

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

TELKOM adalah Perusahaan Terbuka Telekomunikasi Indonesia yang memberikan pelayanan jasa berupa Internet , TV kabel , penukaran data , Jaringan Sambungan Telepon melalui satelit . Selain itu juga Perusahaan TELKOM memberikan pelayanan kepada customer baik laporan keluhan kesah dari jaringan Internet , TV kabel, penukaran data , Jaringan Sambungan Telepon , Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan dalam mengatur atau mengetahui laporan customer care meskipun memiliki aplikasi yang sudah ada namun aplikasi tersebut bersifat global yang mencakup , marketing , laporan keuangan dan berbagai macam laporan lainnya Sehingga dalam membuat laporan tersebut sering kali mencakup data dari berbagai divisi lainnya sehingga laporan customer care kurang terstruktur data laporan tersebut.

Berdasarkan Permasalahan diatas, maka penulis ingin membuat **“Perancangan Aplikasi Laporan Customer Care Telekomunikasi Indonesia (TELKOM INDONESIA) “**. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat membantu membuat laporan berdasarkan divisi Customer Care dan membantu proses bisnis yang ada di unit Customer Care TELKOM . Aplikasi ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dengan *Framework CodeIgneter, Apache* sebagai *Web Server* dan *MySQL* sebagai database untuk menyimpan datanya, sehingga nanti data dapat dikelola dengan baik agar tidak terjadi kehilangan data kembali.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka dapat diperoleh beberapa identifikasi masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana memfasilitasi pembuatan laporan (Witel,Addon,No SC,ND,Chanel Offering,Kategori Offering,Status,Umur VA,PIC) Customer Care yang tersusun?.
2. Bagaimana memfasilitasi Divisi Customer Care pembuatan laporan Customer Care yang Benar?.
3. Bagaimana memfasilitasi kepala customer care dalam pencarian data customer care yang terbagi berdasarkan wilayah, umur va dan status customer care ?.

1.3 Tujuan

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka diperoleh beberapa tujuan, yaitu sebagai berikut:

1. Mefasilitasi Karyawan Costumer Care dalam pembuatan Laporan Costumer Care.
2. Mefasilitasi Karyawan Costumer Care dalam pembuatan Lapran Costumer Care berdasarkan pembagian wilayah, umur va, status.
3. Memfasilitasi Kepala Costumer Care dalam pencarian data berdasarkan umur va wilayah dan status.
4. Tujuan mempermudah kepada Karyawan Costumer Care dalam penginputan data secara sistematis
5. Memfasilitasi Karyawan Costumer Care dalam pembagian data laporan Costumer Care berdasarkan wilayah,umur va dan status menggunakan grapik batang .

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada aplikasi yang dibuat adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi ini hanya membahas laporan costumer care.
2. Tidak membahas mengenai laporan keuangan, laporan karyawan .
3. Aplikasi ini tidak satu dengan website resmi Telkom.

1.5 Manfaat Kerja Praktek

Adapun manfaat yang didapat, yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan usulan perancangan dan pembangunan aplikasi Program Cistumer Care pada instansi Telekomunikasi Indonesia yang dapat membantu mulai dari tampilan Log Edit, Grafik data Witel(Pemesanan), edit form, input form .
2. Sebagai bentuk penerapan dari ilmu selama perkuliahan terhadap lingkungan pekerjaan.
3. Mengetahui kondisi dunia kerja yang sesungguhnya, menambah wawasan, relasi dan kemampuan di dunia kerja.
4. Menjalin Hubungan relasi dengan perusahaan tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu awal, isi, dan akhir. Berikut adalah sistematika penulisannya:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai hal-hal yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, tujuan, batasan masalah, manfaat, dan sistematika penulisan Laporan Kerja Praktek.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan Rancangan Aplikasi Laporan Costumer Care.

BAB III GAMBARAN UMUM TELKOM INDONESIA

Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum instansi, visi, misi, dan kondisi tempat kerja.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi hasil perancangan dan pembangunan mengenai Program Costumer Care Telekomunikasi Indonesia (Telkom) dengan Usecase Diagram, Use Case Description, Activity Diagram, Prototype Website.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran Laporan Kerja Praktek.