

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi terutama dalam bidang telekomunikasi terus berkembang pesat dengan berjalannya waktu. Perkembangan ini menjadi salah satu tuntutan bagi setiap provider untuk meningkatkan kualitas pelayanannya demi memuaskan konsumen. Disaat yang bersamaan dengan perkembangan teknologi ini banyak perusahaan-perusahaan yang bersaing untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen, salah satunya adalah PT. Poca Jaringan Solusi. PT. Poca Jaringan Solusi merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa meliputi survey, installasi BTS, installasi antenna (sectoral/microwave) dan drive test. Installasi BTS dilakukan guna untuk memperluas layan jaringan internet baik 3G atau 4G di tempat yang belum terjangkau oleh provider[1]. Dengan penambahan perangkat BTS akan berguna bagi konsumen yang berada didaerah yang akan dituju namun belum terjangkau oleh layanan dari provider.

POCA Group didirikan pada tahun 2007 yang terdiri dari tiga badan usaha. Salah satunya yaitu Teknologi POCA atau POCATECH yang fokus pada bidang layanan telekomunikasi *end-to-end* seperti instalasi dan *commissioning*, optimalisasi jaringan tingkat operator serta layanan terkelola. Saat ini POCATECH beroperasi di seluruh Pulau Jawa, Bali dan Nusa Tenggara, sebagian Maluku serta Papua. Klien POCATECH termasuk vendor peralatan teratas dan operator telekomunikasi. Selanjutnya yaitu POCA-Aplikasi, yang fokus pada perangkat lunak dan perangkat keras TI dengan penekanan pada optimalisasi lalu lintas tingkat operator, keamanan basis data, solusi kritis misi telekomunikasi dan solusi jaringan LTE pribadi. Kemudian POCA-Media yang fokus pada penempatan iklan di media alternatif dan luar ruang, mobile advertising dan brand activation. POCA Media telah melayani banyak brand ternama dan ternama dunia dari berbagai latar belakang industri. Tambahan

terbaru untuk produk kami adalah tablet interaktif yang ditempatkan di taksi paling terkemuka di Indonesia dan transportasi online[2].

Konsumen saat ini lebih *modern, knowledgable*, berwawasan global, serta menggunakan keterbukaan yang selektif (*selective exposure*) untuk menilai rangsangan (*stimulus*) yang diberikan oleh perusahaan. Tingkat minat penggunaan setiap orang berbeda beda, tergantung dari keinginan seseorang. Timbulnya minat Penggunaan dipengaruhi oleh beberapa variabel, diantaranya Persepsi manfaat. Minat Penggunaan penting bagi konsumen karena dapat untuk mengetahui dan menilai apakah mereka berminat untuk menggunakan suatu produk, serta dapat memberikan manfaat dan hasil yang diinginkan oleh konsumen. Hal ini didukung oleh Jogiyanto (2007) yang mendefinisikan bahwa minat perilaku merupakan suatu keinginan (minat) seseorang untuk melakukan suatu perilaku yang tertentu. Seseorang akan melakukan suatu perilaku (*behavior*) jika mempunyai keinginan atau minat (*behavioral intention*) untuk melakukannya. ISP atau Internet Service Provider merupakan sebuah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan jasa sambungan internet dan jasa lainnya yang berhubungan. ISP memiliki infrastruktur telekomunikasi yang terkoneksi ke internet dimana ISP nantinya akan membagi kapasitas koneksi internet yang dimilikinya kepada para pelanggan yang membutuhkan jasa koneksi internet[3].

Setiap penyedia provider jaringan komunikasi bergerak, termasuk jaringan GSM, berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Akan tetapi, ditemukan berbagai permasalahan pada jaringan tersebut. Salah satu permasalahan utama ialah kualitas panggilan yang tidak bagus. Hal ini merugikan pelanggan, dan juga penyedia jaringan GSM yang bersangkutan. Indikator-indikator yang menunjukkan terjadinya permasalahan yang berkaitan dengan kualitas panggilan antara lain terjadinya *dropped call*, *blocked call*, kegagalan *handover handover failure*, dan lain sebagainya. PT Telkomsel bagian CNO perlu adanya sebuah sistem baru yang didalamnya berisi penggabungan dari sistem – sistem yang sudah digunakan dan juga terintegrasi

dalam hal informasi dengan sistem – sistem yang sudah digunakan. Sistem ini akan memberikan informasi yang berkaitan dengan permasalahan kualitas panggilan seperti *dropped call*, *blocked call*, kegagalan handover handover *failure*, dan sebagainya. Diharapkan dari penelitian yang berjudul Sistem monitoring perangkat core network operation berbasis web, user pegawai telkomsel bagian CNO bisa lebih mudah dalam melakukan aktifitas monitoring dan juga lebih efisien dalam waktu yang digunakan. Kemudian terkait kualitas panggilan yang tidak baik, sistem ini secara tidak langsung bisa mengurangi complain konsumen tentang jaringan provider yang digunakan dengan adanya informasi perangkat yang berkaitan dengan kualitas panggilan[4].

1.2 Rumusan Masalah

1. Sistem Monitoring ini di buat dalam bentuk halaman web.
2. Informasi dalam sistem monitoring ini bersifat real-time.
3. Pada sistem memberikan pemberitahuan jika terdapat perangkat yang mengalami masalah.
4. Sistem ini dibuat dengan penambahan menggunakan metode penggabungan Implementasi Sistem Baru.

1.3 Tujuan kegiatan

1. Memberikan kemudahan pegawai dalam pengaksesan sistem yang digunakan.
2. Sebagai media penyimpanan data (*database*) riwayat pada proyek telkomsel.
3. Sebagai media penyedia informasi terkait dengan site telkomsel yang masih kosong sehingga penulis maupun karyawan juga dapat mengetahui bagian mana saja yang perlu diisi pada sitenya.
4. Dapat meningkatkan kemampuan karyawan PT. Poca dalam pengembangan yang dikembangkan dengan cara digital.

1.4 Manfaat kegiatan

1. Memudahkan pegawai karyawan PT. Poca Semarang maupun sekitar dalam memonitoring atau mengecek sebuah perangkat.

- 2 Sistem monitoring akan lebih mudah karena sistem akan memberikan pemberitahuan jika terdapat perangkat yang mengalami masalah.
- 3 Sistem monitoring akan lebih mudah, karena satu sistem mencakup banyak informasi dari perangkat – perangkat yang ada.