BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan berbagai perusahaan dalam rangka meningkatkan produktifitas dan efisiensi kerja tidak terlepas dari keterlibatan dan dukungan teknologi canggih yang semakin hari juga mengalami perkembangan dan kemajuan yang sangat pesat. Tidak dapat disangkal lagi bahwa teknologi teknologi canggih banyak memberikan kemudahan-kemudahan dan mempercepat pelaksanaan proses kerja di sebuah perusahaan dalam berbagai bidangnya. Salah satu alat bantu mutakhir sebagai produk dari perkembangan teknologi canggih yang dewasa ini banyak digunakan berbagai perusahaan adalah apa yang dinamakan dengan komputer.

Penggunaan komputer yang memberikan berbagai variasi bantuan dalam kinerja perusahaan memberikan keuntungan khususnya dalam hal efisiensi biaya dan waktu. Sebagai alat bantu berteknologi tinggi, sebuah Komputer terdiri atas dua unsur pendukung utama, yaitu Hardware (perangkat keras) dan Software (perangkat lunak). Hardware komputer merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan komponen fisik dari sebuah komputer, seperti layar monitor, terminal keyboard, mesin printer dan sebagainya. Sedangkan yang dimaksud dengan software komputer seperti diantaranya adalah program-program aplikasi yang dapat digunakan dalam mempermudah kegiatan suatu perusahaan.

Penggunaan system aplikasi dalam berbagai kegiatan disebuah perusahaan sangat penting dan berharga bagi pihak perusahaan itu sendiri, diantaranya yaitu adalah

penggunaan system aplikasi SISKA (Sistem Informasi Kastamer) dalam memonitoring gangguan yang terjadi pada perangkat telekomunikasi.Gangguan ini dapat berupa gangguan sentral , kabel , RK(Rumah Kabel), DP(Distribution Point), dsb, yang biasa penanganannya di lakukan oleh team DPG (Digital Pair Gaint) KANDATEL BANDUNG.

Dalam sebuah komputer, salah satu system aplikasi yang dapat digunakan dalam memonitoring gangguan-gangguan yang terjadi pada perangkat telekomunikasi adalah SISKA (Sistem Informasi Kastamer).SISKA ini dapat digunakan dalam mengelola penyelesaian gangguan pada perangkat telekomunikasi .Gangguan yang di laporkan oleh pelanggan (diinputkan kedalam SISKA) yang kemudian akan dilakukan penyelesaian gangguan oleh petugas dari DPG. Melalui system aplikasi SISKA, kita dapat mengetahui berapa banyak gangguan yang terjadi pada hari ini, mengirim dan menerima gangguan antar jaringan, menyelesaikan gangguan setelah melakukan pengecekan terlebih dahulu.

Mengingat pentingnya menangani penyelesaian gangguan pada perangkat telekomunikasi, maka penggunaan system aplikasi SISKA akan menjadi hal yang perlu dipertimbangakan untuk diterapkan dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja perusahaan terutama bagi PT.TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk. KANDATEL BANDUNG . Untuk dapat menjalankan SISKA tidak memerlukan staf ahli khusus yang mengerti dan berkemampuan dalam hal teknologi computer ,karena penggunaan SISKA sangat mudah dan sederhana hanya dengan menggunakan petunjuk dari buku. Dengan uraian yang penulis kemukakan diatas, penulis merasa tertarik dengan masalah yang ada yaitu tentang penggunaan SISKA dalam penyelesaian

gangguan pada perangkat telekomunikasi hal itu pulalah yang melatarbelakangi penulis untuk menyusun laporan kerja praktek ini dengan judul **"MONITORING GANGGUAN TELEKOMUNIKASI MENGGUNAKAN SYSTEM APLIKASI SISKA (SYSTEM INFORMASI KASTAMER) DI KANDATEL PT.TELKOM BANDUNG**

1.2 Maksud dan Tujuan Penulisan Laporan

Sebagai peserta didik program Diploma 3 tahun Jurusan Manajemen Informatika Universitas Komputer Indonesia Bandung, penulis diajarkan untuk mempunyai disiplin ilmu agar dikemudian hari bisa bermanfaat bagi masyarakat luas. Pelaksanaan kerja praktek merupakan sarana pengembangan kemampuan diri agar siap dalam menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

Adapun maksud dari penulisan laporan kerja praktek ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan di program Diploma 3 tahun jurusan Manajemen Informatika Universitas Komputer Indonesia Bandung.

