

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini, sebuah perusahaan jasa telekomunikasi dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi yang semakin pesat sehingga mampu bersaing untuk memenangkan keunggulan kompetitif. Persaingan dunia bisnis antara lain dimulai dari tahap promosi dan pelayanan yang dilakukan perusahaan-perusahaan dalam menarik minat para konsumen untuk menggunakan produk maupun jasa sehingga konsumen menjadi loyal terhadap perusahaan tersebut. Untuk mendukung hal tersebut maka sebuah informasi yang cepat dan akurat serta tepat waktu adalah salah satu elemen penting untuk membuat perusahaan-perusahaan tersebut berkembang pesat dan memenangkan pasar.

Kemajuan ilmu dan teknologi yang unggul adalah terciptanya kemajuan suatu bidang yang memanfaatkan aplikasi teknologi yang menunjang keunggulan dari suatu instansi atau badan usaha, dalam hal ini memanfaatkan aplikasi web yang digunakan sebagai sarana pemasaran. Dalam pembahasannya, hanya dikhususkan pada bidang sistem informasi.

Pembuatan sistem website yang dapat diakses oleh *multi user*, apabila sistem tersebut statis akan membuat kejenuhan end user, sehingga akan terasa sia-sia sistem yang telah dibuat susah payah.

Berdasarkan hal yang disebutkan diatas, banyak pembuat sistem yang berbasis web mencoba untuk mengatasi kelemahan tersebut dengan program aplikasi yang apabila diperlukan dapat dirubah datanya tanpa merestruktur program (*source code*). Hal ini dilakukan dengan membuat website dinamis yaitu dapat membentuk tampilan berdasarkan permintaan terkini, misalnya dapat menampilkan database ke halaman web. Dan disini akan dicoba untuk menganalisanya.

Jadi sistem program yang dinamis sangat diperlukan untuk aplikasi yang diakses *multi user*, terutama pada era sekarang ini. Dimana orang lebih tertarik memperhatikan hal-hal yang bersifat dinamis daripada melihat hal yang sama.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. merupakan salah satu penyedia sarana untuk berkomunikasi, produk-produk yang dikeluarkan mempunyai fasilitas yang berbeda-beda dan beragam, hal ini berdasarkan dari jenis produk yang diposisikan untuk segmentasi yang berbeda-beda. Salah satu elemen dari strategi Telkom adalah pelayan yang diberikan kepada pelanggan. Keikhlasan dan kejujuran adalah inti dari pelayanan yang paling dinantikan oleh setiap pelanggan dan pengguna jasa infokom (informasi dan komunikasi) *Credo* baru Telkom *Comitted to You* meneguhkan semangat pelayanan Telkom untuk memberikan layanan dan produk yang terbaik kepada pelanggan/masyarakat. Dan salah satunya adalah unit baru dari Telkom untuk memenuhi kebutuhan tersebut yaitu unit *Customer Care*, khususnya pelanggan yang memiliki unit usaha menengah.

Tujuan dari *Customer Care* itu sendiri adalah mengelompokkan pelanggan dari unit usaha, nomor telepon serta pendapatan dari pelanggan tersebut. Kemudian dari data yang diperoleh inilah Telkom bermaksud untuk memberikan layanan lebih yang sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan tersebut, misalnya apabila pelanggan mempunyai keluhan maka Telkom akan segera menangani hal tersebut.

Dari uraian diatas, maka akan diangkat judul dalam penulisan skripsi ini adalah “ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI AKTIFITAS BERBASIS WEB DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA, Tbk. KANDATEL YOGYAKARTA, DIVISI REGIONAL IV”.

1.2. Rumusan Masalah

Pelayanan adalah salah satu strategi bisnis untuk menarik pelanggan, dan *Customer Care* merupakan layanan unit baru dari Telkom untuk lebih mendekatkan diri pada pelanggan. Oleh karena itu dapat dirumuskan permasalahannya yaitu : Bagaimana merancang suatu sistem informasi yang lebih interaktif dan memudahkan karyawan dalam mengelompokkan *customer* sebagai penyedia informasi dengan kemampuan teknologi komputer terhadap PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Yogyakarta, Divisi Regional IV.

1.3. Batasan Masalah

Dalam penyusunan skripsi ini, agar pembahasan tidak terlalu luas dan untuk memudahkan dalam penyelesaian nantinya, maka akan dibatasi pada beberapa item berikut ini :

1. Desain sistem yang meliputi data administrator, pegawai, pelanggan, aktifitas pegawai terhadap pelanggan, aktifitas internal pegawai, kode kerja yang merupakan satu kesatuan dari sistem customer care ini.
2. Fasilitas-fasilitas yang mendukung terbentuknya sebuah sistem. Seperti: fasilitas *search*, edit, hapus, view dan tambah data.

Adapun *software* pendukung yang digunakan dalam pembuatan sistem ini adalah: *PHP My Admin*, *Macromedia Dreamweaver 8*, *Adobe Photoshop CS 2* dan *Apache*.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AMIKOM Yogyakarta.
2. Membuat aplikasi sistem informasi aktifitas yang berbasis website di PT. Telekomunikasi Indonesia Kandatel Yogyakarta, Divisi Regional IV.
3. Agenda intern karyawan PT. Telkom Kandatel Yogyakarta pun dapat menggunakan sistem ini sehingga kevalidan dan kedisiplinan karyawan dapat tercipta untuk peningkatan produktivitas dan kinerja di PT. Telkom Kandatel Yogyakarta.

4. Untuk dapat menggambarkan dengan jelas peran sistem Customer Care pada PT Telkom Kandatel Yogyakarta dalam memberikan informasi-informasi kepada semua karyawan melalui aplikasi ini.

1.5. Metode Pengumpulan Data

Dalam menunjang pencarian fakta dan pengumpulan data, penyusun akan menggunakan berbagai tahapan pengumpulan data yang dikira memungkinkan, antara lain adalah:

1. Metode Observasi /*Observation*

Melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan di PT. Telkom Kandatel Yogyakarta.

2. Metode Wawancara /*Interview*

Mengumpulkan informasi dan data dengan cara mengadakan wawancara kepada pihak terkait di PT. Telkom Kandatel Yogyakarta.

3. Metode Kearsipan /*Documentation*

Melakukan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari data-data dan arsip yang sudah ada yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

4. Metode Kepustakaan /*Library*

Melakukan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari dari buku-buku pustaka yang telah ada untuk digunakan sebagai referensi atau digunakan sebagai bahan pembanding.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan skripsi ini, akan digunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II : Dasar Teori dan Tinjauan Pustaka

Pada bab ini akan diuraikan dan dijelaskan tentang dasar sistem informasi, konsep dasar pemrograman internet dan pemrograman berorientasi objek, serta tool-tool pendukung dalam menganalisa dan merancang sistem dan juga teori-teori yang terkait lainnya. Selain itu juga akan dibahas Tinjauan Pustaka dari PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Kandatel Yogyakarta Divre IV..

BAB III : Analisis dan Perancangan Sistem

Pada bab ini akan diuraikan tentang analisis pengembangan sistem aktifitas serta penerapannya dalam sistem analisis *customer care* serta rancangan sistem ini yang diusulkan, kegiatan perancangan sistem, mulai dari merancang konsep sampai dengan pembuatan sistem.

BAB IV : Implementasi Sistem

Berisi tentang penerapan rencana implementasi sistem, kegiatan implementasi sistem.

BAB V : Penutup

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran guna penyempurnaan skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA.

Berisi sumber-sumber pustaka yang diambil baik dari Buku, Majalah, Narasumber maupun dari data di Internet

