

Bab I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

PT TELKOM, Tbk. merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Layanan telekomunikasi dan jaringan Telkom sangat luas dan beragam meliputi layanan dasar telekomunikasi domestik dan internasional, baik menggunakan jaringan kabel, nirkabel tidak bergerak (*Code Division Multiple Access* atau “CDMA”) maupun *Global System for Mobile Communication* (“GSM”) serta layanan interkoneksi antar operator penyedia jaringan. Di luar layanan telekomunikasi, Telkom juga berbisnis di bidang *multimedia* berupa konten dan aplikasi, melengkapi portofolio bisnis Perusahaan yang disebut TIMES. ^[1]

PT TELKOM merupakan perusahaan yang sangat besar dan memiliki berbagai macam kelompok *customer*, sehingga PT TELKOM memiliki 3 Divisi Untuk mengelola pelanggan yaitu Divisi Consumer Service untuk mengelola pelanggan personal, Divisi Business Service untuk mengelola pelanggan UKM (Usaha Kecil Menengah) atau *SME* (*Small Medium Enterprise*), dan Divisi Enterprise untuk mengelola pelanggan *enterprise*.

Pada Divisi Consumer Service terdapat 7 *channel enabler* untuk melakukan pemasaran produknya yaitu channel 147 (*inbound* dan *outbound* telemarketing), *channel commander*, channel telkom *store*, channel *partnership store*, *channel dealership*, dan channel *WEB-in / sms-in*. Di level regional, khusus nya di telkom UCS regional 3, ke tujuh channel ini di kelola oleh dua bagian yaitu direct channel yang di kelola langsung oleh telkom (mengelola channel 147, commander, dan telkom store) dan modern channel yang dikerjasamakan dengan pihak ketiga (mengelola channel partership, dealership dan *WEBin/smsin*).

Pola Penyelesaian tugas kerja di bagian modern channel bervariasi. Misalnya ada karyawan yang bekerja di dalam kantor sebagai *back office*, dimana lebih banyak bekerja menggunakan komputer dan jaringan internet maupun intranet. Dalam pengerjaan tugasnya, berkolaborasi dengan menggunakan teknologi yang ada. Contohnya dalam berinteraksi maupun melakukan transfer data menggunakan

fasilitas *google talk*. Selain itu ada juga karyawan yang lebih banyak menjalankan fungsinya di operasional lapangan dan *front office* yang kerap berinteraksi langsung dengan pelanggan maupun mitra.

Meskipun telah dilakukan kolaborasi yang cukup intensif baik antar sesama karyawan (*peer*) maupun antara atasan dan bawahan, tetap terdapat kendala-kendala yang terkait dengan *task management* antara lain :

- *Load* kerja yang tidak berimbang,

Meskipun beban kerja karyawan mungkin telah ditentukan, karyawan yang memiliki beban kerja lebih ringan sangat mungkin menyelesaikan tugasnya lebih cepat dari target yang ditentukan. Saat tugasnya telah selesai dan tidak memiliki pekerjaan lain dari atasan maka karyawan tersebut menganggur dan cenderung melakukan hal yang kurang bermanfaat.

- Kurangnya *Controlling* dari atasan terhadap bawahan,

Atasan relatif memiliki kesibukan yang cukup padat, sehingga menyulitkan dalam mengawasi pekerjaan para bawahan nya secara *real time*. Kurangnya pengawasan oleh atasan akan menyebabkan atasan tersebut kurang mengetahui progress pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya. Hal ini bisa berdampak pada pemberian tugas yang melampaui beban optimal bawahan atau sebaliknya tidak melakukan pemberian tugas kepada bawahan yang belum optimal.

- Dokumentasi terhadap pekerjaan yang berbentuk file kurang terorganisir dengan baik,

Dalam proses penyelesaian pekerjaan umumnya karyawan akan berinteraksi atau membuat file atau dokumen dokumen terkait, namun seringkali dokumentasi pekerjaan dalam bentuk file ini kurang terorganisir. Hal ini berpotensi pada karyawan lupa dalam menyimpan file. Jika file tersebut sudah cukup lama, maka pada saat file dibutuhkan, file tersebut akan sulit untuk ditemukan. Dan juga Untuk saat ini penyimpanan file dilakukan

melalui backup pada CD, sehingga saat CD rusak maka data yang di butuhkan tidak dapat digunakan.

