BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manusia dengan segala kelemahannya, mencoba mencari solusi untuk bisa terbantu menghadapi permasalahan-permasalahan yang terjadi dan akan terjadi. Komputer, sebuah produk teknologi kontemporer yang pada awalnya hanyalah alat bantu hitung, kini mengalami divergensi fungsi dalam kaitannya dengan interaksi penggunaan oleh manusia. Tidak dapat dipungkiri, sekarang komputer masuk begitu eratnya ke sendi-sendi kehidupan manusia. Pada awal penciptaannya mungkin hanya sedikit yang akan menyangka bahwa komputer sebagai alat kalkulasi bisa begitu berkembang demikian pesatnya dan terdiversi sehingga tak lagi terikat pada definisi mesin penghitung.

Era informasi sebagai hasil turunan dari perkembangan komputer kini sedang dalam masanya dijalani oleh umat manusia. *"Information is power, even when it's wrong* filosofi ini yang menjadi dasar mengapa informasi begitu berpengaruh, penting sekaligus berbahaya bila tak dikontrol. Disanalah manusia sebagai partisipan dalam arus informasi bermulti peran, sebagai penyedia informasi, penerima informasi dan memutuskan apakah informasi yang mereka terima berguna atau tidak.

Research and development berperan sebagai garis depan dalam pengembangan dan pemberdayaan perusahaan, membangun kapabilitas perusahaan, mempersiapkan pengembangan baik *service* maupun produk, serta mengantisipasi tren perkembangan teknologi dan bisnis.

Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia adalah merupakan unit bisnis Pendukung PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang secara struktural bertanggung jawab langsung kepada Direktur Network & Solution. Sejalan dengan perubahan pengorganisasian bisnis menuju pada model *customer centric organization* , fungsi riset dan pengembangan perusahaan lebih diberdayakan dan fokus pada peran membangun kapabilitas perusahaan dalam mempersiapkan pengembangan *service* dan produk unggulan serta dapat mengantisipasi tren perkembangan bisnis yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam fungsi pokok mengembangkan dan memberdayakan perusahaan, salah satu tugas dari Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia adalah mencari *feedback* atau masukan-masukan, baik dari pelanggan, mitra bisnis dan juga karyawan di dalam PT. Telekomunikasi Indonesia itu sendiri. *Feedback* inilah yang nanti akan menjadi tolak ukur; layanan apa yang diinginkan oleh pelanggan, kemana arah tren teknologi berkembang, siapa yang bisa diajak bekerja sama untuk bisa menggapai tujuan kedepan. Maka, dengan ini Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia berupaya untuk bisa mengadakan survei yang berkontinuitas agar PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk selaku perusahaan telekomunikasi dapat mengetahui tingkat kebutuhan yang harus dipenuhi dan diperbaiki baik dalam produk, kinerja dan layanan dari perusahaan kepada pelanggan serta evaluasi perusahaan untuk meningkatkan kinerja. Dan diharapkan dengan adanya survei ini, PT. Telekomunikasi Indonesia dapat lebih

meningkatkan kualitas serta dapat mengikuti perkembangan teknologi yang selalu menuntut adanya penyesuaian dari waktu ke waktu.

Adalah bidang *Research of Business* dari Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia yang bertanggung jawab untuk mengadakan survei, sesuai dengan tugas pokoknya yaitu, pelaksanaan riset dan pengembangan bisnis, evaluasi dan identifikasi performansi bisnis, penyediaan data pasar, pelanggan dan kompetitor yang kompetitif dan pengembangan hubungan kemitraan yang strategis dengan institusi yang relevan.

Dalam kurun waktu yang disesuaikan dengan rencana pengembangan dan evaluasi kinerja, bidang *Research of Business* mengadakan survei untuk memperoleh *feedback* mengenai masalah tertentu yang menjadi perhatian perusahaan. Dalam pelaksanaanya survei menganut metode *direct approach* yang mengharuskan *surveyor* mendatangi partisipan untuk melaksanakan survei. Setelah kuesioner disebar dan partisipan selesai mengisi kuesioner, *surveyor* akan mengambil kembali kuesioner yang telah diisi untuk kemudian dilakukan pengolahan lebih lanjut. Pengolahan data statistik dibantu dengan menggunakan *software* SPSS. Dari data-data yang telah diolah nantinya akan diperoleh informasi yang bisa digunakan oleh Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia dalam menentukan langkah-langkah apa yang bisa dan harus diambil kedepan.

Untuk memudahkan dalam memperoleh *feedback* dari entitas yang bersangkutan, PT Telekomunikasi Indonesia tentunya membutuhkan *tools* dalam pelaksanaannya. Disinilah Research and Development Center PT. Telekomunikasi

Indonesia memegang peranan dalam mengembangkan *tools*, mengujinya sekaligus menjalankan fungsi dari *tools* tersebut.

Sistem informasi manajemen survei, adalah salah salah satu *tools* yang akan dikembangkan oleh Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia. Berangkat dari kebutuhan Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia dalam memperoleh *feedback* dari pelanggan, mitra bisnis dan karyawan di dalam PT Telekomunikasi Indonesia itu sendiri. Sistem informasi manajemen survei ini berfungsi sebagai *tools* dalam membuat *event* survei, namun lebih ditujukan untuk survei secara elektronik, penyebaran survei ke partisipan, pengumpulan dan pengolahan data mentah. Namun amat disayangkan, pengembangan sistem informasi manajemen survei ini belum berjalan, dikarenakan periset yang dibebankan untuk mengembangkan sistem informasi manajemen survei ini masih berfokus untuk mengerjakan proyek yang sekarang sedang diprioritaskan.

