

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi adalah sistem informasi yang sangat krusial untuk instansi dari berbagai ukuran, baik kecil, menengah, maupun besar, yang membantu dalam memudahkan dan meningkatkan efisiensi pekerjaan atau aktivitas sehingga tujuan dapat tercapai dengan cara yang paling efektif dan maksimal. [1]. Berbagai cara harus dilakukan instansi pemerintah dan swasta untuk mengimplementasikan berbagai metode untuk mencapai sistem pelayanan yang efisien dan akurat. Termasuk membuat pengembangan kebijakan baru yang inovatif, terutama untuk mempercepat dan mempermudah layanan, yang bermanfaat tidak hanya untuk masyarakat tetapi juga untuk instansi tersebut [2].

Salah satunya melalui *audit data*, *audit data* adalah kegiatan mengumpulkan dan mengevaluasi bukti-bukti informasi yang terukur dalam suatu entitas *data*. Tujuannya adalah untuk menentukan dan melaporkan informasi berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan. *Audit* ini dilaksanakan oleh *auditor* independen dan berkompoten untuk mengevaluasi kesesuaian atau kepatutan dalam penyajian laporan *data* yang disiapkan oleh perusahaan. [3]. Sehingga fungsi *audit data* adalah untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuan bisnisnya melalui evaluasi dan peningkatan efisiensi sistem pengendalian *internal*, manajemen risiko, serta proses bisnis yang beroperasi di dalam perusahaan [4]. Dengan demikian *auditor* berperan dalam menyediakan informasi *esensial* yang membantu manajemen perusahaan dalam proses pengambilan keputusan, sehingga membantu pencapaian tujuan perusahaan tercapai dengan baik [5].

Sistem Matador, merupakan sistem *audit* berupa *website* yang dikembangkan, dengan tujuan mengatasi kendala operasional Divisi *Acces Service Operation*, khususnya dalam merekap serta mengelola *data* pelanggan baru dan pengaduan pelanggan. Sebelum implementasi, perusahaan menghadapi permasalahan yang serius karena menggunakan dua sumber *data* berbeda, STARCLICK dan RISMA, yang direkap dan dikelola secara manual

melalui *excel* dengan memakan waktu *relative* lama. Menurut Kepala Divisi, Ibu Meri Anggraini, hal ini sering menyebabkan penundaan layanan. Sistem Matador dikembangkan dalam merekap serta mengelola *data* pelanggan baru dan *data* pengaduan pelanggan dari berbagai sumber ini, mempercepat pengambilan keputusan [6].

Berdasarkan masalah tersebut pengembangan suatu *website* sistem *audit* yang bisa membantu menyelesaikan masalah PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta yang telah dijelaskan diatas dengan menggunakan metode *agile*. *Agile* dipilih karena merupakan sebagai metode pengembangan perangkat lunak karena memiliki karakteristik yang adaptif dan responsif terhadap perubahan, sesuai dengan arti kata *agile* yang berartitangkas [7]. Metode *agile* adalah *model* pengembangan perangkat lunak dalam jangka pendek, untuk kemudian diadaptasi secara cepat dalam mengatasi setiap perubahan. Nilai utama dari *agile development* adalah memberikan kemampuan kepada tim untuk membuat keputusan dengan cepat, dengan kualitas dan prediksi yang tinggi, serta mempunyai kemampuan yang efektif untuk mengatasi perubahan apa pun [8]. Pendekatan pengembangan *agile* menawarkan tingkat keberhasilan yang lebih tinggi dalam pengembangan proyek dibandingkan dengan pendekatan desain terstruktur [9].

