BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan

Perkembangan teknologi sekarang ini menciptakan aplikasi-aplikasi baru dengan prodiktivitas dan biaya teknologi yang lebih efisien. Sehubungan dengan inovasi baru yang terjadi pada system telepon dan jaringan data, perusahaan-perusahaan jaringan suara mulai mengintegrasikan jaringan surara dengan jaringan data. Hasil integrasi ini disebut sebagai VoIP (*Voice Over Internet Protocol*).

VoIP mengubah gelombang analog suara menjadi digital ke dalam paket-paket data (*IP Packet*), kemudian paket-paket ini dikirimkan melalui jaringan internet dan setelah sampai tujuan paket-paket data tersebut diubah kembali menjadi suara. Dengan cara ini, pengiriman suara dapat dikontrol, dikompres, dirouting, dan dikonversi menjadi format baru yang lebih baik.

Penggunaan VoIP ini mempunyai beberapa keuntungan dibandingkan dengan menggunakan PSTN (*Public Switch Telephone Network*). Dengan menggunakan saluran PSTN, pengguna harus membayar sesuai dengan lamanya waktu pemakaian kepada penyedia layanan PSTN. Sedangkan dengan VoIP, pembicaraan dapat dilakukan sepanjang waktu dengan setiap orang selama yang pengguna inginkan tanpa harus membayar sesuai lamanya waktu yang digunkan. Hal ini memungkinkan dilakukannya hubungan dengan banyak orang pada waktu yang sama dan melakukan pertukaran data dengan orang yang diajak bicara, mengirimkan gambar, grafik dan video.

Dalam komunikasi menggunakan VoIP dapat dilakukan dengan beberapa cara seperti komunikasi melalui email, komunikasi melalui telepon PSTN (telepon biasa), FAX, SMS.

Suatu perusahaan maju seperti PT. INTI tentunya memiliki kegiatan bisnis yang besar. Seperti halnya perusahaan lain, tentunya PT. INTI harus selalu

siap bila dihadapkan dengan keluhan dari para pelangganya. Selama ini jika ada keluhan atau permintaan dari pelanggan langsung ditujukkan ke unit-unit kerja yang bersangkutan. Seiring dengan perkembangan jaman dan juga tuntutan perusahaan agar konsentrsi keluar/masuk keluhan atau permintaan pelanggan tersebut harus terpusat di satu unit kerja yaitu Call Center. Pada unit kerja ini segala keluhan atau permintaan pelanggan dikelola dan diorganisasi sebelum diteruskan ke unit kerja terkait. Call Center ini menerapkan teknologi VoIP. VoIP dapat digunakan untuk komunikasi antar unit kerja terkait dan juga *costumer* dari PT. INTI.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

a. Identifikasi Masalah

Pada saat melakukan kegiatan kerja praktek, terdapat beberapa masalah yang ditemukan yaitu :

Belum efektif dan terorganisasinya penanganan keluhan pelanggan di PT. INTI sehingga perlu ada unit yang mengelola penanganan keluhan pelanggan di PT. INTI

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang diajukan adalah :

Bagaimana sistem penanganan keluhan pelanggan di PT. INTI

1.3 Maksud dan Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Maksud dilaksanakan Praktek Kerja Lapangan adalah untuk mengimplementasikan pengetahuan yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang sesungguhnya di lapangan, sedangkan tujuan dilaksanakannya kerja praktek adalah untuk :

Untuk mengetahui sistem informasi yang sedang berjalan dalam menangani keluhan pelanggan di PT. INTI

1.4 Batasan Masalah

Pada saat mengikuti kegiatan kerja praktek, kegiatan yang sedang dikerjakan yaitu pengecekan email keluhan dari costumer ke unit kerja Call Center sehingga dalam perancangan system hanya akan membahas langkah-langkah penanganan keluhan dengan komunikasi melalui email.

1.5 Lokasi dan Waktu Praktek Kerja Lapangan

Lokasi Praktek Kerja Lapangan

Nama perusahaan : PT. Industri Telekomunikasi Indonesia Bandung

Alamat perusahaan : Jl. Moh. Toha No. 77 Bandung

Divisi/Bagian : Prod dan Purju Yan Spare Part

Waktu Praktek Kerja Lapangan

Tabel 1.1.
Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Lapangan

No.	Aktivitas	Waktu (minggu)					
		1	2	3	4	5	6
1	Pengenalan Aplikasi Call enter						
2	Pengenalan Job Description						
3	Translate Manual Call Center						
4	Instalasi Pengabelan IP PHONE						
5	Testing Konektivitas IP PHONE						
6	Testing Perekaman Suara						