

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan Teknologi Informasi semakin hari semakin berkembang dengan pesat, semua hal bisa dikerjakan dengan lebih mudah apalagi jika dibantu dengan bantuan aplikasi, termasuk juga aplikasi mobile. Aplikasi mobile banyak digunakan untuk membantu pekerjaan sehari-hari, keunggulannya dari aplikasi mobile sendiri adalah bagaimana sifatnya yang mudah dan fleksibel dapat digunakan dimana saja, sehingga cocok untuk membantu aktivitas-aktivitas yang memiliki mobilitas tinggi karena hanya memerlukan smartphone dalam penggunaannya [1].

Managed Service Operation (MSO) adalah salah satu unit dari Divisi Telkom Regional III yang tugasnya menangani customer wholesale dari segi *fulfillment & assurance* dengan MSO sebagai kepala divisinya. Kurang efesienya cara unit MSO dalam melihat dan mencari data newlink & reporting mereka karena harus membuka *google sheets* terlebih dahulu, juga tidak adanya analisis data dalam bentuk diagram yang membuat data menjadi kurang efektif, lengkap dalam melakukan pencarian dan melihat data secara terstruktur. Dalam mengatasi masalah tersebut kami berinovasi yaitu dengan membuat sebuah aplikasi berbasis android yang bisa membantu unit MSO dalam melihat dan mencari data newlink & reporting secara praktis dan lengkap karena tersedia juga analisis diagram didalamnya menggunakan smartphone, juga aplikasi tersebut akan terkoneksi langsung dengan *google sheets* yang akan diupdate setiap adanya perubahan dan penambahan data yang ada.

Aplikasi yang dimaksud pada penjelasan diatas adalah “RIDEON” (*REPORTING AND DATEK MANAGED SERVICE OPERATION*). Melalui aplikasi RIDEON diharapkan akan memudahkan unit MSO dalam melihat dan mencari data *newlink & reporting* yang ada karena aplikasi tersebut sudah terhubung dengan data *google sheet* perusahaan yang akan selalu update mengikuti perubahan dan penambahan data yang ada setiap minggunya.

Setelah Aplikasi RIDEON sudah selesai dirancang serta sudah bisa digunakan oleh unit MSO, perlu adanya pengujian untuk mengukur persepsi kegunaan dari aplikasi tersebut dari sudut pandang penggunanya. Oleh karena itu laporan PKL kali ini mengambil judul yaitu “PENGUJIAN KEGUNAAN APLIKASI REPORTING

AND DATEK MANAGED SERVICE OPERAION (RIDEON) MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE*” (Studi Kasus : MSO Telkom Regional III) [2].

B. Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kegunaan aplikasi RIDEON menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dengan Studi Kasus di MSO Telkom Regional III, juga sebagai syarat untuk memenuhi matakuliah Praktik Kerja Lapangan (PKL).

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan di MSO Telkom Regional III, adapun ruang lingkup dalam laporan ini adalah :

1. Membuat kuesioner kegunaan pengujian aplikasi “RIDEON”.
2. Menganalisis dan mengukur hasil dari kuesioner yang sudah dibuat

D. Aspek Umum dan Kelembagaan

1. Sejarah

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.

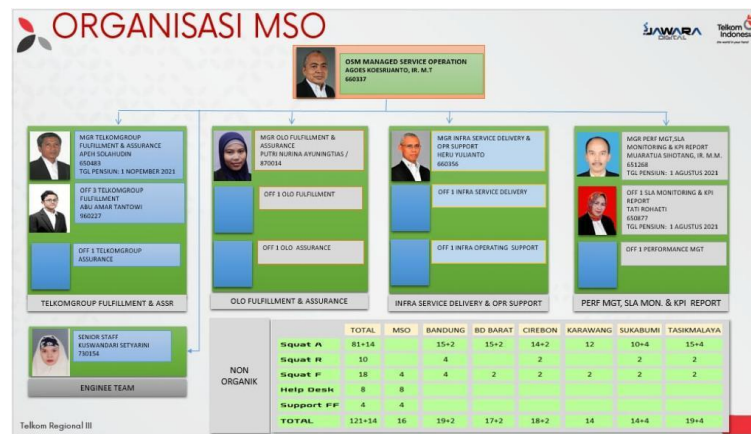
Telkom Regional III Jawa Barat adalah satu dari tujuh regional Telkom Indonesia. Regional 1 Sumatra, Regioan 2 DKI Jabotabek, Regioan 3 Jawa Barat, Regional 4 Jateng dan DIY Yogyakarta, Regional 5 Surabaya Jatim, Bali, Nusatenggara, Regional 6 Kalimantan dan Regional 7 Kawasan Timur Indonesia.

