

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sistem informasi saat ini telah menjadi kebutuhan diberbagai organisasi, karena sistem informasi merupakan salah satu bagian strategi dari suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Salah satu faktor pendorong pemanfaatan sistem informasi dalam suatu organisasi adalah semakin meningkatnya kebutuhan dalam fungsi yang dijalankan. Hampir seluruh organisasi telah menerapkan sistem informasi baik organisasi skala besar skala kecil.

PT Telekomunikasi Indonesia sebagai salah satu perusahaan terbesar di Indonesia saat ini telah menerapkan sistem informasi guna meningkatkan kebutuhan bisnis perusahaannya. PT Telkom sebagai perusahaan penyedia produk dan jasa dalam bidang telekomunikasi memiliki sebuah sistem aplikasi pelayanan monitoring gangguan yang dinamakan dengan NOSS (New Operation Support System). Aplikasi ini digunakan oleh divisi Service Operation untuk mengelola dan memonitoring komplain gangguan-gangguan yang masuk pada setiap waktu, khususnya di Telkom Witel Purwokerto. Agar aplikasi yang telah diterapkan tersebut dapat berjalan sesuai proses bisnis dan tujuan organisasi maka diperlukan banyak faktor yang harus diperhatikan tidak hanya berfokus pada pengelolaan informasi semata, melainkan juga harus fokus untuk menjaga layanan kepada pelanggan agar gangguan komplain yang dilaporkan pelanggan dapat diselesaikan secara cepat dan tepat sasaran.

Maka dari itu dari, untuk menjawab pesatnya perkembangan dalam teknologi informasi penulis menganalisa sebuah sistem informasi yang berbasis website bernama *New Operation Support System* (NOSS) di dalamnya terdapat data para pelanggan yang akan diproses. Aplikasi NOSS di harapkan dapat digunakan untuk memberikan layanan *service* pada setiap pelanggan dengan baik.

## **B. Tujuan**

Tujuan dari praktik kerja lapangan ini yaitu menganalisa atau memahami sebuah sistem informasi berbasis web sebagai sarana layanan service yang dimiliki oleh setiap witel cabang khususnya di Purwokerto.

## **C. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pelaksanaan PKL yaitu PT. Telkom dan Informasi yang berlokasi di Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah tepatnya di Jl. Merdeka No.26, Brubahan. Penulis ditempatkan di unit CCAN bagian web aplikasi NOSS dengan tugas yang diberikan yaitu *service* layanan pada pelanggan.

## **D. Aspek Umum dan Kelembagaan**

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (TELKOM) merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Sebagai perusahaan milik negara yang sahamnya diperdagangkan di bursa saham, pemegang saham mayoritas Perusahaan adalah Pemerintah Republik Indonesia sedangkan sisanya dikuasai oleh publik.

Telkom Grup melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia dengan rangkaian lengkap layanan telekomunikasi mencakup sambungan telepon kabel tidak bergerak dan telepon nirkabel, komunikasi seluler, layanan jaringan dan interkoneksi serta layanan internet dan komunikasi data, Telkom *Group* juga menyediakan berbagai layanan di bidang informasi, media dan edutainment, termasuk *cloud-based and managed service*, layanan *e-Payment* dan *IT enabler*, *e-Commerce* dan layanan lainnya.

## **E. Metode Penulisan Laporan.**

Penyusunan laporan ini penulis mendapatkan data melalui metode:

### **a. Studi Literatur**

Pada metode ini dilakukan dengan mencari sumber referensi yang berkaitan dengan analisis sistem berbasis web dengan menggunakan *tools* aplikasi *New Operation Support System* (NOSS) yang tentunya

membutuhkan waktu sedikit lama untuk memahami alur kerja sistem pada aplikasi berbasis *website* tersebut.

#### **b. Wawancara**

Tahap wawancara ini dilakukan dengan Bapak Ujang selaku kepala Manajer unit jaringan CCAN yang bergerak pada bidang layanan publik, untuk menghindari kesalahan informasi yang di dapat oleh penulis dan mendapatkan pemahaman sistem analisis aplikasi NOSS yang akan di gunakan pada saat layanan *service* tersebut berlangsung.

### **F. Sistematika Penulisan Laporan**

Untuk mempermudah pemahaman laporan PKL/KP ini maka laporan dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada awal BAB 1 menjelaskan tentang latar belakang permasalahan, mencari rumusan akar masalah yang sedang dihadapi, menentukan tujuan dan fungsi penelitian, dan diikuti dengan pembatasan masalah, asumsi, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II DASAR TEORI**

Selanjutnya pada BAB 2 menguraikan teori-teori atau pengetahuan dasar yang telah ada dari sumber-sumber lainnya yang berguna untuk membantu menganalisa dan memecahkan masalah pada penulisan yang diinginkan untuk pembahasan laporan Praktik Kerja Lapangan.

#### **BAB III ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Kemudian pada BAB 3 mengelola hasil analisa dari pelayanan monitoring gangguan Sistem Informasi aplikasi NOSS A yang sudah di terapkan dalam sistem, dan untuk mengevaluasi sistem-sistem yang terdapat di dalamnya.

#### **BAB IV PENUTUP**

Setelah itu pada BAB 4 menjelaskan terkait kesimpulan dan saran bahkan rekomendasi tugas laporan Praktik Kerja Lapangan yang

telah penulis lakukan di Telkom Witel Purwokerto, Jawa Tengah.