BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini tidak boleh di pandang sebelah mata. Perkembangan ini mempunyai pengaruh besar terhadap kehidupan sehari-hari terutama dalam hal waktu, seperti membantu dalam menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan akurat dari tempat manapun serta efisien terhadap biaya dan waktu sehingga tidak di pungkiri bahwa kebutuhan akan perkembangan ini akan terus meningkat.

Sistem informasi pelanggan di setiap perusahaan *provider* sangatlah penting. Dengan adanya sistem informasi ini, perusahaan *provider* dapat mengetahui masalah apa saja yang di alami pelanggan, bagaimana tingkat pertumbuhan suatu pelanggan, serta hal-hal lain yang berhubungan dengan peningkatan suatu produksi layanan. Selain itu juga, perusahaan akan lebih mudah mengetahui kualitas kinerja mana yang harus di tingkatkan atau di perbaharui demi kenyamanan pelanggan, sehingga pelanggan merasakan kenyamanan dalam melakukan transaksi.

Seiring dengan perkembangan teknologi tersebut, bidang ISPO PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. menyediakan suatu aplikasi sistem informasi untuk membantu menangani dan mengontrol semua permasalahan yang terdapat pada pelanggan yang dinamakan **SISTEM *CARING FLEXI***.

Perusahaan yang baik harus mempunyai suatu dokumentasi laporan dari sistem yang di bangunnya. Dokumentasi ini dipergunakan untuk laporan pertanggung jawaban mengenai jalannya sistem yang telah dibangun dalam bentuk laporan tertulis. Dalam hal ini Bidang ISPO PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. belum mempunyai dokumentasi dari sistem informasi yang telah di bangunnya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas diperlukan suatu dokumentasi yang dapat menjelaskan informasi seputar sistem informasi secara tertulis. Rumusan masalah yang dihadapi adalah "**Bagaimana Membuat Dokumentasi sistem *Caring*".**

1.3. Maksud dan Tujuan

1.3.1. Maksud

Membuat dokumentasi mengenai Sistem *Caring Flexi* di Perusahaan PT. Telekomunikasi Tbk.

1.3.2. Tujuan

Memberikan laporan mengenai gambaran sistem yang sedang berjalan secara tertulis.

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam dokumentasi sistem yang diamati adalah sebagai berikut :

1. Sistem ini di bangun untuk perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.
2. Sistem ini hanya bisa di akses dari perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia
3. Bahasa pemrograman yang dipakai adalah PHP dengan *database Oracle* dan menggunakan sistem operasi *Linux Redhat*.
4. Alat bantu yang digunakan adalah *Toad for Oracle* dan *PUTTY*.

1.5. Metode Penelitian

Metodologi merupakan elemen yang paling mendasar dari suatu proses. Berikut ini adalah metodologi yang digunakan dalam menyusun dokumentasi dari **"Sistem *Caring Flexi* PT. Telekomunikasi Tbk."** dengan langkah sebagai berikut :

1. Studi Literatur

   Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal, paper dan bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian.

2. Observasi

   Teknik pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dan peninjauan langsung terhadap permasalahan yang terjadi.

3. Wawancara

   Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak perusahaan terhadap permasalahan yang diteliti.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan proposal ini dibagi kedalam beberapa bab dengan pokok pembahasan. Sistematika umum dari penulisan ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memberikan informasi umum tentang profil tempat kerja praktek yaitu sejarah perusahaan, restrukrisasi internal, visi dan misi logo perusahaan, dan hukum perusahaan, struktur organisasi dan *job description*. Bab ini juga berisi tentang landasan teori dalam pembuatan dokumentasi Sistem *Caring Flexi* di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai pembahasan yang dilakukan selama mengikuti kegiatan kerja praktek yaitu berupa analisis proses bisnis, analisis sistem, analisis permasalahan, data flow diagram, SOP oleh divisi ISPO PT.Telekomunikasi Indonesia Tbk.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini diuraikan mengenai kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan segala hasil dari laporan kerja praktek. Kesimpulan merupakan jawaban atas pertanyaan peneliti melalui analisis sistem yang dibuat. Sedangkan saran adalah masukan yang diberikan dan diharapkan bisa dijadikan implementasi dalam pembangunan sistem yang lebih baik.