BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sebagai perusahaan yang berbasis teknologi tinggi, PT. TELKOM Tbk, mempunyai cakupan tugas yang sangat luas. Mulai dari melakukan penelitian, pengembangan dan pembuatan perangkat hingga memberikan jasa pelayanan yang berkaitan dengan teknologi komunikasi. Sehingga hal tersebut menjadi daya tarik tersendiri untuk dilakukannya analisis dalam rangka kegiatan kerja praktek ini.

Masih banyaknya kendala dalam *internet service*, baik itu saat mengakses ataupun men*download* data. Teknologi yang dipakai oleh PT. Telekomunikasi Indonesia adalah *Open View Internet Service* (OVIS) , namun di masyarakat lebih dikenal dengan sebutan S*ystem Management Infrastructure for IT Infrastructure* (SMARTI). Aplikasi ini digunakan untuk mengukur *internet service* yang terintegrasi, yang digunakan oleh staff untuk membantu memprediksi , mengisolasi , mendiagnosa, dan mengelola serta meningkatkan pelayanan baik secara *Service Level Agremeent* (SLA). Dengan tercapainya pelayanan yang baik terhadap SLA, maka pelayanan terhadap *user* dan *customer* akan terpuaskan. Hal ini dapat meningkatkan kemajuan perusahaan, selaku perusahaan yang bekerja dalam bidang telekomunikasi.

1.2. Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang permasalahan yang sudah diuraikan diatas maka

dapat dirumuskan dengan menganalisa sistem kerja OVIS dapat memberikan masukan pemikiran untuk mengatasi kendala – kendala yang terjadi pada *internet service* dan bagaimana penanganan yang dilakukan untuk meningkatkan sistem aplikasi OVIS, agar nantinya proses kerjanya menjadi lebih baik lagi dan mengurangi resiko kesalahan – kesalahan yang mungkin dapat terjadi.

1.3. Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

1.3.1. Maksud Kerja Praktek

Adapun maksud dari kerja praktek yang dilakukan sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana cara kerja dari aplikasi OVIS terhadap SLA
2. Menganalisis cara kerja aplikasi OVIS terhadap SLA untuk dapat mencapai hasil yang terbaik untuk perusahaan.

1.3.2. Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan dari kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat mempelajari konsep kerja dari sistem OVIS
2. Dapat memahami konsep SLA terhadap aplikasi OVIS
3. Menganalisis cara kerja SLA terhadap aplikasi OVIS
4. Membahas SLA dalam meningkatkan tingkat pelayanan
5. Dapat mengimplementasikan aplikasi OVIS terhadap SLA

1.4. Batasan Masalah

Dalam kerja praktek yang dibahas yaitu sistem aplikasi OVIS terhadap SLA.

Dimana hanya sebagian probe OVIS yang akan dibahas untuk mengetahui hubungan OVIS terhadap SLA yang hasilnya akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan terhadap IT dan layanan bisnis berkinerja efisiensi.

1.5. Metode Penelitian

Dalam metode pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian,digunakan metode kepustakaan, metode observasi dan metode wawancara. Mengenai apa yang dimaksud dari metode tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Metode Kepustakaan

   Dengan memilih buku-buku referensi yang relevan dengan judul yang diangkat, sehingga dengan membaca buku-buku tersebut penulis mendapatkan banyak informasi.

2. Metode Observasi

   Selain mendapatkan informasi dari buku-buku refrensi, penulis juga memperoleh informasi melalui teknik observasi yang dilakukan. Teknik observasi dilakukan dengan terjun langsung menggunakan aplikasi OVIS. Dengan demikian penulis dapat membandingkan secara langsung informasi yang didapat dari buku-buku referensi dengan informasi yang diperoleh pada saat observasi.

3. Metode Wawancara

untuk menambah informasi, penulis juga melakukan tanya jawab dengan nara sumber yang dianggap ahli dalam sistem kerja aplikasi OVIS.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan serta mengarahkan dalam penulisan, maka dibuat sistematika penulisan laporan kerja praktek ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang Tinjauan Umum, Identifikasi masalah dan Batasan Masalah, Tujuan dibangunnya Sistem, Metode penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang sejarah perusahaan, tempat dan kedudukan perusahaan, bentuk dan badan hukum perusahaan, bidang pekerjaan perusahaan, bidang pekerjaan divisi atau departemen tempat kerja praktek, struktur organisasi instansi.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini berisi jadwal kerja praktek, cara atau teknik kerja praktek serta data kerja praktek.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang didapat setelah tahapan proses analisa.