

# I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Di era *digital* seperti sekarang ini, kebutuhan masyarakat akan layanan Internet semakin bertambah pesat. Apalagi semenjak pandemi Covid-19 melanda seluruh dunia, banyak sekali aktivitas masyarakat yang terhambat dan dibatasi sehingga diminta untuk dilakukan dari rumah. Mulai dari bekerja, proses belajar mengajar dari Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi, serta bersosialisasi dengan teman dan saudara pun dilakukan dari rumah. Hal inilah yang mengakibatkan kenaikan pengguna internet di Indonesia. Dikutip dari (Kompas.com 2021) pengguna internet di Indonesia pada awal 2021 ini mencapai 202.6 juta jiwa. Jumlah ini meningkat 15.5 persen atau 27 juta jiwa jika dibandingkan pada Januari 2020 lalu.

Keadaan ini mendorong kebutuhan masyarakat akan layanan internet menjadi melonjak pesat sehingga terjadi penambahan pemesanan layanan internet dari hari biasa seperti yang dialami oleh Telkom Witel Jakarta Utara. Dalam proses manajemen pesanan yang ada, Telkom Witel Jakarta Utara masih menggunakan layanan *Gdocs*. Hal ini membuat proses layanan yang diberikan sedikit terhambat karena beberapa masalah seperti sulitnya monitoring pesanan yang berhasil dilakukan, kesulitan dalam hal pengaksesan *Gdocs* yang dirasa kurang fleksibel, serta beberapa kekurangan lain yang menghambat proses pengerjaan pesanan yang masuk.

Berbagai upaya dilakukan untuk mengatasi kekurangan diatas salah satunya yaitu mengubah proses monitoring pesanan pada Telkom Witel Jakarta Utara yang sebelumnya dilakukan melalui *Gdocs* kedalam sebuah aplikasi *mobile* yang dapat diakses dengan mudah dimanapun dan kapanpun yang diberi nama *Miqasa (Monitoring Indihome Quality and Sales Activity)*. Aplikasi *Miqasa* ini memiliki beberapa fitur yang dapat memudahkan dalam proses monitoring pesanan yang masuk seperti dapat melihat pesanan yang sedang dalam proses pengerjaan, laporan pesanan yang berhasil dilakukan dan fitur yang dapat melihat lokasi dimana kita dapat memasang layanan internet. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu mengatasi masalah pesanan yang ada di Telkom Witel Jakarta Utara dan memudahkan dalam kegiatan pemasangan layanan. Aplikasi *Miqasa* ini dibuat dalam waktu kerja 45 hari kerja yaitu dari awal mulai Praktik Kerja Lapangan pada tanggal 1 Februari 2021 hingga 8 April 2021.

## 1.2 Tujuan

Tujuan dari pembuatan Aplikasi *Miqasa* berbasis *Mobile* ini adalah membuat suatu sistem aplikasi yang dapat mengelola dan memonitoring order yang ada di Telkom Witel Jakarta Utara dengan menghadirkan berbagai fitur yang dapat menunjang aktivitas pemesanan layanan internet menjadi lebih mudah dan cepat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

### 1.3 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dengan adanya aplikasi Miqasa di Telkom witel Jakarta Utara ini adalah :

1. Memberikan akses berbasis *Mobile* dalam kegiatan manajemen order pesanan yang ada di Telkom Witel Jakarta Utara
2. Memudahkan dalam hal mobilitas karena dapat diakses dimana saja dan kapan saja.
3. Mempercepat proses pengerjaan order yang sedang dilakukan karena order dapat di eksekusi dengan cepat

### 1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada pembuatan aplikasi Miqasa berbasis *Mobile* ini adalah sebagai berikut;

1. Studi kasus penelitian ini hanya berfokus pada aplikasi Miqasa berbasis *Mobile* saja.
2. Aplikasi Miqasa ini dibuat menggunakan Aplikasi Android Studio
3. Pengguna aplikasi Miqasa ini terdiri dari *Sales Force*, *Organik*, dan *Admin*



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies