

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Android adalah sistem operasi mobile yang bersifat open source, Sehingga aplikasi untuk sistem operasi ini dapat dibuat sesuai dengan kebutuhan, Selain bersifat open source, Kelebihan lain dari Android antara lain adalah banyaknya aplikasi yang dapat di unduh secara gratis maupun berbayar, Interface yang menarik, dan bersifat multitasking. Android juga mendukung GPS (Global Positioning System) Sehingga dapat dimanfaatkan sebagai basis untuk membuat portal Aplikasi Sistem Informasi Penanganan Gangguan yang mendukung sistem informasi Geografis dan Monitoring Traffic.

Salah satu tugas dari Divisi Penanganan Gangguan Contac Center Suport PT.Indonesia Comnet Plus adalah memberikan pelayanan informasi penanganan gangguan progres recovery di dalam akses penanganan gangguan fiber optik, Masalah yang terjadi pada saat memberikan informasi progres recovery penanganan gangguan adanya miss komunikasi antara Agent Contac Center Suport didalam memberikan informasi update progres tim yang selama ini hanya menggunakan akses Email dan Telepon, Dimana terkadang Email dari Divisi Contac Center Suport Terlambat diterima oleh Customer dan Rekan Provider, Dan Agent Contac Center Suport sulit didalam melakukan monitoring tim yang sedang melakukan progress recovery, Baik pada saat tim dalam perjalanan ketitik gangguan maupun update tim saat on progress recovery dititik gangguan tersebut sehingga membuat update informasi tidak berjalan secara optimal, Dalam hal media informasi Via Telepon Terkadang pada saat – saat tertentu customer atau Rekanan Provider sulit untuk dihubungi, Aplikasi ini juga dapat membantu di dalam internal PT.Indonesia Comnet Plus didalam memonitoring progres mobile tim yang on site melakukan investigasi penanganan gangguan, Baik itu ke POP (Point Of Point) ataupun ke sisi lastmile (Kantor customer yang terindikasi mengalami gangguan).

Dengan memanfaatkan Teknologi GPS (Global Positioning System) aplikasi ini dapat memonitoring mobilitas tim yang sedang aktif melakukan progres recovery penanganan gangguan fiber optik. Aplikasi ini juga dapat memberikan informasi kepada customer dan Rekanan Provider apabila progres recovery penanganan gangguan sudah selesai di recovery oleh tim PT.Indonesia Comnet Plus.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan sistem yang di alami oleh PT.Indonesia Comnet Plus terkait kendala didalam memberikan informasi penanganan gangguan progres recovery gangguan Fiber Optic di Divisi Contac Center Suport, Maka Tugas Akhir ini akan membahas mengenai :

- a. Bagaimana agar sistem dapat membantu memberikan informasi update progress recovery tim kepada Customer?
- b. Bagaimana agar sistem dapat membantu Divisi Contac Center Suport dalam hal memonitoring kinerja tim dan mobilitas tim yang sedang dalam perjalanan ke titik gangguan untuk progres recovery penanganan gangguan fiber optic?

I.3 Ruang Lingkup Penelitian

Pada Tugas Akhir ini ruang lingkup penelitian terbatas pada hal – hal berikut ini :

- a. Aplikasi digunakan pada Divisi Contac Center Suport, Tim Suport, Customer.
- b. Proses pembuatan aplikasi mobile informasi penanganan gangguan berbasis Android.
- c. Proses sistem Aplikasi memberikan informasi update progres recovery penanganan gangguan fiber optic.
- d. Proses sistem Aplikasi memberikan informasi monitoring mobilitas tim yang sedang aktif progres recovery ke Divisi Contac Center Suport.

I.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat sebuah aplikasi mobile sistem informasi penanganan gangguan di Divisi Contac Center Suport yang berbasis Android pada PT.INDONESIA COMNET PLUS yang dapat digunakan untuk memberikan informasi update progres recovery penanganan gangguan Fiber Optic Kepada customer dan Rekan Provider PT.INDONESIA COMNET PLUS.

Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah untuk membantu Divisi Contac Center Suport di dalam memberikan akses informasi kepada Customer dan Rekan Provider didalam Update progres recovery penanganan gangguan Fiber Optic, Informasi titik yang terindikasi gangguan, Informasi Monitoring mobilitas Tim yang sedang aktif progres recovery.

I.5 Luaran yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- a. Membuat sistem yang dapat memberikan Informasi update progres recovery penanganan gangguan dan Monitoring kepada Customer.
- b. Membuat sistem yang dapat memonitor mobilitas tim teknis lapangan didalam melakukan progres untuk recovery gangguan, Baik pada saat perjalanan tim ke lokasi atau ketika sedang dalam progress dilokasi gangguan.

I.6 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara yang dilakukan dalam suatu kegiatan penelitian untuk menemukan dan mengumpulkan data-data yang relevan. Adapun metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini adalah studi literatur observasi dan wawancara.

Studi literatur merupakan suatu metode penelitian yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari teori-teori, konsep-konsep, atau metode-metode yang berkaitan dengan permasalahan yang menjadi obyek penelitian. Observasi adalah metode penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung dilapangan guna memperoleh data-data yang dibutuhkan.

Wawancara merupakan tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang atau lebih antara pewawancara dengan narasumber untuk memperoleh data-data yang diperlukan untuk keperluan penelitian, Untuk memperoleh data yang diperlukan pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber yang akan memberikan umpan balik dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut.

Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan Divisi Contac Center Suport di PT.Indonesia Comnet Plus.

I.7 Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan yang digunakan untuk menyusun laporan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran yang diharapkan, metode penelitian, sistematika penulisan,

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi teori-teori yang mendasari dari pembahasan secara detail dari penulisan tugas akhir ini, dapat berupa dari metode, pengertian, konsep, landasan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi langkah-langkah penelitian yang digunakan untuk memecahkan permasalahan dan mencapai tujuan penelitian.

BAB IV Pembahasan Hasil Penelitian

Bab ini membahas hasil analisa system berjalan yang memuat objek penelitian, analisis, system usulan dan implementasi.

BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan memuat hal-hal yang sudah dibahas pada bab-bab sebelumnya mulai dari permasalahan, analisis sampai dengan hasil penelitian. Saran memuat hal-hal yang perlu dilakukan oleh peneliti selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

