

BAB I

PENDAHULUAN

I.I Latar belakang

Berkembangnya teknologi informasi belakangan ini banyak mempengaruhi perkembangan suatu perusahaan dalam berbagai bidang. Perkembangan teknologi ini semakin terasa bila suatu perusahaan sudah mulai merasakan adanya suatu kebutuhan akan kecepatan, ketepatan dalam pencatatan aktivitas, dan dalam penyampaian informasi pelaporan pada pihak manajemen suatu perusahaan tentu saja sangat diperlukan.

Salah satu sumber daya perusahaan yang harus dikelola secara formal dan sistematis adalah tenaga kerja atau sumber daya manusia. Semakin besar suatu perusahaan, semakin besar pula jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan untuk berkontribusi di dalamnya.

PT. Telkom Akses merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa layanan internet, yang saat ini pengolahan data gangguan pada pelanggan mengenai pengiriman **WO** (Work Order) dan report progres atau update di lapangan masih bergantung pada aplikasi chatting yaitu “telegram”, Dan dalam pelaporan gangguan pelanggan juga masih repot – repot datang ke plasa telkom atau kalau tidak mereka mengorbankan pulsa untuk menghubungi 147.

Dengan demikian dirasa perlu untuk membuat sebuah Sistem pelayanan Gangguan berbasis android untuk PT. Telkom Akses, agar dapat memberikan **WO** (Work Order) dan report progres atau update di lapangan secara cepat dan efisien.

I.II Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dalam penelitian ini dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang adasebagai berikut :

1. Bagaimana membuat rancangan model sistem informasi pelayanan gangguan ?
2. Bagaimana proses sistem informasi Tiketing Gangguan ?
3. Bagaimana agar HD (Helpdesk) dapat merekap laporan teknisi lapangan dan teknisi tidak perlu lagi menunggu dan melaporkan WO(Work Order) lewat telegram agar lebih efisien ?

I.III Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Membuat sistem informasi dapat membantu dan mengatasi masalah pengiriman dan penerimaan WO(Work Order) serta report atau update progres dilapangan yang dirasa kurang efektif dan efisien. Diharapkan sistem ini dapat membantu proses manajemen yang ada di perusahaan tersebut
2. Mempermudah teknisi lapangan dalam menerima WO dan mengirim report atau update progres di lapangan dengan cepat, mudah, dan akurat.
3. Untuk mempermudah pelanggan dalam melaporkan keluhan atau gangguan yang terjadi pada layanan mereka.

I.IV Manfaat

Manfaat penelitian ini adalah dapat memberikan kontribusi bagi PT. Telkom Akses dalam pelayanan gangguan indihome berbabis android, dimana dapat mempermudah bagi pihak – pihak dalam mengirim, melaporkan, dan menerima WO (Work Order).

I.V Batasan Masalah

Untuk menjawab permasalahan penelitian tersebut, maka dalam penelitian ini akan dibatasi ruang lingkup sebagai berikut :

1. Pelanggan hanya bisa melapor kan keluhan dan menerima hasil atau update progres perbaikan
2. Teknisi hanya bisa melaporkan hasil eksekusi gangguan berdasarkan kondisi di lapangan
3. Teknisi hanya menerima WO (Work Order) yang dikirim Helpdesk
4. Sistem informasi ini berbasis android
5. Sistem informasi ini hanya untuk pelayanan gangguan bukan untuk berbagi info atau promo perusahaan.

I.VI Sistematika Penulisan

Secara garis besar laporan tugas akhir ini terdiri dari lima bab, adapun sistematika penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan permasalahan yang ada beserta solusi yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Penjelasan tersebut akan dibagi – bagi menjadi beberapa sub bab yaitu latar belakang, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori, tinjauan materi dan kerangka berpikir yang nantinya dapat digunakan untuk membangun sistem sistem informasi pelayanan gangguan INDIHOME. Teori yang disajikan pada bab tinjauan pustaka menerangkan hubungan antara beberapa konsep yang digunakan untuk menjelaskan masalah penelitian.

BAB 3 : RANCANGAN SISTEM

Bab ini memnjelaskan tentang rancangan sistem yang digunakan dalam melakukan penelitian, perancangan sistem dan perancangan program. Dalam bab ini dijelaskan gambaran umum dan perancangan dalam pembuatan sistem.

BAB 4 : HASIL DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang hasil yang di capai dari penelitian ini. Berisi tentang implementasi dari sistem informasi pelayanan gangguan INDIHOME, yang nantinya akan digunakan oleh perusahaan.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang menjelaskan hasil dari evaluasi dari sistem yang di buat dan berisi saran yang akan memberikan masukan yang berguna untuk mengembangkan sistem menjadi lebih baik.