Dalam perancangan sistem, peneliti menggunakan *Unified Modeling Language (UML)* yang meliputi *Use Case Diagram* untuk menggambarkan interaksi aktor dengan sistem, dan *Activity Diagram* untuk menggambarkan urutan proses sistem yang tengah dirancang peneliti. *UML* adalah standar yang umum digunakan oleh peneliti untuk merancang atau menggambarkan struktur perangkat lunak [10]. Kemudian untuk memastikan sistem yang dirancang berjalan sesuai yang diharapkan, peneliti menggunakan pengujian sistem fungsional *blackbox*. *Black Box* adalah teknik pengujian yang berfokus pada spesifikasi fungsi perangkat lunak, di mana penguji menetapkan berbagai kondisi masukan untuk menguji spesifikasi fungsi dari program tersebut [11]. Pengujian fungsional *blackbox* adalah metode pengujian yang berpusat pada kebutuhan fungsi dari sistem yang sedang dikembangkan [12]. Sistem pengujian seperti ini hanya berfokus kepada fitur-fitur yang dirancang, apakah sudah berjalan dan bisa digunakan sesuai desain

yang telah dibuat.

Berdasarkan latar belakang dan keinginan peneliti untuk memecahkan masalah tersebut maka peneliti akan melakukan sebuah penelitian dengan judul **“Pengembangan Sistem Matador Sebagai Sistem *Audit* Pelanggan Baru dan Pengaduan Pelanggan PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta”**. Website ini akan membantu PT. Telkom Indonesia dalam merekap dan mengelola *data* dari dua sumber sehingga mempercepat pengambilan keputusan

1.2 Perumusan Masalah

1. Belum memiliki keterlibatan sistem dalam merekap dan mengelola *work order* dari dua sumber yang berbeda.
2. Perekapan dan pengelolaan data pelanggan baru dan pengaduan pelanggan pada PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta masih *manual* menggunakan *excel*, sehingga memakan waktu pengambilan keputusan yang *relative* lama.

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pengembangan Sistem Matador sebagai sistem *audit* dalam merekap dan mengelola data *work order* dari dua sumber menggunakan metode *agile*?
2. Bagaimana hasil pengujian Sistem Matador menggunakan *blackbox testing*?

1.4 Batasan Masalah/Ruang Lingkup

Dalam perancangan ini, penulis melakukan pembatasan masalah agar pembahasan berfokus pada permasalahan yang dihadapi dan tidak menyimpang dari pokok bahasan. Batasan masalah dalam Pengembangan Sistem Matador Sebagai Sistem *Audit* Data Pelanggan Baru Dan Data Pengaduan Pelanggan PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta:

1. Penelitian ini terbatas pada pengembangan dan implementasi Sistem Matador di PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta, khususnya pada Divisi *Acces Service Operation*. Hal ini mencakup penerapan Sistem Matador untuk merekap dan mengelola *data* pelanggan baru dan *data* pengaduan pelanggan.

2. Penelitian ini mengkaji dampak Sistem Matador, menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan *data* yang digunakan meliputi wawancara mendalam, observasi lapangan, dan studi literatur terkait.
3. Penelitian ini tidak akan membahas atau membandingkan Sistem Matador dengan sistem *audit* atau manajemen *data* pelanggan lain yang mungkin digunakan di perusahaan telekomunikasi lain.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengembangkan Sistem Matador sebagai sistem *audit* dalam merekap dan mengelola data *work order* dari dua sumber menggunakan metode *agile*
2. Perekapan dan pengelolaan data pelanggan baru dan pengaduan pelanggan pada PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta akan mempercepat pengambilan keputusan dengan adanya Sistem Matador.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti:
Penulis dapat memberikan informasi serta pemahaman tentang Sistem Matador sebagai sistem *audit* dalam merekap dan mengelola data dari dua sumber yang berbeda menggunakan metode *agile* yang mempermudah pengambilan keputusan
2. Bagi PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta:
Hasil dalam Sistem Matador dapat digunakan untuk menganalisa *data* yang diperlukan manajemen tentang informasi berharga mengenai jumlah *data* pelanggan baru, jumlah, pola kendala dan jenis-jenis masalah yang paling sering muncul dalam pengaduan pelanggan Informasi ini dapat digunakan untuk mempercepat pengambilan keputusan yang lebih baik dan merencanakan strategi bisnis yang lebih efektif.
3. Bagi akademik:
Bagi Akademik menjadikan penelitian ini sebagai perbandingan untuk dikembangkan pada penelitian selanjutnya dan membantu memperluas bidang khususnya ilmu pengembangan sistem *audit* berbasis *website*.

