

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi merupakan elemen penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Peranan teknologi informasi pada aktivitas manusia saat ini memang begitu besar. Dalam era teknologi seperti saat ini tentunya jaringan internet. Internet menurut Kurose & Ross (2017) merupakan sebuah jaringan komputer yang menghubungkan antara satu perangkat dengan perangkat lain yang ada di seluruh dunia. Dengan bantuan internet, manusia bisa berhubungan satu sama lain tanpa harus bertemu langsung berdasarkan Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia diketahui bahwa pengguna internet di Indonesia telah mencapai angka 215 juta pada periode 2023. Hal ini menyatakan bahwa 78,19% penduduk Indonesia telah menggunakan internet sebagai alat komunikasi mereka. Berefek dari pandemi, pertumbuhan pengguna Internet Indonesia bertambah sekitar 25 juta pengguna dan kemungkinan akan terus bertambah seiring dengan kebutuhan internet bagi masyarakat Indonesia. Hal tersebut memicu PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) memperluas jaringannya untuk memenuhi kebutuhan internet bagi seluruh masyarakat Indonesia. Indonesia Digital Home atau bisa disebut dengan Indihome adalah salah satu produk layanan dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah, internet dan layanan televisi. Banyaknya jumlah pengguna Indihome yang akan terus bertambah membuat PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk harus meningkatkan pelayanan komunikasi dan data agar pelayanan dapat berjalan dengan baik.

PT. Telekomunikasi Indonesia berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Salah satu aplikasi IT yang digunakan oleh PT. Telekomunikasi untuk mendukung aktifitas error fallout data adalah aplikasi starclick. Aplikasi Starclick digunakan untuk melakukan

order capture, feasibility check, dan untuk melayani penjualan produk Telkom yang dapat memvisualisasi alamat permintaan layanan ke dalam peta digital pelanggan retail maupun korporasi. Untuk mengaksesnya dilakukan pada website <https://starclickncx.telkom.co.id/news.login.php> log in menggunakan user pembimbing dan diarahkan pada kode OTP yang dikirim melalui Aplikasi Telegram.

Menurut Andreean Dharma Arisandi sebagai Team Leader unit kerja Data Access Management (DAMAN) salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah gangguan atau error yang diakibatkan karena ketidaksesuaian data yang ada di sistem (Ondes) dengan data yang ada di lapangan (Onsite). Permasalahan ini biasanya disebut sebagai Fallout Data. Ada 121 jenis Fallout yang sering terjadi di lapangan, salah satunya adalah Fallout dengan kode 1007. Menurut Telkom Sigma (2015) Fallout 1007 adalah permasalahan yang terjadi pada saat tidak adanya sambungan port to port antara DP/ODP ke perangkat aktif. Aplikasi Starclick digunakan untuk melakukan Track Order dan juga untuk mengambil data Fallout.

Permasalahan Fallout 1007 terjadi hampir setiap hari dengan adanya laporan dari pelanggan maupun dari teknisi yang sedang bertugas di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Unit kerja yang bertanggung jawab atas permasalahan tersebut adalah divisi Survey, Drawing, and Inventory (SDI). Unit kerja SDI adalah unit kerja yang bertugas dalam hal konstruksi jaringan meliputi survei penempatan kabel dan tiang, menggambar jalur kabel, dan juga mengelola inventori dari system.

Apabila masalah Fallout tidak diselesaikan, maka pelanggan tidak bisa menggunakan jaringan internet dan pekerjaan yang dilakukan oleh teknisi yang ada di lapangan tidak dapat dilakukan. Ini seperti konsep jaringan yang dijelaskan oleh Stevenson (2018), jaringan adalah sebuah hubungan yang berurutan dari sebuah aktivitas atau pekerjaan dalam sebuah organisasi. Menurut pengertian tersebut, masalah Fallout harus segera diselesaikan agar seluruh pekerjaan yang dikerjakan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk dapat berjalan dengan baik serta pelanggan bisa menggunakan internet dengan nyaman.

Diantara pekerjaan tersebut, adalah pekerjaan dalam penyelesaian Fallout. Manajemen SDM menurut Priyono (2010) adalah merencanakan, mengelola dan mengendalikan sumber daya manusia. Manajemen SDM sangat diperlukan bagi perusahaan untuk melakukan perencanaan terhadap pekerjaan yang akan dihadapi pada masa mendatang (meramalkan). Menurut Priyono (2010) setiap perusahaan harus melakukan sebuah peramalan untuk merencanakan kebutuhan sumber daya manusia di masa yang akan datang. Peramalan dilakukan untuk inventarisasi persediaan sumber daya manusia pada masa depan.

Proses peramalan adalah memprediksi kejadian dimasa mendatang dengan cara mengambil data historis lalu memproyeksikan ke masa mendatang. Data historis tersebut bisa berupa data penjualan, data produksi dan lain-lain atau data yang di perlukan. Pada kegiatan penelitian ini data yang dibutuhkan adalah data dari bulan April sampai Juni 2023 menggunakan metode peramalan dengan aplikasi *POM FOR WINDOWS* versi 3, maka hasil yang di peroleh adalah data peramalan di bulan Agustus 2023.

