BAB I

Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Bagian *Area Khusus* adalah salah satu bagian di dalam Divisi *Information System Center*, PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengelola *desktop* di lingkungan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Yang dimaksud *desktop* di sini adalah perangkat kerja yang disediakan oleh perusahaan bagi karyawan dan atau mitra kerjanya untuk menjalankan aktivitas kedinasan, yang termasuk dalam perangkat dimaksud adalah *Personal Computer, Laptop, Scanner, Printer,* dan , *Projector.* Tanggung jawab pengelolaan *desktop* meliputi distribusi, perawatan, dan perbaikan. Distribusi di sini berarti proses penyediaan *desktop* ke karyawan dan atau mitra kerja perusahaan.

Sampai dengan akhir tahun 2003, proses penyediaan barang dan jasa terutama perangkat desktop di PT Telkom, masih menggunakan Biaya Operasional Dan Pemeliharaan (BODP) setiap bagian dalam suatu divisi yang dianggarkan per triwulan. Namun, awal tahun 2004, muncul kebijakan dari *top management* bahwa pengadaan barang dan jasa (dalam hal ini desktop) pengadaannya dilakukan terpusat di Telkom Divisi Information System Center. Awal tahun 2004 merupakan fase-fase pertama bagi PT Telkom (dalam hal ini Telkom ISCenter) menerapkan PC leasing (sewa Personal Komputer), sehingga banyak ditemukan hal-hal baru yang bersifat keuntungan maupun kerugian bagi perusahaan. Beberapa keuntungan yang dapat diambil adalah bantuan tenaga maintenance perangkat dari vendor penyedia barang.

Seiring berjalannya roda perusahaan, permintaan perangkat desktop (Personal computer, laptop, printer, projector, scanner) dari Divisi-divisi kerja Telkom semakin bertambah pula, dengan jumlah permintaan yang semakin besar pula.

Kemudian, TELKOM ISCenter menerapkan konsep *Seat Management* dalam pengelolaan desktop perusahaan.

Seat-Management adalah salah satu metoda praktis dalam pengelolaan desktop yang meliputi seluruh siklus pengelolaan desktop yang dilakukan secara serah kelola kepada pihak VENDOR, prinsipnya : Telkom tidak perlu memikirkan detail dari penyediaan barang dan jasa (desktop) yang dibutuhkan untuk operasional Telkom dan cukup hanya membebankan tanggung jawab penyediaan, delivery, maintenance, dan operasional harian desktop kepada vendor penyedia barang. Dengan bahasa yang lebih sederhana, bagi Telkom cukup dengan istilah : "kami membutuhkan, anda harus menyediakan, kapanpun, berapapun, di manapun". Dengan aturan ini, maka vendor penyedia barang dan jasa harus memiliki kapabilitas yang tinggi terhadap stock dan gudang.

Dengan adanya Seat Management ini, ada beberapa keuntungan yang dapat diperoleh di sisi PT Telkom, diantaranya :

1. Efisiensi biaya operasional desktop (karena sudah tercover dalam anggaran Seat Management).
2. Efektivitas resource SDM Telkom, karena satu sektor layanan sudah dimitrakan kepada vendor, sehingga diharapkan SDM Telkom (unit terkait) dapat berkonsentrasi pada bidang kunci dari pekerjaan perusahaan.
3. Telkom tidak perlu mengeluarkan biaya untuk proses perawatan, maintenance, maupun penggantian hardware / perangkat keras yang rusak, karena scope dari Seat Management adalah mencakup penggantian / back up ketika terjadi kerusakan, tentunya kerusakan dengan aturan tertentu.
4. Telkom tidak perlu berurusan langsung dengan *Principal produk*, karena segala bentuk kerjasama dengan *principal* menjadi tanggung jawab vendor Seat Management. *Principal* adalah pemegang lisensi distribusi suatu

produk di kawasan suatu negara. Contohnya : *Principal* produk Hewlett Packard, *Principal* produk DELL, *Principal* produk IBM.

Adapun vendor yang dipercaya untuk memegang proyek Seat Management harus memiliki beberapa criteria yang cukup tinggi, yaitu :

1. Berpengalaman dalam melaksanakan Seat Management Service dengan fasilitas Helpdesk yang memadai.
2. Didukung oleh technical support yang memadai
3. Memiliki Helpdesk yang beroperasi pada jam kerja TELKOM
4. Menyediakan On Site Technical Support di lokasi TELKOM (ISCHO, ISDC REGIONAL I, II, III, IV, V, VI, VII)
5. Technical support tersebut berfungsi untuk melakukan maintenance, koordinasi dan reporting
6. Technical support harus mampu memenuhi service level (maintenance, response time, resolution time)
7. Mempunyai branch office / service point minimal s/d level Kantor Divisi Regional TELKOM.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah kami jelaskan diatas, maka kami identifikasikan masalah-masalah yang perlu ditangani dan dikendalikan secara bijak yaitu sebagai berikut :

1. Dibutuhkannya suatu Sistem informasi Seat Management yang dirancang dan dikembangkan untuk menghasilkan informasi yang di butuhkan secara cepat dan optimal.
2. Kurangnya pemahaman bagi pengguna sistem atas sistem informasi Seat Management yang diterapkan di Telkom Geger Kalong.

Rumusan masalah yang penulis ambil dari identifikasi masalah di atas yaitu :

1. Bagaimana sistem informasi Seat Management Telkom yang saat ini berjalan
2. Bagaimana prosedur sistem informasi Seat Management Telkom Geger Kalong

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakan kerja praktek adalah untuk mengimplementasikan pengetahuan yang didapat di perkuliahan dengan kenyataan yang sesungguhnya dilapangan,

Tujuan dilaksanakannya kerja praktek ini yaitu:

1. Untuk mengetahui sistem informasi Seat Management Telkom
2. Agar sistem Seat Management yang sudah ada di Telkom dapat digunakan secara optimal

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah analisis ini meliputi :

1. Pembuatan Flow Map permintaan dekstop telkom I/S Center.
2. Pembuatan alur data dengan Diagram konteks dan DFD.

1.5. Tempat dan Waktu

Tempat penelitian dilakukan di Bagian *Area Khusus, Information System Center,* PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang direncanakan sesuai dengan jadwal yaitu bulan Juli 2009 sampai dengan bulan Agustus 2009.

Jadwal Kegiatan Kerja Praktek

No	**Aktivitas**	**JADWAL KERJA PRAKTEK**							
		Juli - 2009				Agustus - 2009			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Menganalisa sistem yang sedang berjalan								
2	Menganalisa sistem yang sedang berjalan								
3	Membuat Flowmap dan DFD								
4	Merefisi Flowmap dan DFD								
6	Merefisi DFD								
7	Membuat Laporan Kerja Praktek								
8	Membuat Laporan Kerja Praktek								