BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pendokumentasian Sistem informasi pelanggan pada sebagian besar instansi perusahaan provider di Indonesia sangatlah penting. Tidak dapat dipungkiri, dengan adanya pendokumentasian sistem informasi pada pelanggan, perusahaan *provider* dapat meningkatakan kualitas, sehingga pelanggan baik ritel terlebih korporasi dapat menikmati kualitas, kecepatan, kehandalan dan layanan pelanggan yang lebih baik..

PT. Telkom yang merupakan instansi perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi memiliki aplikasi yang dimana sistem informasi pada pelanggan digunakan dalam hal peduli kepada pelanggan atau pengguna jasa PT. Telkom.

Kebutuhan akan fitur pengolahan sistem caring merupakan hal yang penting dimana pada pengolahan sistem caring di antaranya proses pemasang baru produk, proses tagihan produk, proses informasi kepada pelanggan, proses cara bayar tagihan. Selain itu proses pelaporan akan lebih mudah dilakukan jika tertanam dalam aplikasi tersebut. Proses pencarian info pelanggan dapat memudahkan dalam pencarian informasi tagihan produk.

Seperti sistem lain, pengolahan sistem caring juga perlu pendokumentasian agar jelasnya dokumentasi sistem caring dan mempermudah dalam maintenence sistem.

1.2 Perumusan Masalah

Setelah mengamati sistem aplikasi caring yang sudah ada maka kami dapat merumuskan permasalahan yang ada adalah belum jelasnya dokumentasi pada sistem caring.

1.3 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dari kerja praktek ini adalah pendokumentasian sistem caring di PT. Telkom STO Gambir Jakarta sebagai sistem *care* pelanggan flexy yang berbasis *web*.

Adapun tujuan dari kerja praktek ini adalah tercapainya pendokumentasian sistem caring di PT. Telkom STO Gambir.

1.4 Batasan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas mencakup beberapa hal yang dibatasi dalam ruang lingkup sebagai berikut :

1. Pendokumentasi sistem caring pada produk flexy dalam bentuk tutorial.
2. Pendokumentasian DFD (*Data Flow Diagram*) dan ERD (*Entity Relationship Diagram*) pada sistem caring.

1.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penulisan laporan ini adalah metode analisis deskriptif yakni suatu metode yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara jelas hal-hal yang diperlukan dalam pembuatan laporan kerja praktek ini.

1. Studi Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tatap muka dan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang bersangkutan untuk diwawancarai ,sehingga data-data yang diperlukan dapat membantu dalam memecahkan masalah.

2. Studi Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencatat atau mengumpulkancatatan dokumentasi yang tersimpan di dalam arsip.

3. Studi Pustaka

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang diamati sehingga dapat menjadi bahan dalam penelitian sekaligus mempelajari unsur-unsur penelitian dalam laporan ini

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat agar rangkaian penyajian dari laporan kerja praktek tentang Pendokumentasian sistem caring P.T Telkom STO Gambir menjadi lebih terarah, maka laporan kerja praktek tentang Pendokumentasian sistem caring P.T Telkom STO Gambir disusun bab per bab dengan susunan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang Masalah, Perumusan Masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metode penelitian, dan sistematika pelaporan kerja praktek,

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menjabarkan profil tempat kerja praktek secara singkat mengenai sejarah instansi logo instansi, badan hukum instansi, Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari uraian laporan kerja praktek, analisis sistem caring pada PT. Telkom STO Gambir Jakarta.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan selama melakukan kerja praktek di instansi serta saran yang mungkin berguna bagi para pembaca berhubungan dengan hasil kerja praktek yang dibuat.