BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pesatnya perkembangan teknologi dewasa ini, khususnya dibidang komputerisasi, kebutuhan akan informasi secara cepat dan akurat semakin meningkat. Informasi memegang peranan penting dalam kehidupan organisasi, karena informasi dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam mengambil suatu keputusan. Teknologi yang berkembang saat ini telah banyak memberikan manfaat dan kemudahan sehingga banyak digunakan diberbagai bidang. Dengan teknologi komputer, informasi yang dihasilkan dapat membantu pekerjaan manusia dengan tingkat kecepatan dan akurasi yang tinggi.

Perubahan sistem kerja dari manual pada sistem komputerisasi dapat memberikan keuntungan yaitu dapat meningkatkan efisiensi atau kecepatan pelayanan. Hal itu lebih diutamakan, kerena kecepatan penyampaian informasi dan akses data merupakan salah satu media pendukung suatu badan usaha untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain. Selain itu perusahaan harus bersifat fleksibel terhadap perubahan yang terjadi sehingga perusahaan dapat mengikuti setiap perubahan yang terjadi dan melakukan perbaikan – perbaikan untuk kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri.

Cepatnya perkembangan teknologi informasi, membawa dampak pengaruh yang sangat besar bagi semua bidang, salah satunya dalam bidang jasa perbaikan jaringan “Telkom Speedy”. Salah satu layanan telekomunikasi yang disediakan oleh PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk merupakan perusahaan informasi dan

komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. merupakan perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia, yang didalamnya mencakup jasa telepon tetap kabel *(fixed wire line)*, jasa telepon tetap nirkabel *(fixed wireless)*, jasa telepon bergerak *(mobile service)*, data/internet serta jasa multimedia lainnya. Speedy merupakan salah satu layanan jasa yang ditawarkan oleh PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Sehubungan dengan itu maka PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, sangat membutuhkan suatu Sistem Informasi (SI), untuk mengolah data pelanggan yang menggunakan layanan jasa PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. SI di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, khususnya dibagian gangguan Speedy penulis lihat sudah sangat lengkap dan cukup untuk melayani keinginan pelanggan dengan baik.

Masalah yang dirasakan oleh pelanggan adalah lamanya penanganan masalah gangguan, selain karena penanganan setiap unit *dispatch* bisa dialihkan dari unit *dispatch* satu ke unit *dispatch* yang lain, dikarenakan menyatunya penanganan keluhan gangguan speedy antara yang melalui call center (147) dan juga melalui media massa / email.

Unit Dispatch gangguan speedy diantaranya :

- 147 (Telkom Trouble Centre)

Menerima keluhan gangguan dari pelanggan,biasanya keluhan tersebut lewat telepon.

- MM BOC TECHNICAL SUPPORT dan TDC

Mempunyai tugas yang hampir sama yaitu mengirim laporan gangguan, Pada kegiatan ini yang dilakukan mencatat dan praktek penangan C*omplain Handling* gangguan telepon dan speedy, menginformasikan kepada petugas gangguan.

- PCAN dan PETUGAS

Mempunyai tugas mengenai gangguan pelanggan speedy yang dialihkan dari TDC, PCAN memberikan tugas tersebut kepada petugas supaya mendatangi rumah pelanggan. Sebelum petugas tersebut mendatangi rumah pelanggan, terlebih dahulu akan menghubungi melalui telpon pelanggan yang bersangkutan untuk menanyakan keluhan apa yang dirasakan oleh pihak pelanggan, jika masalah terselesaikan melalui telpon maka petugas tidak perlu mendatangi rumah pelanggan.

