

I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan internet yang pesat pada era sekarang membuat Telkom hadir untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh akses internet yang cepat dan mudah serta harga yang terjangkau. Berdasarkan kenyataannya, masih terdapat beberapa kendala dalam mengakses internet menggunakan Telkom, seperti pada sistem pendaftaran internet baru dan pelaporan gangguan internet yang masih manual melalui datang langsung ke salah satu cabang Telkom misalnya Telkom STO Tebet, untuk laporan gangguan serta melalui *sales* Indihome yang menawarkan pelanggan untuk melakukan pemasangan baru.

Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem informasi di Telkom STO Tebet yang dapat melakukan sejumlah proses bisnis seperti prosedur pemasangan internet bagi pengguna baru, diawali dari memilih paket internet. Lalu, pengguna menunggu sampai teknisi datang ke rumah untuk melakukan instalasi pemasangan internet. Kemudian, sistem informasi tersebut juga memerlukan fungsi untuk melaporkan gangguan sehingga pelanggan bisa langsung mengisi *form* gangguan dan menjelaskan keluhan yang dialami dalam mengakses internet. Setelah itu, pelanggan tinggal menunggu nomor antrian untuk teknisi melakukan penanganan gangguan. Sistem tersebut juga perlu fungsi agar pelanggan dapat melihat status teknisi apabila sudah di jalan dan sudah sampai rumah pelanggan. Selain pendaftaran pemasangan layanan internet, pengguna layanan internet yang memiliki kendala dalam penggunaan internet dapat langsung menghubungi pihak Telkom untuk mendapatkan penanganan langsung dengan teknisi.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dibuat sistem informasi berbasis *web* di Telkom STO Tebet yang lebih baik, agar permasalahan dalam mengakses internet dapat teratasi dan penanganannya lebih efektif dan efisien karena pelanggan tidak perlu datang langsung ke kantor. Setelah dibuatnya *website* Indihome, pengguna baru layanan internet Telkom hanya perlu melakukan prosedur pendaftaran melalui *website* Telkom. Pembuatan *web* ini untuk memfasilitasi pelanggan baru yang ingin menggunakan layanan internet Telkom STO agar mudah dalam melihat beberapa pilihan paket internet, televisi, maupun telepon. Pembuatan *web* menggunakan *framework* Laravel dan basis data MySQL.

Dalam mengembangkan sistem informasi berbasis *web* di Telkom STO Tebet terdapat dua *developer* yang memiliki tugasnya masing-masing yaitu *frontend developer* yang membuat bagian *view* atau *user interface* yang berhubungan langsung dengan pengguna dan *backend developer* yang membuat proses suatu sistem informasi atau aplikasi berjalan dan tidak berhubungan langsung dengan pengguna.



1.2 Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini, yaitu sebagai berikut.

1. Bagaimana prosedur pemasangan internet kepada pengguna baru layanan internet Telkom Indonesia?
2. Apa saja gangguan yang dialami para pengguna layanan internet Telkom Indonesia?
3. Bagaimana system informasi pemasangan dan gangguan internet untuk memudahkan admin, pelanggan, serta teknisi.

1.3 Tujuan

Beberapa tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini, diantaranya ialah sebagai berikut.

1. Memudahkan prosedur pemasangan internet kepada pengguna baru layanan internet Telkom Indonesia.
2. Memudahkan pelanggan untuk melaporkan gangguan yang dialami pada layanan internet Telkom Indonesia.
3. Mempermudah admin dalam menyimpan database pelanggan.

1.4 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dengan adanya pembuatan sistem informasi pemasangan layanan internet pengguna baru dan gangguan internet berbasis *web* untuk Telkom STO Tebet adalah untuk memudahkan pelanggan internet Telkom dalam melaporkan gangguan dan dalam berkomunikasi dengan teknisi.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup permasalahan dalam pembuatan sistem informasi pemasangan dan gangguan internet berbasis *web* untuk Telkom STO Tebet ini adalah sebagai berikut.

1. *Backend* sistem informasi pemasangan dan gangguan internet berbasis *web* untuk Telkom STO Tebet.
2. Sistem Informasi yang dikembangkan berbasis *website*.
3. Sistem informasi yang mencakup pemasangan dan gangguan internet wilayah Kecamatan Tebet.
4. Pengguna layanan internet Telkom Indonesia.