BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan pasti memiliki sistem informasi yang kompleks, dimana semua itu membutuhkan manajemen yang efektif dan efisien, sehingga keamanan dan stabilitas data dan informasi lainya lebih terjamin.

Agar kegiatan semua unit-unit kerja tersebut dapat berjalan lancar, tentunya harus ada upaya untuk membuat suatu sistem informasi yang baik serta dapat mendukung semua aspek.

Karena kemajuan zaman dan untuk mempermudah pemasangan telepon baru serta menghemat waktu, PT. TELKOM Banjaran menggunakan sistem informasi yang sudah terkomputerisasi, baik sistem informasi pemasangan telepon baru maupun yang lainnya, namun walaupun demikian tetap saja mengalami berbagai permasalahan, baik dari manusia itu sendiri maupun komputer yang digunakan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut bagaimana sistem informasi pelayanan pelanggan, maka dengan itu penulis mengambil judul yaitu **"Analisis Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Di PT Telkom Divre III STO Banjaran "**

1.2. Identifikasi Masalah Kerja Praktek

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Dalam proses pelayanan, baik pasang baru maupun pencabutan pelanggan harus datang ke kantor Telkom beberapa kali sehingga menyulitkan pelanggan.
2. Terjadinya penumpukan arsip kertas sehingga membutuhkan ruang penyimpanan yang sangat besar.

1.3. Rumusan Masalah

Bagaimana sistem informasi pelayanan pelanggan yang sedang berjalan di Plasa Telkom Banjaran.

1.4. Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

1. Maksud

Maksud laporan kerja praktek ini yaitu, sebagai latihan untuk melakukan studi banding antara hal yang telah dipelajari selama di bangku kuliah dengan kegiatan yang dilakukan di lapangan serta memberikan gambaran mengenai pelaksanaan Pemasangan jaringan telepon baru di Plasa Telkom Banjaran.

2. Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai dalam pelaksanaan kerja praktek adalah sebagai berikut :

a. Memperoleh pengalaman dalam dunia kerja
b. Meningkatkan kemampuan analisis yang dapat menjawab permasalahan dengan terjun langsung ke lapangan
c. Memperoleh gambaran, wawasan dan pengetahuan selama praktek kerja lapangan (PKL).

Sedangkan tujuan dari dilaksanakannya Praktek Kerja Lapangan adalah Untuk mengetahui sistem informasi pelayanan pelanggan yang sedang berjalan di Plasa Telkom Banjaran.

1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini tidak membahas seluruh Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan pada PT Telkom Banjaran. Tetapi hanya terbatas pada Sistem Informasi Pasang Jaringan Telepon Baru.

1.6. Lokasi dan Jadwal Kerja Praktek:

Pelaksanaan kerja praktek dilakukan di PT Telkom Divre STO III Cab. Banjaran yang beralamat di Jl. Raya Banjaran No. 407 Banjaran, Kab Bandung Adapun waktu pelaksanaan Kerja Praktek dimulai tanggal 04 Juli 2011 sampai dengan tanggal 30 Agustus 2011, dan jadwal kehadiran kerja praktek dilaksanakan disesuaikan dengan jadwal dari instansi yang bersangkutan.

Berikut ini adalah rincian secara garis besar dari jadwal kegiatan kerja praktek selama satu bulan yang terhitung dari tanggal 04 juli 2011 sampai 30 Juli 2011.

Tabel 1.1

Jadwal Kegiatan Kerja Praktek

No	Aktivitas	Waktu (Minggu)				
		I	II	III	IV	V
1	Pengamatan SI Pelayanan Pelanggan					
2	Analisi SI Pelayanan Pelanggan					
3	Analisis Dokumen					
4	Analisis SI Pasang Telepon Baru					
5	Merancang Usulan SI					