Tujuan dari penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk dapat membandingkan teori yang didapat di bangku perkuliahan dengan praktek kerja yang sesungguhnya .
2. Untuk lebih menambah ilmu dan wawasan yang tidak didapat di bangku perkuliahan melalui kerja praktek yang penulis lakukan di Kandatel PT.Telkom Bandung
3. Meningkatkan kreatifitas agar mampu memecahkan berbagai masalah yang dihadapi di dunia kerja.

4. Memahami pentingnya penggunaan system aplikasi dalam suatu perusahaan, agar kita dapat mengetahui cara kerja system aplikasi tersebut dan bagaimana cara penanggulangan terhadap suatu gangguan system tertsebut.
5. Menambah wawasan bagi penulis untuk lebih kreatif & terbuka dalam mengembangkan keahlian yang penulis miliki serta menerima ide-ide baru sebagai bekal dimasa depan.

1.3 Metoda Penulisan

Metoda yang penulis terapkan adalah dengan mengumpulkan semua data yang akan digunakan untuk menganalisa objek permasalahan yang sedang dibahas. Untuk mendapatkan data, baik itu primer maupun data sekunder, penulis melakukan :

1. Peninjauan Lapangan

Yaitu melakukan peninjauan secara langsung pada perusahaan yang bersangkutan melalui kerja praktek, data yang diperoleh merupakan data primer yang digunakan untuk membahas masalah yang ada untuk mendapatkan data itu, penulis melakukan :

- Observasi

Merupakan tekhnik pengumpulan data melalui pengamatan dan peninjauan semua bagian.

- Wawancara

Untuk mendapat gambaran tentang pengelolaan penyelesaian gangguan penulis melakukan wawancara guna mendapatkan informasi.

2. Studi Kepustakaan (library research).

Yaitu peninjauan dengan cara mempelajari buku-buku sekunder dan disajikan dengan cara mengutip / mengungkapkannya kembali.

1.4 Lokasi dan Waktu Peninjauan

Untuk mendapatkan data-data dalam penyusunan kerja praktek ini,penulis melakukan kerja praktek di bagian DPG (Digital Pair Gaint) KANDATEL PT.TELKOM BANDUNG yang berlokasi di JL.LEMBONG NO.15 BANDUNG. Di laksanakan selama 1 bulan yang di mulai dari tanggal 06 Agustus sampai 06 September 2003. Penulis melakukan kerja praktek setiap hari Senin sampai dengan hari Jumat , jam kerja mulai 07.30 sampai dengan 16.30 dengan waktu istirahat selama satu setengah jam yaitu dari pukul 11.30 sampai pukul 13.00.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memudahkan penyusunan laporan, penulis membagi dalam beberapa bagian, yaitu :

BAB I. PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah mengapa penulis memilih topik yang akan dibahas kemudian mengidentifikasi permasalahan yang ada menjadi lebih spesifik Selain itu dijelaskan pula maksud dan tujuan penulisan laporan, metode penulisan dan sistematika penulisan serta waktu dan tempat pelaksanaan peninjauan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini menyajikan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas, teori di dapat melalui studi kepustakaan serta materi perkuliahan

BAB III. TINJAUAN PERUSAHAAN

Pada bab ini dibahas mengenai gambaran umum perusahaan serta bagian-bagian yang terkait selama prosese peninjauan berlangsung serta apa yang di lakukan dalam kerja praktek dan hasil kerja praktek.

BAB IV. PENUTUP

Pada bab ini penulis membuat beberapa kesimpulan berdasarkan uraian pembahasan masalah yang ada, serta selanjutnya membuat saran-saran yang diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan didalam menerapkan kebijakan - kebijakan yang akan dijalankan oleh perusahaan itu sendiri.