BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PT. Telkom Indonesia Unit *Data Management* Wilayah Bandung Barat dan Timur merupakan salah satu divisi yang menjadi bagian dari PT. Telkom Indonesia Kandatel (Kantor Daerah Telekomunikasi) Bandung. Salah satu tugas dari divisi ini yaitu melakukan pengarsipan berkas layanan produk Wireline (telepon kabel) dan Speedy (jaringan internet) yang ada di setiap Plasa Telkom di wilayah Bandung Barat dan Timur. Selain itu, divisi ini juga bertugas untuk menyediakan berkas yang dibutuhkan dalam proses layanan pelanggan Wireline dan Speedy.

PT. Telkom Indonesia Unit *Data Management* Wilayah Bandung Barat dan Timur saat ini telah memiliki sistem pengarsipan dengan menggunakan metode sekuen yaitu melakukan pengarsipan dengan cara berurutan sesuai dengan atribut kunci. Namun, seiring dengan meningkatnya transaksi layanan pelanggan yang mengakibatkan berkas semakin banyak, proses penentuan lokasi penyimpanan berkas di lemari arsip menjadi lambat karena diperlukan proses penyesuaian urutan berkas sebelum melakukan penyimpanan. Demikian halnya dengan proses pencarian berkas juga lambat karena jumlah berkas sangat banyak. Hal ini akan menghambat proses layanan pelanggan yang dapat berdampak terhadap kepuasan pelanggan.

Solusi yang dapat diusulkan untuk mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi oleh PT. Telkom Indonesia Unit *Data Management* Wilayah Bandung Barat dan Timur yaitu dengan membangun sebuah sistem informasi pengarsipan yang dapat menggantikan sistem yang ada sehingga proses pengarsipan dapat berjalan efektif dan tidak menghambat proses layanan pelanggan di Plasa Telkom.

1.2. Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka identifikasi masalah dapat dirumuskan sebagai berikut: bagaimana membangun

sebuah sistem informasi yang dapat membantu dalam proses pengarsipan berkas untuk layanan produk Wireline dan Speedy di PT. Telkom Indonesia Unit *Data Management* Wilayah Bandung Barat dan Timur.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dari penulisan laporan ini adalah membangun sistem informasi pengarsipan berkas untuk layanan produk Wireline dan Speedy pada PT. Telkom Indonesia Unit *Data Management* Wilayah Bandung Barat dan Timur.

Tujuan dari pembangunan sistem informasi pengarsipan berkas layanan produk Wireline dan Speedy di PT. Telkom Indonesia Unit *Data Management* Wilayah Bandung Barat dan Timur, yaitu :

1. Mempercepat proses penyimpanan berkas karena sistem yang baru akan memberikan informasi letak penyimpanan dengan detail.
2. Memudahkan staf atau pegawai dalam mencari berkas yang dibutuhkan oleh Plasa Telkom.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah yang akan dikaji dalam pembangunan sistem informasi pengarsipan ini, yaitu :

1. Berkas yang akan diarsipkan adalah berkas layanan produk Wireline dan Speedy di setiap Plasa Telkom yang ada di wilayah kerja Bandung Barat dan Timur. Berkas produk Wireline yang diarsipkan berupa berkas layanan Pasang Baru (PSB), Pasang Kembali (PSK), Balik Nama, dan Cabut. Sedangkan berkas produk Speedy yang diarsipkan berupa berkas layanan Pasang Baru dan Cabut.
2. Data yang dikelola berupa data non-spasial.
3. Data masukkan ke sistem informasi pengarsipan yang dibangun adalah data lemari, data map, data pelanggan, dan data berkas.
4. Proses yang terdapat pada sistem informasi pengarsipan ini yaitu proses pengolahan data lemari, pengolahan data map, pengolahan data pelanggan, pengolahan data berkas (yang masuk dan keluar).

5. Keluaran yang dihasilkan dari sistem informasi pengarsipan yang dibangun berupa informasi mengenai lokasi penyimpanan suatu berkas dalam lemari arsip, informasi status keberadaan berkas (ada atau tidak ada dalam lemari arsip).
6. Pemodelan data yang digunakan adalah pemodelan analisis terstrukur, dimana *tools* yang digunakan adalah *Flow Map* yang digunakan untuk menggambarkan aliran dokumen pada sistem yang ada saat ini, Diagram Konteks yang digunakan untuk menggambarkan aliran data kedalam maupun keluar sistem, *Data Flow Diagram* yang digunakan untuk menggambarkan aliran data mulai dari pemasukan sampai dengan keluaran data, dan *Entity Relationship Diagram* (ERD) yang digunakan untuk memodelkan struktur data dan hubungan antar data.
7. Aplikasi sistem informasi pengarsipan ini berbasis web.
8. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dengan menggunakan *Macromedia Dreamwaver 8* sebagai *tools editor*-nya. *Database* dalam sistem informasi pengarsipan ini dibuat dengan MySQL. Sedangkan *tools server*-nya menggunakan *Wamp Server 2.0.*

1.5. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan proses yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis, dimana memerlukan data untuk mendukung terlaksananya suatu penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan metode yang menggambarkan fakta-fakta dan informasi dalam situasi atau kejadian dimasa sekarang secara sistematis, faktual, dan akurat. Metode penelitian ini memiliki dua tahapan, yaitu tahap pengumpulan data dan tahap pengembangan perangkat lunak.