Saat ini Telkom Regional 3 Jawa Barat memiliki 13 unit dan 6 Witel. Kantor Divre dipimpin seorang Eksekutive Vice Presiden / EVP, dan 2 Deputy EVP Marketing dan Infrastruktur. Ke 13 unit dimaksud adalah : *Consumer Marketing (CM)*, *Customer Care (CC)*, *Enterprise, Government, Bussiness 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

Pada gambar 1.2. merupakan struktur keanggotaan dari MSO Telkom Regional III



Gambar 1 Struktur Organisasi

3. Visi & Misi

VISI : “Be the King of Digital in the Region”.

Visi ini mengandung arti bahwa Telkom Indonesia bertransformasi menuju Digital Telco melalui penguatan broadband *connectivity*, pengembangan digital mediation platform, dan peningkatan layanan *digital services & solution*. Telkom Indonesia juga melakukan digitalisasi proses bisnis internal dan mengadopsi budaya digital. Ketiga hal tersebut ditujukan untuk menciptakan customer experience terbaik dan meningkatkan daya saing serta *company value* guna memantapkan posisi Perseroan berada di 10 (sepuluh) besar kapitalisasi pasar perusahaan telekomunikasi di kawasan Asia Pasifik pada tahun 2020.

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 mempromosikan dan memberdayakan inovasi & pengembangan digital local.

Deskripsi *Lead Globalization*: Memanfaatkan inovasi digital Indonesia untuk bersaing secara global [3].

E. Metode Penulisan Laporan

1. Pengumpulan Data dan Informasi

Data dan informasi yang mendukung penulisan dikumpulkan dengan melakukan penelusuran pustaka, pencarian sumber-sumber yang relevan dan pencarian data melalui internet. Data dan informasi yang digunakan yaitu data dari skripsi, media elektronik, dan beberapa pustaka yang relevan. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan membuat Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang dikumpulkan sesuai dengan pertanyaan dari metode SUS yang sudah ditentukan, kemudian kuesioner tersebut disebarakan untuk diisi oleh pengguna aplikasi RIDEON.

2. Pengolahan Data dan Informasi

Data dan informasi yang sudah didapatkan pada tahap pengumpulan data sebelumnya, selanjutnya dianalisis dengan metode SUS yang sudah ditentukan.

3. Analisis Data

Aspek yang dianalisa adalah bagaimana mengukur kegunaan aplikasi RIDEON menggunakan *System Usability Scale* dengan Studi Kasus di MSO Telkom Regional III.

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

Bagian pendahuluan merupakan bagian awal dari laporan yang berisi sub-bab sebagai berikut :

1. Latar Belakang
2. Tujuan
3. Ruang Lingkup
4. Aspek Umum dan Kelembagaan
5. Metode Penulisan Laporan
6. Sistematika Penulisan Laporan

BAB II LANDASAN TEORI

Bagian Landasan Teori merupakan penjelasan mengenai dasar-dasar teori yang berhubungan dengan teknis pekerjaan yang dilaksanakan.

BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bagian Analisa dan Pembahasan merupakan analisis dari hasil penelitian yang dilakukan beserta pembahasan mengenai nilai yang dihasilkan

BAB IV PENUTUP

Bagian penutup merupakan bagian akhir dari penulisan penelitian yang menampilkan hasil akhir dari penyusunan laporan yang terdiri dari :

1. Kesimpulan
2. Penutup