

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada perkembangan teknologi saat ini dari segi perangkat keras maupun perangkat lunak, telah banyak membawa perubahan yang dramatis pada gaya hidup insan. saat ini hampir setiap orang mempunyai perangkat mobile seperti smartphone dimana kita dapat berkomunikasi, mendapat informasi, dan untuk membantu memudahkan pekerjaan[1]. Keragaman aplikasipun mulai dari perangkat lunak seperti aplikasi social media sampai dengan untuk membantu kemudahan dalam menangani pekerjaan. Bahkan di perkantoranpun sudah banyak yang memakai aplikasi untuk membantu pekerjaan.

Permasalahan yang terjadi di unit MSO tidak memiliki aplikasi yang dapat membantu unit MSO dalam melihat data secara cepat, karena data harus dibuka lewat google sheet terlebih dahulu. Dari permasalahan tersebut kami merancang sebuah aplikasi untuk menampilkan data secara cepat dan mudah tanpa harus membuka google sheet terlebih dahulu, Aplikasi tersebut adalah *REPORTING AND DATEK MANAGED SERVICE OPERATION* (RIDEON), RIDEON berfungsi untuk menampilkan data baik dalam bentuk tabel maupun diagram yang akan membantu unit MSO ditambah dengan fitur search data untuk mencari data dengan memasukkan no ID tertentu.

Sebelum membuat aplikasi dibutuhkan tampilan *User Interface* (UI) & *User Experience* (UX) yang bagus, berfungsi dan tentunya menarik serta sesuai dengan kebutuhan unit MSO, supaya desain bisa sesuai dengan *user requirement* oleh sebab itu saya mengambil judul PKL yaitu pengembangan *User Interface* aplikasi *Reporting and Datek Managed Service Operation* (RIDEON) menggunakan metode *Design Thinking*. Karena *Design Thinking* memecahkan masalah yang ada karena metode ini hanya berfokus pada user dan pengguna, Terdapat 5 tahapan yaitu, Empathize (Empati), Define (Definisi), Ideate (ide), Prototype dan test[2].

Banyaknya pengguna smartphone pada era digital seperti ini berdampak pula pada perkembangan aplikasi mobile. karena mempunyai sifat yang mudah digunakan dan praktis. tetapi pengguna harus di dukung *user interface* yang mudah di mengerti. hampir semua aspek dalam perusahaan mempunyai aplikasi tersendiri salah satunya di *Managed Service Operation* (MSO) Telkom Regional III divisi Fulfillment & Assurance ingin mempunyai aplikasi *Reporting and Datek Managed Service Operation* (RIDEON) aplikasi tersebut memerlukan pengembangan dalam hal *User Interface* (UI) dikarenakan tampilan yang kurang menarik sehingga pengguna kurang mengerti menggunakannya.

Dari masalah yang ada, Diperlukan pengembangan desain *User Interface* (UI) & *User Experience* (UX) pada aplikasi Reporting and Datek managed service (RIDEON) dengan menggunakan metode *Design Thinking* guna memecahkan masalah yang ada karena metode ini hanya berfokus pada user dan pengguna ada 5 tahapan yaitu, *Empathize* (Empati), *Define* (Definisi), *Ideate* (ide), *Prototype* dan *test*[2].

B. Tujuan

Tujuan dari pengembangan *user interface* aplikasi *Reporting and Datek Managed Service Operation* (RIDEON) Menggunakan Metode *Design Thinking* adalah sebagai syarat memenuhi mata kuliah praktik kerja lapangan (PKL) yang di lakukan di MSO selain itu tujuan yang lain bisa jabarkan sebagai berikut :

1. Membantu Bagian MSO divisi Fulfillment & Assurance dalam pengembangan aplikasi RIDEON melalui pembuatan desain UI/UX.
2. Mendapat pengalaman dalam ruang lingkup kerja nyata.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Membuat Desain logo *Reporting And Datek Managed Service Operation*.
2. Membuat Prototype untuk dari desain tampilan awal, Menu, *Search Data*, Diagram, Table dan chart pada aplikasi RIDEON.
3. Mendesain apa yang sudah ada di prototype dengan menggunakan aplikasi Figma

