

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan perancangan, dan sistematika penulisan. Secara umum pada bab ini menerangkan tentang awal dari munculnya suatu masalah dan bagaimana cara mengatasinya.

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat seiring dengan berjalannya kemajuan zaman, oleh karena itu sebuah perusahaan harus benar – benar siap dan mampu menghadapi pesatnya pertumbuhan dan ketatnya persaingan. Namun hal ini tidak akan berarti jika perusahaan tersebut siap menghadapinya dengan didukung oleh berbagai aspek, yaitu *internal* maupun *eksternal*, seperti halnya masalah penanganan gangguan yang dialami oleh pelanggannya.

Petugas membutuhkan kemudahan dalam mengelola data gangguan yang dialami oleh pelanggan, diperlukan sebuah aplikasi pendukung yang berfungsi untuk mencari dan menyimpan segala informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang dialami pelanggan. Sebuah aplikasi yang dapat memberikan informasi tentang pelanggan yang sedang mengalami gangguan, sehingga ketika menangani gangguan, petugas dengan mudah mendapatkan informasi tentang pelanggan tersebut.

Adanya kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang data pelanggan, petugas dapat dengan mudah mengetahui identitas dari pelanggan tersebut. Petugas hanya perlu mengisi jenis – jenis kerusakan yang dialami pelanggan yang melapor.

Disamping itu, pelaporan status hasil dari penanganan gangguan juga dibutuhkan, sehingga petugas dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang status hasil dari penanganan yang diselesaikan setiap harinya. Pembuatan laporan dapat juga dilakukan tiap akhir bulan, sehingga petugas tidak merasa kesulitan dalam membuat laporan sesuai dengan kebutuhan.

Diharapkan dengan menggunakan bantuan sebuah aplikasi yang memanfaatkan teknologi komputerisasi sebagai media pendukung akan lebih baik dibandingkan dengan yang sudah dilakukan selama ini.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Salah seorang karyawan Telkom memberitahukan tentang kurangnya optimalisasi kinerja yang berjalan di lapangan selama ini disebabkan karena mereka; saat menangani gangguan dari pelanggan, masih kesulitan untuk mendapatkan informasi mengenai data pelanggan sesuai dengan yang dibutuhkan, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan data pelanggan. Hal ini yang menjadi faktor utama penyebab kurangnya kinerja petugas saat menangani masalah gangguan yang sedang ditangani.

Sehingga ditemukan beberapa permasalahan mendasar yang menyebabkan rendahnya efektifitas kinerja petugas di lapangan. Permasalahan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Petugas masih terkendala untuk mendapatkan informasi pelanggan yang diperlukan ketika ada pelanggan yang sedang mengalami gangguan.
2. Petugas masih terkendala untuk mendapatkan informasi tentang status hasil penanganan yang dilakukan oleh timnya saat menangani gangguan dengan cepat tiap harinya.
3. Setiap bulan petugas masih terkendala dalam merekap data gangguan untuk pembuatan laporan.

### 1.3 Tujuan Tugas Akhir

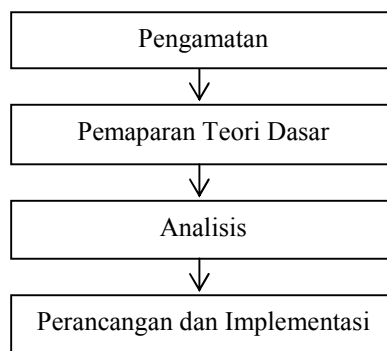
Tujuan dari tugas akhir yang dibuat adalah dapat menghasilkan sebuah rancangan antar muka (*prototype*) yang diharapkan dapat memberikan gambaran suatu kemudahan kepada petugas dalam hal pengaksesan data dan informasi yang dibutuhkan pada saat menangani gangguan.

### 1.4 Lingkup Tugas Akhir

Sesuai dengan yang telah dipaparkan pada identifikasi masalah, maka dalam pembangunan aplikasi ini hanya berupa perancangan antar muka (*prototype*), sehingga lingkup yang diberlakukan pada sistem ini tidak mencakup sistematika penanganan gangguan yang dilakukan oleh petugas dalam menangani gangguan, tidak mencakup *detlaile* penugasan yang dilakukan oleh petugas penanganan gangguan dan juga tidak mencakup permasalahan yang berkaitan dengan jaringan.

### 1.5 Metodologi Tugas Akhir

Pada model ini pengembangan aplikasi dilakukan secara sekuensial, di mana satu tahap dilakukan setelah tahap sebelumnya selesai dilaksanakan. Tahapan - tahapan tersebut adalah :



Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir

1. **Pengamatan**  
Pengamatan adalah pengumpulan data dengan cara melihat secara langsung terhadap objek penelitian. Pengamatan ini merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang cukup efektif dan efisien untuk mempelajari sistem yang ada. Metode ini dilakukan dengan cara mengamati langsung suatu kegiatan yang sedang dilakukan.
2. **Pemaparan teori dasar**  
Mencari teori – teori dasar yang berhubungan dengan topik dari Tugas Akhir yang diambil. Teori dasar diperlukan untuk mendukung perancangan hingga pembuatan dari aplikasi yang akan di bangun.
3. **Analisis**  
Analisis kebutuhan perangkat lunak, yaitu suatu proses pengumpulan semua kebutuhan dan difokuskan pada perangkat lunak yang akan dikembangkan.
4. **Perancangan dan Implementasi**  
Selanjutnya perancangan, dimana proses ini mencakup beberapa aspek seperti : struktur data, arsitektur perangkat lunak, dan rincian prosedural. Setelah tahap ini diselesaikan, dilanjutkan dengan implementasi berupa perancangan antar muka (*prototype*) yang dibuat sesuai dengan hasil analisis sebelumnya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan tugas akhir ini terdiri dari 5 (lima) bab, dimana pada setiap bab tersusun secara terpisah namun berhubungan erat satu sama lain sehingga menjadi satu kesatuan. Agar memudahkan dan mendapatkan uraian yang jelas dalam pemahaman isi dari laporan tugas akhir ini, diuraikan secara sistematis penyajian dari kelima bab tersebut yang terangkum sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan ini berisikan latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir, dan sistematika penulisan. Secara umum pada bab ini menerangkan tentang awal dari munculnya suatu masalah dan bagaimana cara mengatasinya.

### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori tentang permasalahan, teori tentang pendukung pengembangan perangkat lunak, dan literatur. Pada bab ini menerangkan tentang landasan teori pendukung yang digunakan untuk pengembangan aplikasi yang akan dibuat.

### **BAB 3 ANALISIS**

Bab ini berisikan kerangka tugas akhir, tinjauan perusahaan, dan gambaran struktur fungsi unit perusahaan. Pada bab ini berisi tentang analisis dasar dari pentingnya pengembangan perangkat lunak dalam menunjang kelancaran proses bisnis yang berjalan dalam suatu perusahaan.

### **BAB 4 PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI**

Bab ini berisikan pemodelan data, diagram proses, gambaran sistem, perancangan antarmuka, rencana, lingkup, batasan, dan kebutuhan implementasi. Pada bab ini menerangkan tentang rancangan – rancangan yang digunakan untuk pembuatan perangkat lunak dan bagaimana penerapan implementasi serta kebutuhan yang digunakan dalam perancangan aplikasi ini.

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Pada bab ini menerangkan tentang kesimpulan yang dicapai dari hasil pengolahan data dengan memepertimbangkan tujuan yang ingin dicapai dari tugas akhir dan kemudian memberikan saran perbaikan yang mungkin dilakukan untuk penyelesaian permasalahan.