

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

WITEL Purwokerto ini memiliki layanan perbaikan jaringan pada setiap penggunaannya. Setiap kali setelah perbaikan maka akan ada konfirmasi bahwa kendala di pengguna tersebut sudah selesai dan internet sudah dapat digunakan.

Namun dalam pengonfirmasian bahwa sudah dapat digunakan, perusahaan harus menghubungi pelanggan melalui telpon dan memastikan layanan tersebut berjalan dengan baik berdasarkan pernyataan pelanggan sendiri. Metode ini mengonsumsi waktu lebih karena jumlah pelanggan tidak sedikit.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang sedang berkembang secara luas, membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam *volume* yang besar secara cepat dan akurat [1]. Sebagai alternatif adalah melalui *Short Message Service* (SMS) yang merupakan suatu alat atau jasa yang menawarkan transit SMS; merubah pesan ke lalu lintas jaringan *mobile* dari media lainnya, atau sebaliknya, memungkinkan pengiriman atau penerimaan pesan SMS dengan ataupun tanpa penggunaan telpon seluler [2]. Dengan jumlah penggunaan internet dan telepon seluler di Indonesia yang kian meningkat, maka tak menutup kemungkinan untuk terus mengembangkan teknologi komunikasi ini. Selain itu, telepon genggam memiliki kelebihan tersendiri yaitu bersifat fleksibel, mudah penggunaannya, mudah dibawa kemana saja, lebih efektif, sehingga dapat berkomunikasi dengan cepat tanpa peduli waktu ataupun tempat.

Dalam pengembangan sebuah sistem dibutuhkan sebuah metode pengembangan yang mengatur siklus sebuah *system*. Menurut Pressman, seringkali pelanggan mendefinisikan satu set tujuan umum untuk perangkat lunak, tetapi tidak mengidentifikasi persyaratan rinci untuk fungsi dan fitur [3]. Di lain kasus, pengembang mungkin tidak yakin dari efisiensi dari sebuah algoritma, adaptasi dari sistem operasi, atau bentuk yang interaksi manusia-

mesin harus ambil. Dalam hal ini, dan situasi lain, paradigma prototipe mungkin menawarkan pendekatan yang terbaik.

Dengan adanya teknologi informasi yang dibangun dengan menggunakan sistem berbasis web dan SMS *Gateway* diharapkan perancangan system ini dapat memberikan mengurangi waktu dan biaya yang terbuang dari penggunaan layanan sebelumnya.

B. Tujuan

Tujuan perancangan sistem pelayanan pelanggan berbasis web dan sms *gateway* dengan metode *prototype* dapat mengurangi waktu dan biaya yang terbuang dari penggunaan layanan sebelumnya.

C. Ruang Lingkup

Pelaksanaan praktik kerja lapangan/kerja praktik di WITEL Purwokerto, dalam hal ini penulis ditugaskan pada divisi *Customer Service*. Adapun tugas-tugas yang diberikan oleh Pembimbing Lapangan adalah menangani keluhan pelanggan, *input* data, dan pemberian materi seputar jaringan.

D. Aspek Umum dan Kelembagaan

1. Sejarah PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk

Menurut *website resmi* PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk dalam perjalanan sejarahnya, Telkom telah melalui berbagai dinamika bisnis dan melewati beberapa fase perubahan, yakni kemunculan telpon, perubahan organisasai jawan yang merupakan kelahiran Telkom [4]. Tumbuhnya telknologi seluler, berkembangnya era digital, ekspansi bisnis internasional, serta transformasi menajdi perusahaan telekomunikasi berbasis digital.

Pada tahun 1882, kemunculan telpon menyaingi layanan pos dan telegraf yang sebelumnya dugunakan pada 1856. Hadirnya telpon membuat masyarakt kian memilih menggunakan teknologi baru ini. Kala itu banyak perusahaan swasta menyelenggarakan bisnis telpon. Banyaknya pemain ini membuat industry telpon berkembang lebih

cepat. Pada 1892 telpon sudah digunakan secara interlocal dan tahun 1929 terkoneksi secara internasional.

Pada tahun 1961, Pemerintahan Indonesia mendirikan Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Namun, seiring perkembangan pesat *service* dan *telex*, pemerintahan Indonesia mengeluarkan PP No. 30 tanggal 6 Juli 1965 untuk memisah industry pos dan telekomunikasi dalam PN Postel: PN Pos dan Giro serta PN Telekomunikasi. Dengan pemisah ini, setiap perusahaan dapat focus untuk mengelola portofolio bisnis masing-masing. Terbentuknya PN Telekomunikasi ini menjadi asal mula Telkom saat ini. Sejak tahun 2016, manajemen Telkom menetapkan tanggal 6 Juli 1965 sebagai hari lahirnya Telkom.

Setelah Teknologi GSM dan *mobile phone* hadir di tanah air mengancam keberadaan telepon (*fixed line*). Revolusi seluler pun dilakukan dengan *self disruption*. Pada tahun 1995 Telkomsel didirikan dan meluncurkan Kartu Halo pascabayar, lalu pada tahun 1997 jaringan Telkomsel telah hadir di seluruh provinsi Indonesia hingga menjadi seperti sekarang.



Gambar 1.1. Transformasi PT. Telekomunikasi Indonesia (Persero), Tbk

2. Unit Kerja

Lokasi Unit Kerja

Nama Perusahaan : Telkom Witel Purwokerto

Bagian : Divisi *Customer Service*
Alamat : Jalan Merdeka No.26, Brubahan,
Purwanegara, Purwokerto Tim., Purwokerto, Jawa Tengah 53116
Tanggal Mulai Kerja : 27 Juli 2018

3. Struktur Organisasi



Gambar 1.2. Struktur Organisasi Telkom Witel Purwokerto

E. Metode Penulisan Laporan

Dalam penulisan laporan adapun tatacara untuk memperkuat data yang terkumpul pada laporan ini diantaranya adalah :

a) Metode Diskusi

Penulis melakukan diskusi dengan pembimbing lapangan yang berada diperusahaan.

b) Studi Literatur

Penulis melakukan studi literatur dengan membaca artikel, jurnal dan karya ilmiah.