BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero) atau disingkat INTI adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang telekomunikasi yang selama lebih dari 3 dasawarsa berperan sebagai pemasok utama pembangunan jaringan telepon nasional yang diselenggarakan oleh PT Telkom dan Indosat.

Berpusat di Bandung dengan 695 orang karyawan tetap (posisi Maret 2009), INTI (PT Industri Telekomunikasi Indonesia) telah berkiprah dalam bisnis telekomunikasi selama 35 tahun. Pelanggan utama INTI antara lain adalah *"THE BIG FOUR"* operator telekomunikasi di Indonesia; Telkom, Indosat, Telkomsel dan XL.

Sejak berkembangnya tren konvergensi antara teknologi telekomunikasi dan teknologi informasi (IT), INTI telah melakukan perubahan orientasi bisnis dari yang semula berbasis *Pure Manufacture* menjadi sebuah industri yang berbasis solusi kesisteman, khususnya dalam bidang sistem Infokom dan *Integrasi Technologi.*

INTI menangani solusi dan layanan integrasi jaringan tetap maupun seluler, konten IT, seat management serta mengembangkan produk-produk seperti IP PBX, NMS *(Network Management System),* SLIMS *(Subscriber Line Maintenance System),* NGN Server, VMS *(Video Messaging System),* GPA (Perangkat Pemantau dan Pengontrol berbasis SNMP), *Interface Monitoring System* untuk jaringan CDMA, dan Sistem Deteksi dan Peringatan Bencana Alam *(Disaster Forecasting and Warning System)*.

Perusahaan ini memiliki beberapa divisi, diantara nya divisi purju atau disebut dengan contact centre. Contact centre di perusahaan ini bernama *Help Desk.* Contact centre menjalankan tugas untuk menerima keluhan kerusakan dari pelanggan. Data yang ada di *help desk* masih manual.

Dimana tugas, tanggung jawab dan fungsi *Help Desk* diantaranya :

- Menerima keluhan dari konsumen
- Pengendalian semua barang yang keluar dan masuk

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan Penulis di lapangan terdapat beberapa masalah yaitu:

1. Pengelolaan laporan yang masuk di *Help Desk* masih manual.
2. Tidak ada data barang yang ada di gudang
3. Tidak ada data barang yang akan dikirim
4. Tidak ada data kondisi barang
5. Data pelapor dan garansi tidak ada

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan yang ingin dicapai dalam kerja praktek ini yaitu

1. Penyelesaian keluhan – keluhan yang masuk dari costumer kepada Unit Kerja, serta pengendalian semua barang yang keluar dan masuk dari Vendor maupun costumer di Gudang Div. Logistik.
2. Membuat sebuah aplikasi sesuai dengan rancangan sistem, aplikasi ini selanjutnya diberi nama, *"Help Desk"*.

1.3.2 Maksud Penelitian

Bagi Penulis

1. Dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat dibangku kuliah ke dalam dunia kerja.
2. Memiliki pengalaman baru terjun ke dunia kerja

Bagi *Help Desk*

Memiliki aplikasi yang memudahkan pengelolaan data keluhan, keluar masuk barang, garansi, kondisi barang.

1.4 Batasan Masalah

Dalam melakukan kerja praktek ini penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang ditangani. Ruang lingkup dibatasi pada :

1. Aplikasi ini digunakan unit kerja *Help Desk* yang ada di PT INTI (Industri Telekomunikasi).
2. Aplikasi ini merupakan aplikasi berbasis web yang hanya bisa diakses di PT INTI, khususnya oleh bagian *Help Desk*.
3. Aplikasi ini terdiri dari 9 tabel diantaranya:
   a. Tabel Produk (Catalog),
   b. Tabel Barang,
   c. Tabel Lokasi,
   d. Tabel (INBOUND) Barang Masuk
   e. Tabel Keluhan
   f. Tabel Faulty Unit
   g. Tabel Distribusi Permintaan
   h. Tabel History Stok Total
   i. Tabel History Faulty Unit

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penyusunan laporan dibagi dua, yaitu pengumpulan data dan pengembangan aplikasi.

1.5.1. Pengumpulan Data

1. Survei

   Pengumpulan data dilakukan dengan bimbingan dari pembimbing.
2. Studi Literatur

   Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari teori-teori dari buku-buku serta data tertulis lainnya yang dapat mendukung pengembangan aplikasi ini.
3. Studi Internet

Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari bahan di internet.

1.5.2. Pengembangan Aplikasi

1. Mendefinisikan kebutuhan, menterjemahkan kebutuhan dari persoalan menjadi perilaku sistem yang terotomatisasi.
2. Analisis dan Perancangan, menterjemahkan kebutuhan menjadi sebuah arsitektur aplikasi.
3. Implementasi, merupakan penciptaan sebuah aplikasi yang berkesesuaian dengan arsitektur yang telah dimodelkan pada tahap analisis dan perancangan, dan juga memiliki perilaku sesuai dengan kebutuhan yang telah dimodelkan pada tahapan pendefinisian kebutuhan.
4. Pengujian, memastikan perilaku atau proses dari aplikasi yang telah diciptakan, ada dan sesuai dengan kebutuhan yang telah dimodelkan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini tersusun dalam 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bab Pendahuluan berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan, metodologi , lingkup kerja dan sistematika penyusunan tugas.

BAB II Tinjauan Pustaka

Profil perusahaan dan landasan teori

BAB III Pembahasan

Berisi implementasi tentang aplikasi

BAB IV Penutup

Bab Penutup berisi Kesimpulan dan Saran.