- Kurangnya informasi *progress* pekerjaan

Karyawan cenderung kurang memiliki pengetahuan tentang progress pekerjaan yang dilakukan oleh rekan kerja (*peer*), yang menyebabkan kurangnya memiliki inisiatif untuk saling membantu membantu pekerjaan rekannya, agar pekerjaan dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Untuk mengatasi masalah tersebut maka bagian *modern channel* membutuhkan sebuah aplikasi *task management* yang berbasis *client server* agar dapat memberikan solusi atas masalah tersebut di atas.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah.

1. Bagaimana melakukan *controlling* terhadap kinerja karyawan di PT TELKOM bagian modern channel ?
2. Bagaimana mengatur *load* beban kerja karyawan sehingga tugas dapat di distribusikan secara berimbang dan proporsional di PT TELKOM bagian modern channel ?
3. Bagaimana mendokumentasikan data data pekerjaan yang telah dikerjakan karyawan di PT TELKOM bagian modern channel ?
4. Bagaimana membuat sistem yang *online* berbasis web agar dapat diakses secara *real time* oleh para karyawan di PT TELKOM bagian modern channel?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan pada masalah yang telah terdefiniskan di atas maka tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah **membangun sistem informasi task**

management berbasis web menggunakan metode waterfall pada PT TELKOM.

1.4 Manfaat penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penerapan sistem *task management* ini yaitu :

- *Controlling* terhadap kinerja karyawan di PT TELKOM bagian modern channel menjadi semakin mudah.
- Distribusi *load* pekerjaan lebih optimal
- Karyawan dapat mengetahui prioritas pekerjaan yang dapat diselesaikan terlebih dahulu.
- Karyawan akan lebih mudah melaporkan progress pekerjaan kepada atasannya
- Data – data yang telah dikerjakan sebelumnya terdokumentasi, sehingga dapat digunakan pada saat dibutuhkan.

1.5 Batasan Masalah

Untuk memperoleh hasil penelitian yang dapat memperjelas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, maka perlu dilakukan beberapa pembatasan masalah.

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- Sistem Informasi Task Management ini merupakan aplikasi berbasis *web* yang dapat diakses oleh *user* yang memiliki hak akses
- Analisis sistem menggunakan UML (*Unified Modelling Language*).
- Bahasa pemrograman yang digunakan dalam pembuatan sistem adalah PHP, html, Javascript, CSS, dan AJAX.
- Penelitian ini tidak membahas biaya pengembangan sistem.
- objek penelitian hanya dilakukan pada PT TELKOM Unit Consumer Service Regional 3 Jawa Barat bagian Modern Channel.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam pembuatan Sistem Informasi *Task Management*, yaitu.

- **Studi Pustaka**
Mencari dan mempelajari berbagai informasi mengenai Sistem Informasi *Task Management* melalui studi literatur dari berbagai media seperti internet dan buku referensi, yang selanjutnya studi pustaka tersebut akan digunakan sebagai acuan dalam membuat Sistem Informasi *Task Management*.
- **Studi Lapangan**
Penulis melakukan pengamatan (observasi) dan wawancara langsung kepada pihak PT TELKOM mengenai proses bisnis pemberian tugas kepada karyawan dan *controlling* nya;
- **Pengumpulan Data**
Penulis mengumpulkan data yang akan digunakan dalam pembuatan Sistem Informasi *Task Management* terutama Data Primer yang mencakup proses, prosedur, contoh tugas-tugas yang di berikan kepada para karyawan, dan jumlah karyawan bagian modern channel di PT TELKOM

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini pada garis besarnya dibagi dalam enam bab, sedangkan setiap bab terdiri dari beberapa sub bab, secara singkat dapat dijelaskan sebagai berikut.

- **BAB I PENDAHULUAN**
Bab 1 Pendahuluan berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, metode penelitian, dan sistematika penulisan;
- **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**
Bab 2 Tinjauan Pustaka berisi tentang teori-teori penunjang pembuatan sistem yang membahas tentang Sistem Informasi *Task Management*;
- **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab 3 Metodologi Penelitian berisi tentang model konseptual dan sistematika penelitian dari Sistem Informasi *Task Management*;

- **BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab 4 Analisis dan Perancangan Sistem berisi tentang konsep proses bisnis, kondisi teknologi dan *user*, serta rancangan arsitektur sistem yang akan dibangun;

- **BAB V HASIL DAN PENGUJIAN**

Bab 5 Hasil dan Pengujian membahas tentang implementasi dari hasil perancangan beserta penjelasan dan tentang pengujian yang dilakukan terhadap sistem yang telah dibuat;

- **BAB VI PENUTUP**

Bab 6 Penutup berisi kesimpulan yang diperoleh dari perancangan sistem serta mengemukakan saran yang sekiranya dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perbaikan Sistem Informasi *Task Management* di masa depan.