BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada di bawah Badan Pengelola Industri Strategis atau BPIS yang bergerak dalam bidang peralatan telekomunikasi. Dalam perkembangannya PT. INTI memiliki banyak pelanggan yang tersebar di berbagai wilayah. Pelanggan atau yang biasa disebut *customer* memberikan *pesanan* barang kepada PT. INTI yang harus diselesaikan dalam tenggang waktu tertentu atau sesuai dengan yang ditargetkan. Pemesanan ditangani oleh *Customer service* yang bertanggung jawab atas pemesanan barang tersebut. Dalam pelaksanaannya, pesanan tersebut tidak hanya di wilayah sekitar bandung, tetapi juga ada yang di luar bandung bahkan di luar pulau jawa.

Berdasarkan keadaan di atas, maka perusahaan mengembangkan suatu sistem yang mendukung kinerja perusahaan itu sendiri, yang disebut dengan *Call Center*. *Call Center* yang ada di bangun dengan menggunakan jaringan OTRS, VICIDIAL, dan *Asterisk*, fasilitas tersebut dibangun bermaksud mempermudah cara berkomunikasi antara pihak perusahaan dengan pihak konsumen.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, permasalahan yang menjadi fokus pada kerja praktek ini adalah bagaimana membangun dan mengkonfigurasi suatu jaringan yang membatu pemesanan barang di PT INTI maka dikembangkan sistem yang lebih efisien dan menghemat waktu,yaitu dengan dikembangkannya *Call Center*.

1.3 Maksud dan Tujuan

Analisis kerja praktek ini juga pasti mempunyai maksud dan tujuan demi mendapatkan hasil yang maksimal dengan kerja yang terstruktur dan sesuai. Maksud dari kerja praktek ini adalah menganalisis sistem komunikasi di PT INTI Bandung dengan di kembangkan nya sistem *Call Center* yang di bangun dengan menggunakan OTRS, VICIDIAL, dan *Asterisk*.

Adapun tujuan dari praktek kerja analisis sistem *Call Center* ini diharapkan dapat sedikit membantu masalah yang selama ini dihadapi oleh perusahaan, diantaranya : mempermudah pemesanan alat telekomunikasi yang sebelumnya tidak terstruktur, meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan terhadap konsumen serta kemudahan dalam bekerja.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang akan dikaji dalam konfigurasi jaringan sistem *Call Center* perusahaan di PT INTI ini, antara lain :

1. Sistem *Call Center* perusahaan
    a. Proses transaksi pembelian alat dan bahan telekomunikasi.
    b. Pemesanan barang di lakukan di bagian *Customer service*.
    c. Proses pembayaran transaksi.
    d. Proses pengiriman alat dan bahan telekomunikasi.
2. Pengembangan perangkat lunak yang digunakan
    a. Menggunakan OTRS, VICIDIAL, dan *Asterisk* sebagai pengembangan sistem *Call Center*.

1.5 Metode Penelitian

Laporan Kerja Praktek ini disusun berdasarkan data – data yang diperoleh, selama melaksanakan Kerja Praktek pada PT.INTI Divisi Manajemen SDM. Penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

a. Survey

    Survey dilakukan untuk mengetahui kebutuhan yang ada pada PT.INTI Divisi Manajemen SDM. Tentang berapa jumlah komputer yang ada dan juga luas masing – masing ruangan dalam tiap bagian kerja. Dalam survey ini penulis menggunakan wawancara sebagai cara untuk mendapatkan informasi kebutuhan tersebut.

b. Analisis

Untuk mencapai kebutuhan pengguna, perlu melakukan analisis tentang berapa panjang kabel UTP yang dibutuhkan, dan juga topologi apa yang cocok digunakan pada tempat itu, sehingga diharapkan instalasi yang dilakukan dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

c. Perancangan instalasi

Setelah dilakukan analisis, maka tahap selanjutnya yaitu perancangan instalasi. Dengan adanya kebutuhan pengguna, maka perancangan instalasi dapat dilakukan dengan mengacu pada hasil analisis.

d. Pembangunan instalasi

Dari hasil perancangan instalasi, kemudian akan digunakan untuk membuat instalasi jaringan lokal. Dalam tahap ini pengetesan konektifitas jaringan dilakukan.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara garis besar penulisan laporan kerja praktek ini dikelompokan dalam empat bab yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan diuraikan tentang profil tempat kerja praktek yang menyangkup sejarah instansi, logo instansi, badan hukum instansi, struktur organisasi dan job description serta landasan teori.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini akan diuraikan pembahasan mengenai proses kerja praktek yang telah kami lakukan

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari apa saja yang dibahas pada bab-bab sebelumnya serta berisi juga saran yang penulis kemukakan.