BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Telkom Tbk merupakan salah satu perusahaan Telekomunikasi dan Informasi yang terbesar di Indonesia. Salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang sangat membantu perkembangan negara Indonesia dalam kemajuan teknologi, telekomunikasi dan informasi di negara ini.

Untuk memberikan pelayanan yang baik. PT. Telkom memiliki sebuah aplikasi yang sangat membantu dalam mengatasi masalah – masalah yang terjadi di tiap pelanggan – pelanggannya. Aplikasi tersebut bernama T3(Trouble Ticket Terpadu) – online. Aplikasi ini berbasis web dan digunakan untuk memonitor apa saja masalah yang terjadi di pelanggan.

Karena begitu banyaknya menu – menu yang belum terjamah atau jarang digunakan oleh pengguna aplikasi ini, maka dilakukanlah sebuah analisa terhadap aplikasi tersebut. Adapun pengguna dari aplikasi ini adalah karyawan PT. Telkom sendiri dan satu orang terpercaya yang dipercaya oleh PT. Telkom untuk mengurus setiap masalah yang terjadi di pelanggan atau instansi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penulisan tugas kerja praktek ini adalah : “Bagaimana Menganalisa Pengolahan Data Ticket pada Sistem Informasi T3-online (Trouble Ticket Terpadu) di PT. Telkom Tbk.”.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari penggunaan sistem ini adalah :

a. Membantu karyawan baru
b. Mengirimkan informasi langkah-langkah yang dilakukan agar trouble yang terjadi terselesaikan

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam membangun perangkat lunak ini antara lain:

1. Prosedur yang digunakan adalah login dan pengolahan data tiket
2. Data yang dibutuhkan dalam membangun perangkat lunak ini adalah data pelanggan, data *trouble* (masalah/gangguan), data eskalasi dan data langkah – langkah penanganan *trouble* (masalah/gangguan).
3. Pengguna atau user yang memakai aplikasi ini adalah karyawan PT. Telkom bagian Problem Handling & Trouble Management.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan antara lain :

1. Interview

   Melakukan wawancara dengan karyawan (user) aplikasi untuk memperoleh informasi tentang cara kerja dari aplikasi ini.
2. Observasi

   Melakukan peninjauan langsung kepada objek (aplikasi) dengan atas izin dari pemimpin perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan memberikan informasi secara umum tentang pembahasan yang terdapat dalam setiap bab. Sehingga dalam pembahasannya akan lebih mudah dipahami. Sistematika penulisan laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas dan menerangkan perihal yang menjadi latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas mengenai teori–teori yang berhubungan dengan sistem yang akan dianalisa. Selain berisi teori-teori yang berhubungan pada bab ini akan membahas pula mengenai gambaran umum tentang lembaga pendidikan tempat aplikasi ini akan diimplementasikan.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas analisis sistem yang dilakukan penulis pada sistem informasi T-3 online yang telah dibangun.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup yang mengemukakan kesimpulan dari penelitian. Berisi kesimpulan dari analisa sistem perangkat lunak yang diteliti serta saran untuk perkembangan selanjutnya.