
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi komputer dan sistem informasi berkembang dengan sangat pesat sesuai dengan besarnya kebutuhan manusia terhadap informasi. Perkembangan teknologi informasi selalu berjalan sejajar karena komputer adalah suatu media yang dapat memudahkan manusia dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kebiasaan masyarakat menggunakan teknologi, merupakan salah satu penyebab kualitas informasi akan selalu diperbaharui agar semakin praktis dan akurat. Teknologi informasi sangat membantu manusia dalam menyajikan informasi dalam mengolah data.

Perkembangan teknologi pasti sangat berpengaruh pada setiap instansi perusahaan. Perusahaan akan sangat membutuhkan suatu sistem informasi dalam menjalankan aktifitas apapun agar lebih praktis, tertata dan efisien. Seperti contohnya yaitu pada perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang Telekomunikasi yaitu perusahaan Telkom Indonesia. Pada sebuah organisasi tentunya harus memiliki struktur organisasi sebuah usaha begitu juga dengan Telkom Indonesia yang memiliki struktur organisasi yang jelas bagi berbagai bidang dan memiliki tugas masing-masing untuk perkembangan Telkom Indonesia.

Witel Telkom Medan memiliki berbagai bidang yang masing-masing memiliki struktur organisasi yang jelas seperti salah satunya pada bidang *Home Service* bagian *Canvasser Monitoring*. Pada bagian *Canvasser Monitoring* memiliki hasil data pelanggan setiap bulannya menggunakan sistem yang masih manual, hal itu sangat dibutuhkan untuk membuat laporan kegiatan selama satu bulan pekerjaan agar mencegah sesuatu hal yang buruk terjadi pada pekerjaan itu sendiri.

Divisi ini memiliki pekerjaan dan pengumpulan data pelanggan yang sangat banyak, adakalanya hal tersebut membuat seorang manager pada divisi tersebut kesulitan dengan penyimpanan dan pengumpulan data pelanggan yang sangat banyak. Menyimpan dan pengumpulan data pelanggan yang pada setiap bulannya di perbaharui dan masih menggunakan kertas yang di berikan pada masing-masing karyawan. Sehingga diperlukan sebuah sistem yang dapat mempermudah karyawan menyimpan dan mengumpulkan data pelanggan.

Sistem penyimpanan dan pengumpulan data pelanggan akan membutuhkan media penyimpanan data. Sebelum mengenal adanya komputer, penyimpanan berbagai dokumen dalam kapasitas yang besar akan disimpan dalam penyimpanan internal maupun eksternal. Sekarang, banyak pilihan yang ditawarkan untuk penyimpanan data melalui alat.

Salah satu contoh penyimpanan data yaitu basis data atau yang disebut *database* merupakan kumpulan data yang terdiri dari berbagai macam *file* yang digunakan untuk kepentingan organisasi, tersimpan dalam penyimpanan khusus dan dapat diakses ataupun digunakan oleh siapapun yang membutuhkannya. Penyimpanan data pada sistem ini akan menyimpan seluruh data pelanggan. Hal ini memudahkan divisi *Canvasser Monitoring* dalam menyimpan data dan memasukkan data pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang tertera diatas maka penulis membuat laporan dengan judul **“PERANCANGAN SISTEM BASIS DATA PADA PENYIMPANAN DAN PENGUMPULAN DATA PELANGGAN PADA DIVISI *CANVASSER MONITORING*”**.

B. Tujuan

1. Tujuan Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan/Kerja Praktik

- a. Sebagai gambaran untuk mahasiswa tentang bagaimana dunia kerja.
- b. Mempelajari permasalahan yang ada pada dunia kerja.
- c. Membantu mahasiswa untuk mengasah dan mengembangkan ilmu yang sudah dipelajari mahasiswa.
- d. Melatih mahasiswa untuk dapat menyelesaikan masalah dengan baik.
- e. Melatih tanggung jawab dan disiplin dalam lingkungan kerja.
- f. Melatih mental dan sikap mahasiswa dalam dunia kerja.

2. Tujuan Pembuatan Laporan

Laporan dibuat sebagai salah satu solusi untuk mempermudah pegawai Witel Telkom dalam pengumpulan dan penyimpanan data pelanggan yang sudah mendaftar sebagai pelanggan INDIHOME sehingga data yang sudah didapatkan tidak hilang dan dapat ditambah dengan mudah.

C. Ruang Lingkup

Witel Telkom Medan memiliki beberapa divisi, seperti *MGR Access&Service Operation*, *MGR Access Optima&Construction SPV*, *MGR Network Area& Is Operation*, *MGR CCAN*, *MGR Wholesale Access Network*, *MGR Access Data MGT*, *MGR Access Maintenance & QE*, *MGR Home Service 1*, *MGR Home Service 2*, *MGR Digital Service&Wifi*, *MGR Costumer Care*, *MGR Business Service*, *MGR GOVT&Enterprise Service*. Ruang lingkup pelaksanaan PKL/KP di PT Telekomunikasi Indonesia(Persero) Tbk, penulis ditempatkan pada divisi Witel Telkom Medan yang bergerak di bidang pemasaran untuk mengumpulkan data pelanggan yang ada di area Medan pada bagian *Home Service* dibawah pengawasan Manager dan pembimbing lapangan.