Sebagai salah satu solusi dalam mengatasi masalah diatas, maka pihak periset Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia memberi kesempatan kepada pihak ketiga untuk mengembangkan sistem informasi manajemen survei sesuai dengan SRS.

Dari deduksi-deduksi yang dijabarkan diatas, peneliti merasakan adanya celah untuk memanfaatkan hal tersebut untuk diangkat menjadi sebuah tema penelitian. Penelitian akan diinisialisasi dengan judul **“PERANCANGAN SURVEY MANAGEMENT APPLICATION RDC TELKOM (S.M.A.R.T), APLIKASI SURVEI PADA RDC TELKOM BANDUNG”.**

1.2.Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah. Identifikasi perlu dilakukan sebagai salah satu tahap atau proses dalam mencari dan mengkaji sebuah sistem yang sedang berjalan agar didapatkan solusi. Berikut masalah yang diidentifikasi :

1. Pelaksanaan survei yang masih bersifat manual, paper based. Sehingga tingkat kesulitan pelaksanaan survei masih dirasa berat. Selain karena prosedur survei, biaya pelaksanaan juga menjadi kendala.
2. Belum efektifnya pelaksanaan survei yang berjalan, sehingga proses pengolahan data membutuhkan waktu relatif lebih lama.
3. Belum adanya sistem informasi survei yang berjalan pada Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia.

Adapun Rumusan Masalah berdasarkan identifikasi masalah diatas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pelaksanaan survei yang sedang berjalan saat ini pada Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi survei pada Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia .
3. Bagaimana pengujian sistem informasi survei pada Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi survei pada Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia.

1.3.Maksud Dan Tujuan Penelitian

Berikut maksud dan tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini:

Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian penulisan tugas akhir ini adalah untuk membangun sistem informasi survei pada Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia, guna membantu dalam pelaksanaan survei.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem pelaksanaan survei yang sedang berjalan saat ini pada Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia.
2. Untuk merancang dan membangun sistem informasi survei pada Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia.
3. Untuk menguji sistem informasi survei pada Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia.
4. Untuk mengimplementasikan sistem informasi survei pada Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia.

1.4.Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

Sebagai langkah awal untuk melakukan pengumpulan data, evaluasi sistem yang berjalan, mengidentifikasi kekurangan dan melakukan *system requirement analysis*. Sehingga nantinya muncul sistem baru yang mampu mengatasi segala permasalahan yang terjadi pada sistem yang berjalan.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Peneliti

Dengan adanya penelitian ini diharapkan peneliti mampu mengimplementasikan segala ilmu yang telah ditekuni.

2. Peneliti lain

Untuk kedepannya nanti sangat diharapkan munculnya suatu penelitian yang bisa dijadikan bahan kajian untuk penelitian selanjutnya.

3. Lingkungan pendidikan

Serta bisa digunakan oleh pihak lain sebagai bahan perbandingan guna menciptakan suatu inovasi terbaru yang bermanfaat untuk kemajuan IPTEK .

1.5. Batasan Masalah

Adapun yang menjadi batasan masalah dalam pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem yang dirancang masih berupa prototype, sehingga kompabilitas sistem yang dirancang dengan sistem berjalan yang secara global telah diterapkan belum diperhatikan secara spesifik.
2. Teknis analisis regresi dan korelasi tidak diadopsi dalam perancangan sistem, kesimpulan ditarik sendiri oleh manajer.
3. Keterbatasan keilmuan penulis dalam memanfaatkan framework smarty, terutama dalam penggunaan *temporal variable* (masalah pembacaan variable pada saat menggenerate layout) dan *cached post processing* (masalah pada *storing sessions*, menyebabkan *user sessions* yang tidak terkontrol).

4. Dari poin 3, dibatasi bahwa tiap responden (berdasarkan IP Address) hanya memiliki 1 kali akses ke kuesioner
5. Dari poin 3, peringatan terhadap ketidaklengkapan dalam pembuatan survey dan layout tidak menampilkan letak ketidaklengkapannya
6. Program dirancang untuk melakukan pengaturan pada level layout dan template, bukan pada level soal. Tidak mendukung penggunaan kembali soal yang ada, hanya mendukung penggunaan kembali survey yang ada.
7. Sistem yang dirancang berbasis pada jaringan Intranet demi kegunaan system testing, sementara penyebaran survei terbatas pada lingkungan Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia.

1.6.Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi, peneliti melakukan penelitian pada *Research and Development Center PT. Telekomunikasi Indonesia* yang beralamat di Jalan Geger Kalong Hilir No. 47 Bandung 40152.

Tabel 1.1 *Jadwal Penelitian*

No	Nama Kegiatan	2011											
		Agustus				September				Oktober			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Kebutuhan Pemakai												
	a. Pengumpulan Data												
	b. Analisis Sistem												
2	Pengembangan Perangkat Lunak												
	a.Perancangan												
	b. Coding												
3	Testing dan Implementasi												
	a. Testing												
	b. Implementasi												