D. Aspek Umum dan Kelembagaan

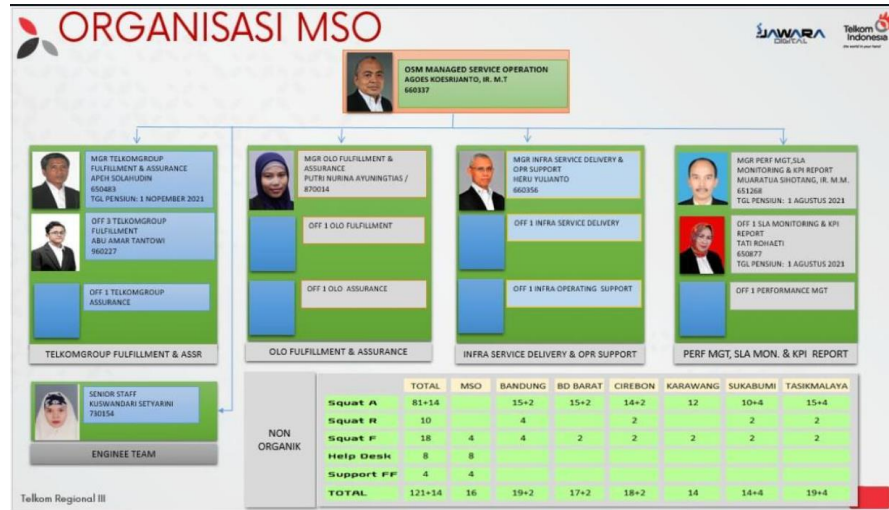
1. Sejarah singkat Perusahaan

Telkom Group adalah BUMN penyelenggara jasa layanan telekomunikasi, melayani pelanggan dari seluruh Indonesia dengan berbagai layanan; komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi, serta layanan internet dan komunikasi data.

Telkom Regional III Jawa Barat adalah satu dari tujuh regional Telkom Indonesia. Regional 1 Sumatra, Region 2 DKI Jabotabek, Region 3 Jawa Barat, Regional 4 Jateng dan DIY Yogyakarta, Regional 5 Surabaya Jatim, Bali, Nusatenggara, Regional 6 Kalimantan dan Regional 7 Kawasan Timur Indonesia.

Saat ini Telkom Regional III Jawa Barat memiliki 13 unit dan 6 Witel. Kantor Divre dipimpin seorang Eksekutif Vice Presiden / EVP, dan 2 Deputy EVP Marketing dan Infrastruktur. Ke 13 unit dimaksud adalah : *Consumer Marketing (CM)*, *Customer Care (CC)*, *Enterprise, Government, Business Service (EGBS)*, *Regional Wholesales (RWS)*, *Regional Operation Center (ROC)*, *Regional Network Operation (RNO)*, *Manage Service Operation (MSO)*, *Regional Access Management (RAM)*, *Planning, Engineering, & Deployment (PED)*, *General Affair (GA)*, *Payment Collection & Finance (PCF)*, *Business Planning & Performance (BPP)*, *Human Capital (HC)*. Telkom Jabar juga memiliki 6 Witel yaitu : Witel Bandung, Witel Bandung Barat, Witel Karawang, Witel Sukabumi, Witel Tasikmalaya dan Witel Cirebon.

2. Struktur Organisasi



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi MSO Regional III

MSO Telkom Regional III mempunyai struktur organisasi susunan Organisasi dapat dilihat pada Gambar 1.1 diatas

3. VISI & MISI

Visi: *“Be the King of Digital in the Region”*.

Visi ini mengandung arti bahwa Perseroan bertransformasi menjadi Digital Telco melalui penguatan *broadband connectivity*, pengembangan Digital Telco melalui penguatan *broadband connectivity*, pengembangan digital mediation platform, dan peningkatan layanan digital *services & solution*.

Misi: *“Lead Indonesian Digital Innovation and Globalization”*

Deskripsi Lead Indonesian Digital Innovation:

1. Telkom memimpin peran aktif untuk meningkatkan daya saing Indonesia.
2. Menjadi perusahaan digital terkemuka, Telkom harus menjadi teladan dalam mengembangkan ekosistem dan kolaborasi digital untuk melakukan berbagai inovasi.

3. Telkom memimpin peran aktif untuk meningkatkan daya saing Indonesia.

Deskripsi *Lead Globalization*: Memanfaatkan inovasi digital Indonesia untuk bersaing secara global.

E. Metode Penulisan Laporan

1. Metode Wawancara

Metode wawancara, peneliti mewawancari langsung kepada pihak MSO Regional III Witel Bandung

2. Metode Data Primer

Data yang di dapatkan penulis secara langsung dengan tim *MSO* Regional III, tim *Developer*, ataupun data hasil wawancara langsung dengan narasumber.

3. Studi Pustaka

Pada tahap studi Pustaka peneliti melaksanakan literatur untuk pengumpulan bahan referensi dari website, artikel, aplikasi pengelola data.

F. Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memudahkan penyusunan laporan dan pemahaman mengenai kandungan isi didalamnya, maka laporan ini dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam tahapan ini merupakan bagian awal dari laporan yang berisi :

2. Latar Belakang
3. Tujuan
4. Ruang lingkup
5. Aspek umum dan kelembagaan

6. Sitematika Penulisan Laporan

7. Metode penulisan Laporan

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini merupakan bagian penjelasan tentang dasar-dasar teori yang berhubungan dengan apa yang di kerjakan.

BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini terdiri antara lain:

- Tahapan Metode
- Analisis Hasil pekerjaan

Dalam bab ini berisi analisis hasil pekerjaan dalam melakukan kerja praktik dengan tema yang berada dalam laporan.

BAB IV PENUTUP

Dalam bab ini bagian akhir dari penelitian yang menampilkan analisis akhir dari penyusunan laporan. Dalam bab ini terdapat:

- Kesimpulan
- penutup