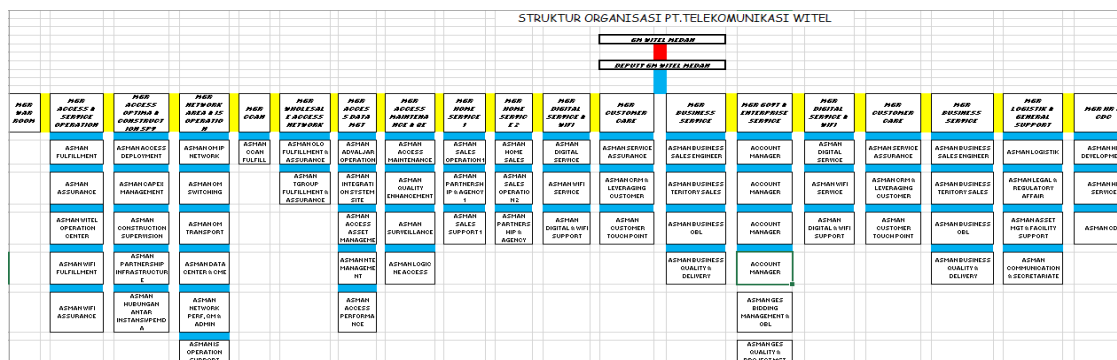
D. ASPEK UMUM DAN KELEMBAGAAN**1. Sejarah**

PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk, merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Ruang lingkup kegiatan perusahaan ini adalah menyelenggarakan jaringan layanan telekomunikasi, informatika serta optimalisasi sumber daya perusahaan. PT. TELKOM pertama kali berawal dari sebuah badan usaha swasta penyedia layanan pos dan telegraf yang didirikan kolonial Belanda pada tahun 1882. Pada tahun 1974 Perusahaan Negara Telekomunikasi disesuaikan menjadi Perusahaan Umum Telekomunikasi (PERUMTEL) yang menyelenggarakan jasa Telekomunikasi Nasional dan Internasional.

Pada tahun 1989 pemerintah Indonesia mengeluarkan UU No.3/1989 mengenai Telekomunikasi, yang isinya tentang peran swasta dalam penyelenggaraan Telekomunikasi. Pada tahun 1991 PERUMTEL berubah bentuk menjadi perusahaan perseroan (Persero) Telekomunikasi Indonesia berdasarkan PP No.25/1991 sampai sekarang. Pada tanggal 1 Juli 1995 organisasi PT. Telkom Indonesia, Tbk berhasil merestruktur jenis jasa Telekomunikasi menjadi tujuh divisi regional dan satu divisi *network* yang keduanya mengelola bidang usaha utama. Divisi regional sebagai pengganti struktur WITEL yang memiliki daerah teritorial tertentu, namun hanya menyelenggarakan jasa telepon lokal dan mendapat bagian dari jasa SLLJJ dan SLI.

2. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi WITEL adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. Telekomunikasi WITEL

Gambar 1.1 menjelaskan tentang struktur organisasi di area PT. Telekomunikasi WITEL. Bagan yang paling atas merupakan pimpinan Telekomunikasi Witel Medan dan di bawah bagan pimpinan merupakan bagan wakil dari pimpinan Witel Medan. Bagan yang paling kiri merupakan MGR *War Room* yang bertugas sebagai kepala yang mengkoordinasikan manager-manager yang lainnya. Di struktur organisasi ini penulis hanya mengetahui bagan pada bagian *Home Service* yang bergerak dibidang pemasaran INDI HOME dan penyimpanan data pada pelanggan yang sedang berlayanan pada INDI HOME.

E. METODE PENULISAN LAPORAN

Dalam *penyusunan* laporan ini, penulis memperoleh data melalui beberapa metode, yaitu;

1. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan praktik secara langsung ke PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk, pada divisi *Home Service* bagian *Canvasser Monitoring*.

2. Wawancara/Diskusi

Metode ini dilakukan dengan cara tanya jawab dengan manager divisi, pembimbing lapangan serta karyawan.

3. Tinjauan Pustaka

Metode ini dilakukan dengan menyertakan materi, penemuan seseorang ataupun solusi dari permasalahan yang bersumber dari internet ataupun buku.

F. SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN

Untuk mempermudah pemahaman dalam laporan kegiatan, maka laporan ini dibagi menjadi beberapa bagian yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, tujuan penulisan, ruang lingkup, aspek umum dan kelembagaan, metode penulisan laporan dan sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang melandasi perancangan database pada sistem aplikasi pada penyimpanan dan pengumpulan data pelanggan menggunakan aplikasi pada divisi *Canvasser Monitoring*.

BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisa dan pembahasan rancangan sistem yang akan dibuat.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penulisan laporan praktik kerja lapangan, selain itu juga berisi saran untuk perbaikan dan menindaklanjuti hasil penelitian.