

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia.[1] PT Telkom memiliki banyak wilayah telekomunikasi seperti PT Telkom Datel Purbalingga yang memiliki divisi Operation and maintenance, Support, dan Customer Service.



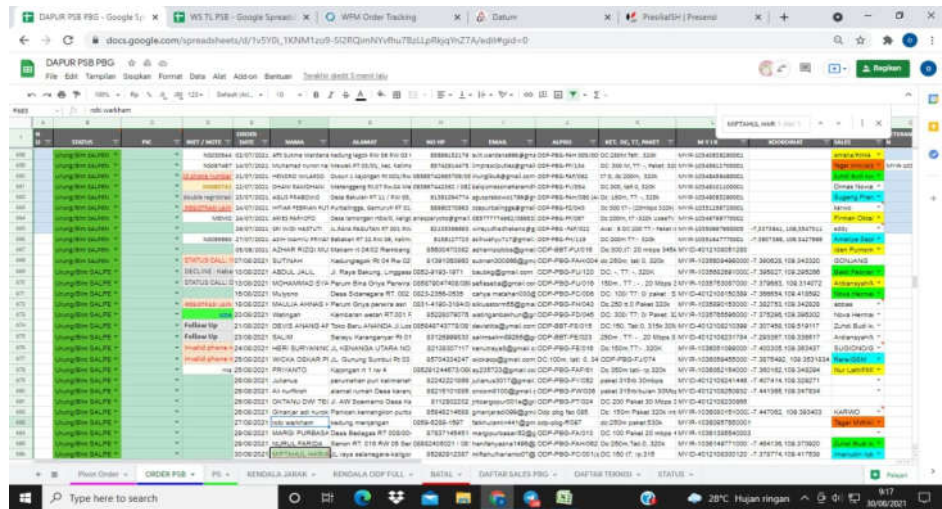
Gambar 1. 1 Logo Telkom Indonesia

Fungsi untuk melayani kepentingan masyarakat terutama dalam hal kebutuhan informasi dan komunikasi baik lokal, regional, maupun internasional serta peran penting sebagai pendukung pembangunan sektor maka pengembangan telekomunikasi merupakan unsur utama dalam menghadapi era globalisasi dan perdagangan bebas.[2]

Era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini menjadi kebutuhan seseorang akan informasi dan komunikasi yang semakin meningkat. PT Telkom Datel Purbalingga sebagai salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa komunikasi keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam bidang pemenuhan kebutuhan informasi dan komunikasi. Saat ini PT Telkom Datel Purbalingga dianjurkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sarana dan prasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh

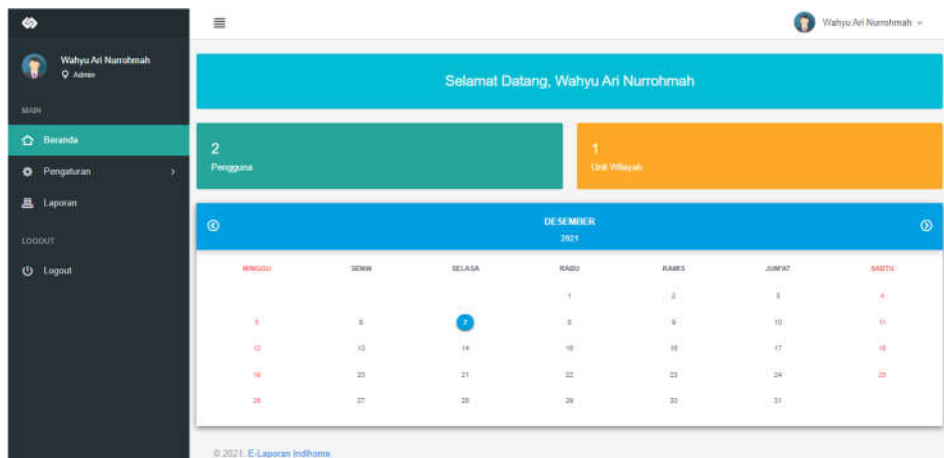
masyarakat. Kecepatan dalam pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh perusahaan. Hal ini tentu saja menuntut kemampuan manajemen pelayanan untuk memberikan informasi yang tepat, akurat, dan cepat kepada pelanggan.[2]

Sistem informasi pelayanan yang dimiliki oleh PT Telkom Datel Purbalingga saat ini adalah masih menggunakan sistem manual khususnya dalam sistem pendaftaran dan pemasangan sehingga belum efisien.



Gambar 1. 2 Data Pelanggan

Dengan masih manualnya sistem administrasi PT Telkom Datel Purbalingga maka kami di tugaskan untuk membuat dashboard agar dashboard tersebut dapat digunakan sesuai kegunaannya dan memudahkan customer service untuk selalu update data pada databasenya.



Gambar 1. 3 Tampilan Awal Dashboard

Dengan adanya sistem ini semoga akan membantu dan memudahkan dalam pendataan pelanggan PT Telkom Datel Purbalingga sehingga dapat memudahkan dalam pencarian data serta mengatasi adanya data yang begitu banyak.

B. Tujuan

Tujuan dari kerja praktik di PT Telkom Datel Purbalingga ini yaitu untuk membuat dashboar sederhana yaitu :

1. Untuk menerapkan ilmu yang sudah dipelajari dari perkuliahan ke dalam lingkungan kerja
2. Mengetahui dan mempelajari situasi di lingkungan kerja
3. Menambah wawasan mengenai proses sistem kerja di PT Telkom Datel Purbalingga

C. Ruang Lingkup

Penulis ditempatkan pada bagian Customer Service yang dimana penulis di tugaskan untuk membuat dashboard sehingga dashboard tersebut dapat di rancang sesuai kegunaannya dan selalu update data pada databasenya.

D. Aspek Umum dan Kelembagaan

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT Telkom memiliki banyak wilayah telekomunikasi seperti PT Telkom Datel Purbalingga yang memiliki divisi Operation and maintenance, Support, dan Customer Service.

E. Metode Penulisan Laporan

Pada penyusunan laporan ini penulis memperoleh data melalui beberapa metode, antara lain :

1. Metode Wawancara
Metode ini dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab dengan dosen pembimbing dan pembimbing lapangan.
2. Metode Pustaka
Metode ini dilakukan dengan cara mencari refrensi tentang pembuatan dashboard sederhana.

F. Sistematika Penulisan Laporan

Susunan sistematika penulisan laporan untuk mempermudah pemahaman laporan ini, maka dibagi menjadi beberapa bagian, antara lain :

1. **BAB I PENDAHULUAN**
Berisi mengenai gambaran umum latar belakang dibuatnya dashboard PT Telkom Datel Purbalingga.
2. **BAB II LANDASAN TEORI**
Berisi mengenai dasar teori yang dijadikan acuan dalam membuat dashboard PT Telkom Datel Purbalingga
3. **BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN**
Berisi mengenai penjelasan teori dan konsep kerja yang dilakukan dari kegiatan kerja praktik.
4. **BAB IV PENUTUP**
Berisi mengenai analisa akhir pekerjaan mahasiswa dalam pelaksanaan PKL sesuai dengan tema dan judul yang diangkat dalam laporan.