seperti proses bisnis berjalan UML (Unified Modeling Language) yang terdiri dari Activity Diagram, Use Case Diagram, Package Diagram, Class Diagram, Sequence Diagram dan ERD (Entity Relationship Diagram) sebagai perancangan basis data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan secara rinci mengenai rancangan system yang akan diusulkan. Rancangan tersebut terdiri dari rancangan basis data yaitu organisasi, Analisa proses bisnis, Analisa proses berjalan yang digambarkan dalam activity diagram, Analisa dokumen keluaran, Analisa dokumen masukan, identifikasi kebutuhan, use case diagram, dan deskripsi use case. Entity Relationship Diagram (ERD), Transformasi Diagram ERD ke Logical Record, Loical Record Structure (LRS), Tabel, Spesifikasi Basis Data, serta Rancangan Layar.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan juga saran-saran dari peneliti.

