BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bagian *Network Operation* 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 Komputer, 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 manajemen 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 ISC 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 tercakup 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 kriteria 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 sampai dengan level Kantor Divisi Regional TELKOM.

Dari masalah yang timbul maka sistem informasi dengan berbasis *online* adalah jawaban yang paling tepat untuk menangani permasalahan-permasalahan tersebut. Selain cepat, baik dalam memberikan informasi dan dapat meningkatkan layanan kepada *user*. Oleh karena itu penulis mengambil judul "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI TELKOM *SEAT MANAGEMENT* BERBASIS *ONLINE*."

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka dilakukan observasi dan mengidentifikasi masalah-masalah yang perlu ditangani dan dikendalikan secara bijak. Hal ini perlu dilakukan sebagai bahan atau data dalam pembangunan sistem informasi dengan mendayagunakan teknologi yang bertujuan untuk memberikan jalan keluar (solusi) yang cepat, tepat dan akurat. Dari masalah-masalah yang ada perlu ditangani sebagai berikut :

1. Belum adanya informasi tentang *SSC* (*Standar Software Catalogue*), sebagai panduan bagi *user* tentang *software-software* apa saja yang dikategorikan dapat diinstal di perangkat *Seat Management* dan memberikan edukasi kepada *user* tentang penggunaan *software* berlisensi.

2. Belum adanya adanya alat bantu pengawalan *Service Level Agreement* Telkom dengan *user*, meliputi :
   a. data penanganan gangguan oleh *vendor* berdasar komitmen *SLA*
   b. data kehandalan perangkat *Seat Management* dengan memperhatikan statistik gangguan yang terjadi
   c. memberikan gambaran tentang perilaku *user* dengan mengamati pola dan jumlah gangguan yang tercatat
3. Belum tertibnya administrasi perangkat kerja
4. Belum adanya bank data *Seat Management*, yang merupakan *tools* evaluasi permintaan, minimalisasi duplikasi *user*, data alokasi perangkat, informasi tentang prosedur, informasi format-format form *desktop*, sosialiasi perangkat desktop, informasi rencana *delivery*,sosialisasi KD (Keputusan Direksi) dan *SOE* (*Standard Operating Environment*) *Desktop, reminder* perangkat habis sewa.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem yang sedang berjalan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. yang masih belum adanya informasi *SSC* dan belum tertibnya masalah administrasi perangkat kerja.
2. Bagaimana Merancang Sistem Informasi Telkom *Seat Management* Berbasis *Online* dapat menyelesaikan masalah yang ada di PT. Telkom.
3. Bagaimana implementasi Sistem Informasi Telkom *Seat Management* Berbasis *Online*.

4. Bagaimana pengujian Sistem Informasi Telkom *Seat Management* Berbasis *Online*.

1.3 Maksud Penelitian dan Tujuan Penelitian

Maksud dari pelaksanaan usulan penelitian tidak lain untuk mengimplementasikan ilmu yang di dapat dari bangku kuliah, dan untuk memberikan pedoman referensi bagi sesama peneliti untuk dapat mengembangkan ilmu pengetahuan.

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem yang berjalan di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. yang masih belum adanya informasi *SSC*, pengawalan *SLA*, dan Sosialisasi perangkat *dekstop*.
2. Untuk merancang Sistem Informasi Telkom *Seat Management* Berbasis *Online* agar dapat menyelesaikan masalah yang ada di PT. Telkom.
3. Untuk mengimplementasikan Sistem Informasi Telkom *Seat Management* Berbasis *Online.*
4. Untuk melakukan pengujian Sistem Informasi Telkom *Seat Management* Berbasis *Online*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian terdiri dari kegunaan praktis dan kegunaan akademis. Kegunaan praktis adalah kegunaan dari sistem yang dibuat untuk kepentingan

perusahaan, sedangkan kegunaan akademis adalah kegunaan bagi si peneliti sendiri.

1.4.1 Kegunaan Praktis

Sistem Informasi Telkom *Seat Management* Berbasis *Online* ini diharapkan bisa dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna untuk dapat mendukung kegiatan pengelolaan perangkat *dekstop* dan dapat meningkatkan efektifitas kerja di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu bagi penulis khususnya dan bagi sesama peneliti umumnya. Selain itu penulis juga mengharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang sistem informasi telkom *seat management* berbasis *online*. Membantu peneliti lain yang akan mengambil penelitian di bidang / masalah yang sama dengan penulis, sebagai bahan referensi untuk perbaikan maupun pengembangan ilmu. Penulis juga dapat mengukur sampai sejauh mana tingkat kompetensi dan kemampuan penulis dalam mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang di dapat selama menjalani perkuliahan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pembangunan aplikasi ini meliputi :

1. Aplikasi yang dibangun hanya untuk membantu proses penanganan laporan gangguan *dekstop* dari *user* ke *helpdesk* dan bukan merupakan aplikasi untuk proses penanganan laporan gangguan *dekstop* dari *user* ke *helpdesk*.
2. Sistem yang dibangun tdak membahas tentang kehilangan perangkat *desktop*.
3. Sistem yang dibangun tidak membahas tentang proses keuangan dan laporan keuangan
4. Ruang lingkup sistem hanya mencakup telkom pusat saja tidak sampai ke cabang.
5. Hak akses disesuaikan dengan ketentuan dari Telkom *IS Center*.
6. Implementasi hanya berupa cara mengoperasikan perangkat lunak.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk divisi *IS Center* di Jl. Japati No.1 Bandung. Divisi *IS Center* ini satu lokasi dengan Gedung PT. Telekomunikasi Indonesia,Tbk. Penelitian ini dilakukan selama 5 bulan dimulai dari bulan Februari hingga Juni. Adapun waktu penelitian ini penulis jadwalkan sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

NO	KEGIATAN	WAKTU																							
		FEBRUARI				MARET				APRIL				MEI				JUNI				JULI			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Sumber data primer																								
	1.1 observasi.																								
	1.2 wawancara.																								
2	Sumber data sekunder																								
	2.1. pencarian buku referensi																								
	2.2. studi dokumentasi																								
3	Customer Communication																								
	3.1. Analisa Bisnis																								
	3.2. Perumusan																								
4	Planning																								
5	Modelling																								
	5.1. Analisa model																								
	5.2. Desain model																								
	5.3. Arsitektur																								
	5.4. Perancangan antar muka																								
6	Construction																								
	6.1. Kodifikasi																								
	6.2. Pengujian perangkat lunak																								
7	Deployment																								
	7.1. Evaluasi konsumen																								