1.5.1. Tahap Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Cara untuk mendapatkan data primer yaitu :

1. Studi lapangan
   a. Observasi yaitu melakukan penelitian atau pengamatan dengan berada langsung di tempat penelitian yaitu di PT. Telkom Indonesia Unit *Data Management* Wilayah Bandung Barat dan Timur.
   b. Wawancara yaitu mengadakan tanya-jawab dengan *Office Support* yang merupakan narasumber yang bertanggung jawab terhadap permasalahan yang akan dikaji.
2. Studi literatur yaitu melakukan pengumpulan data yang akan dilakukan dengan mempelajari berbagai sumber buku atau referensi lainnya yang dijadikan sebagai gambaran dari penulisan laporan kerja praktek.

1.5.2. Tahap Pengembangan Perangkat Lunak

Cara pengembangan perangkat lunak yang digunakan dalam pembangunan sistem informasi pengarsipan ini yaitu model *Waterfall* (Gambar 1.1) yang meliputi beberapa proses yaitu *system analysis, system design, system coding, system testing,* dan *system maintenance.*

a. System Analysis

System analysis merupakan tahap menganalisis hal-hal yang diperlukan dalam pelaksanaan proyek pembuatan perangkat lunak.

b. System Design

System design merupakan tahap penerjemahan dari data yang dianalisis kedalam bentuk yang mudah dimengerti oleh *user*.

c. System Coding

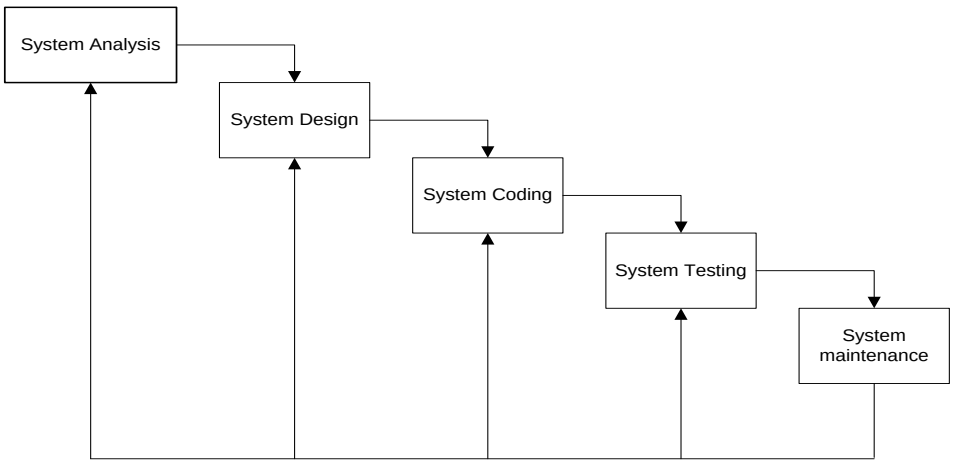
System coding merupakan tahap penerjemahan data atau pemecahan masalah yang telah dirancang keadalam bahasa pemrograman tertentu.

d. System Testing

System testing merupakan tahap pengujian terhadap perangkat lunak yang dibangun.

e. System Maintenance

System maintenance merupakan tahap akhir dimana suatu perangkat lunak yang sudah selesai dapat mengalami perubahan–perubahan atau penambahan sesuai dengan permintaan *user*.



Gambar 1.1 Waterfall

1.6. Sistematika Penulisan

Berikut sistematika penulisan dalam pembangunan sistem informasi pengarsipan berkas layanan produk Wireline dan Speedy pada PT. Telkom Indonesia Unit *Data Management* Wilayah Bandung Barat dan Timur:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini menguraikan latar belakang permasalahan, rumusan permasalahan yang dihadapi, maksud dan tujuan penulisan, metode penelitian, pembatasan masalah serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II ini menjelaskan tentang profil perusahaan yang berupa sejarah singkat, logo instansi, badan hukum instansi, serta struktur organisasi dan uraian pekerjaannya. Selain itu, dalam bab II ini juga berisi mengenai teori-teori pendukung dalam pembangunan aplikasi ini.

BAB III PEMBAHASAN

Bab III ini menguraikan analisis sistem, analisis prosedur dan perancangan sistem beserta implementasi programnya.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab IV ini membahas mengenai kesimpulan yang dirumuskan dari hasil pembahasan bab-bab sebelumnya serta saran yang merupakan tindak lanjut dari kesimpulan yang berupa rekomendasi yang diperlukan untuk pembangunan sistem berikutnya.