Saran yang ingin penulis berikan adalah mempunyai dua Customer Service Representative (CSR). Dengan begitu bisa saja tugas petugas lapangan bisa lebih mudah dan pelanggan akan merasa puas karena kinerja petugas lapangan dalam melakukan perbaikan lebih cepat, selain itu disamping secara ekonomis kebutuhannya terpenuhi, demikian juga dengan kebutuhan psikologisnya. Terpenuhinya kebutuhan psikologis maka akan timbul perasaan merasa dihargai, dihormati dan dianggap orang penting antara petugas dan pelanggan. Manfaat bagi Petugas, petugas akan merasa puas mengenai reaksi pelanggan atas pelayanan yang diberikan, sehingga petugas merasa lebih dapat menikmati apa yang menjadi tugasnya, disamping itu petugas akan lebih percaya diri dan merasa bangga karena pelayanan yang diberikan dihargai oleh pelanggan secara positif dan akibatnya konflik pribadi dengan pelanggan akan berkurang.

Manfaat bagi perusahaan dengan banyaknya jumlah pelanggan terhadap hasil produk suatu perusahaan menunjukan bahwa perusahaan tersebut dibutuhkan dan dapat diterima oleh masyarakat, sehingga keuntungan yang diperoleh perusahaan meningkat. Dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat akan makin meningkatkan citra bagi perusahaan yang bersangkutan.

Sulitnya penerapan standar manajemen informasi bagi suatu organisasi perusahaan dapat disebabkan karena berbagai faktor yang berasal dari *internal* maupun *eksternal* perusahaan. Faktor *internal* diantaranya disebabkan oleh pengetahuan SDM yang belum mampu melakukannya dengan benar.

Perusahaan tentunya memerlukan suatu manajemen informasi yang tentunya bisa mengatur kinerja perusahaan agar lebih meningkatkan layanan terhadap

masyarakat yang menggunakan layanan jasa PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Bertitik tolak pada pembahasan diatas maka dalam pelaksanaan kerja praktek ini penulis mengambil judul "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI COMPLAINT HANDLING SPEEDY pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk, Unit PCAN Sektor IV.1 Dago".

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Proses pengidentifikasian masalah merupakan langkah awal untuk mengetahui latar belakang kelemahan-kelemahan yang dihadapi serta masalah-masalah yang timbul dalam sistem yang berjalan. Adapun permasalahan yang penulis temukan dalam sistem yang sedang berjalan adalah sebagai berikut :

1. Merasa kurang efektifnya Sistem Informasi (SI) pada Telkom Speedy, layanan akses internet dengan kecepatan tinggi *(broad band)* menggunakan teknologi ADSL, dikarenakan SDM yang tidak memaksimalkan Sistem Informasi tersebut.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Informasi mengenai penanganan laporan gangguan berjalan saat ini?
2. Apakah pengolahan data gangguan Speedy sudah efektif..

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakan kerja praktek adalah untuk mengimplementasikan pengetahuan yang didapatkan di perkuliahan dengan kenyataan yang sesungguhnya dilapangan, sedangkan tujuan dilaksanakannya kerja praktek adalah untuk :

1. Untuk mengetahui Sistem Informasi mengenai penanganan laporan gangguan pada Telkom Speedy.

2. Memperluas wawasan dalam penerapan sebuah sistem.

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup kerja peraktek hanya pada analisis Sistem Informasi yang sedang berjalan pada Unit PCAN Sektor IV.1 Dago, Bagian Access Network Operation, Kandatel Bandung

1.5 Lokasi dan Jadwal Kerja Praktek

Lokasi kerja praktek adalah Unit PCAN Sektor IV.1 Dago, Bagian Access Network Operation, Kandatel Bandung. Kerja praktek dilakukan dari tanggal 14 Juli sampai dengan 12 Agustus, adapun jadwal kerja praktek meliputi :

Tabel 1.1 Jadwal Kerja Praktek

NO	Aktivitas	Waktu				
		Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jum'at
1	Pengecekan Trouble Ticket, SISKA, Mini Tool's	X	X	X	X	X
2	Pengecekan di MDF	X	X	X	X	X
3	Kunjungan ke Pelanggan (Site Visit)	X	X	X	X	X