Penggunaan peramalan sebagai metode penentuan desain pekerjaan pernah dilakukan oleh Yoga Alief Prianto pada tahun 2021 dalam jurnal yang berjudul "Analisis Peramalan Fallout Produk Indihome Yang Terjadi Pada Pt. Telkom Akses Solo". Dalam jurnal tersebut, Yoga menyatakan bahwa hasil dari peramalan tersebut memperkirakan jumlah fallout yang harus di kerjakan sebesar 5958 order dengan rata-rata harian sebesar 298 order. Jumlah tersebut terlalu banyak untuk 2 orang karyawan agar memenuhi target performansi 25 order per hari. Kesimpulan yang dapat di ambil adalah PT. Telkom Akses Solo membutuhkan tambahan karyawan lagi.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk menulis tugas akhir dengan judul "**Analisa Proses Pengerjaan Tiket Error Fallout Data Pada Aplikasi Starclik PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Sumsel**".

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Error Fallout yang terjadi pada bulan Agustus 2023 di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Sumsel?
2. Bagaimana Peramalan Error Fallout yang terjadi pada bulan Agustus 2023 di PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Sumsel?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui jumlah error Fallout data yang pada bulan Agustus 2023 terjadi di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Sumsel.
2. Untuk mengetahui bagaimana peramalan error Fallout Data yang terjadi pada bulan Agustus 2023 terjadi di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Sumsel.

1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

1.4.1 Ruang Lingkup

Fokus permasalahan yang ada pada penelitian ini dilakukan agar tidak ada penyimpangan pokok bahasan dalam proses kedepannya pengerjaan skripsi maka peneliti memusatkan ruang lingkup permasalahan yaitu mengenai “Analisa Proses Pengerjaan Tiket Error Fallout Data Pada Aplikasi Starclik PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Sumsel”. Peneliti mencari informasi sekaligus melakukan pengumpulan data dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk memungkinkan penelitian agar fokus yang diharapkan pada pemahaman masalah, yang dimana merupakan tujuan utamanya. Karena fokus penelitian, informasi sekunder tertentu dapat diinterpretasikan sesuai dengan konteks permasalahan maka fokus penelitian ini dibahas secara jelas, rinci dan spesifik mengenai error fallout data pada aplikasi starclick.

1.4.2 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah berfokus pada error fallout data yang terjadi pada bulan April – Juni 2023

1.5 Metode Penelitian

Metode pengumpulan data adalah teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Menurut Agung & Zarah (2016) metode pengumpulan data terbagi atas metode observasi, metode wawancara, dan metode dokumenter atau studi pustaka. Beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dengan sumber informasi atau narasumber melalui komunikasi langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya (Muri, 2017). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan kegiatan wawancara terhadap unit data access management di PT. Telkom Witel Sumsel. Wawancara dilakukan dengan dua cara, (1) wawancara bebas, yaitu peneliti melakukan wawancara secara informal, spontan, dan tidak terikat oleh format baku dengan subjek penelitian, (2) wawancara terencana-terstruktur, yaitu peneliti menyusun secara terperinci dan sistematis rencana atau pedoman pertanyaan menurut pola tertentu dengan menggunakan format baku. (Muri, 2017)

2. Studi Pustaka

Studi Pustaka atau metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger agenda dan sebagainya berasal dari sumber non manusia dan dapat dianalisis secara berulang tanpa mengalami perubahan (Samsu, 2017). Peneliti mengumpulkan data dengan membaca literatur sesuai dengan objek yang diteliti yaitu dari buku,

catatan kegiatan harian unit data access management di PT. Telkom Witel Sumsel, dan penelitian terdahulu.

3. Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan tujuan untuk melakukan pengamatan dari berbagai situasi atau kondisi yang terjadi (Muri, 2017). Observasi menurut Samsu (2017) dapat dibedakan menjadi tiga jenis, (1) Partisipan, yaitu peneliti ikut ambil bagian dalam kegiatan observasi, (2) Sistematis, yaitu observasi dilakukan dengan struktur yang jelas, (3) Eksperimental, yaitu observasi yang bertujuan untuk mengetahui adanya perubahan yang timbul dari variabel yang sedang diuji dari sebuah kesengajaan untuk bisa diteliti. Pada penelitian ini penulis melakukan observasi partisipan atau pengamatan langsung dan ikut ambil bagian dalam kegiatan observasi di PT. Telkom Witel Sumsel dengan cara ikut mengerjakan Fallout dan mencatat hal-hal penting mengenai Fallout.

1.6 Sitematika Penulisan

Sistematika penulisan ini agar dapat memberikan gambaran secara garis besar dan jelas, berikut ini merupakan rincian sistematika skripsi yang disusun dalam lima bab yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang, Identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, model penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori yang mendukung penelitian ini mengenai analisa proses pengerjaan tiket error fallout data pada aplikasi starclik pt. telekomunikasi indonesia witel sumsel

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang tahapan-tahapan penelitian sesuai dengan metode yang digunakan. Dalam bab ini, penulis menggunakan metode peramalan.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dari pengumpulan data error fallout dan pengolahan data menggunakan aplikasi pom for windows.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh hasil dan pembahasan yang telah dilakukan disertai dengan saran untuk perusahaan tersebut.

