BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Seperti yang kita ketahui PT Telkom adalah perusahaan milik Negara atau BUMN yang bergerak dalam bidang telekomunikasi di Indonesia. Banyak produk-produk yang dikeluarkan oleh perusahaan ini, seperti internet speedy, flexy dll.

Sistem informasi pelanggan yang di gunakan PT Telkom merupakan sistem informasi yang baru diluncurkan pada 18 Juni 2011 yaitu i-SISKA menggantikan sistem yang lama yaitu SISKA, dimana sistem yang baru adalah sistem yang berbasis web.

Sistem informasi yang baru digunakan PT Telkom masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki, maka dari itu penulis mengambil objek kerja praktek di Unit Consumer Service Regional 1 Area RIKEP pada bagian *Direct channel*. Pada bagian direct channel ini penulis mempelajari bagaimana sistem i-SISKA berjalan, dimana penulis menemukan kekurangan pada sistem i-SISKA dan prosedur pemasangan speedy seperti migrasi data dari sistem yang lama belum termigrasi semua dan pengambilan modem yang belum dilaksanakan satu pintu.

1.2. Identifikasi dan rumusan masalah

1.2.1. Identifikasi masalah.

1. Migrasi data dari sistem yang lama belum semua termigrasi
2. Kinerja teknisi speedy yang tidak efektif karena pengambilan modem yang tidak satu pintu

1.2.2. Rumusan masalah

1. Bagaimana implementasi i-SISKA yang sedang berjalan di unit direct channel consumer service regional 1 area RIKEP

1.3. Maksud dan tujuan

1. Maksud

   Dilaksanakan kerja praktek adalah untuk mengimplemetasikan pengetahuan yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang sesungguhnya dilapangan

2. Tujuan

   1. Untuk mengetahui sistem informasi i-SISKA yang berjalan pada Unit Consumer Service Regional 1 Area RIKEP, bagian direct channel pada khususnya

1.4. Batasan masalah

Batasan masalah yang diambil adalah :

1. Aliran data dari pelanggan hingga esekusi permintaan pelanggan
2. Prosedur pengambilan modem yang masih tidak pada satu tempat

1.5. Lokasi dan waktu

Nama perusahaan : Unit Consumer Service Regional 1 Area RIKEP

Alamat : Jln Jaksa Agung R. Suprapto, Sekupang, Batam

Tabel aktivitas :

No	Aktivitas	Juli			Agustus	
		2	3	4	1	2
1	Pendahuluan					
2	Desain fyer					
3	Membuat laporan					
4	Membuat laporan					
5	Update datek (data teknis)					
6	Event (open table)					
7	Membuat laporan					
8	Desain spanduk					
9	Open table					
10	Bimbingan laporan					

Gambar 1.1 Tabel Aktivitas