



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perbaikan sering juga disebut dengan istilah perbaikan (jasa). Pengertian dari perbaikan itu sendiri adalah usaha untuk mengembalikan kondisi dan fungsi dari suatu benda atau alat yang rusak akibat pemakaian alat tersebut pada kondisi semula. Proses perbaikan tidak menuntut penyamaan sesuai kondisi awal, yang diutamakan adalah alat tersebut bisa berfungsi normal kembali. Perbaikan memungkinkan untuk terjadinya pergantian bagian alat atau *spare part*. Terkadang dari beberapa produk yang ada dipasaran tidak menyediakan *spare part* untuk penggantian saat dilakukan perbaikan, meskipun ada, harga *spare part* tersebut hampir mendekati harga baru satu unit produk tersebut. Hal ini yang memaksa user atau pelanggan untuk membeli baru produk yang sama.

Tidak setiap perbaikan dapat diselesaikan dengan mudah, maka perlu di buat sistem pengolahan data yang lebih baik dan *terstruktur* agar dapat memudahkan pengolahan data perbaikan yang dilakukan oleh PT. Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center* (MSC) Palembang. Perbaikan memakan waktu yang cukup lama tergantung dari tingkat kesulitan IDU (*Indoor Unit*) dan ODU (*Outdoor Unit*). IDU (*Indoor Unit*) berfungsi untuk menerima sinyal dari ODU (*Outdoor Unit*) sedangkan sebaliknya ODU (*Outdoor Unit*) berfungsi untuk mengirim sinyal untuk IDU (*Indoor Unit*). Kerumitan *assembling* atau perakitan IDU (*Indoor Unit*) dan ODU (*Outdoor Unit*) tersebut sering kali di perbaiki di PT. Telkomukiasi (Telkom) *Maintenance Service Center* (MSC) Palembang.

PT. Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center* (MSC) Palembang, Tbk atau yang bisa disebut sebagai PT. Telekomunikasi (Telkom) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang Telekomunikasi, Informasi, Media dan *Edutainment* (TIME) PT. Telekomunikasi (Telkom) mempunyai beberapa Divisi sebagai unit bisnisnya diantaranya adalah Divisi Akses, Divisi *Infratel*, Divisi Telkom Flexi, Divisi Multimedia, Telekomunikasi (Telkom) *Maintenace Service Center* (MSC) dan lain-lain.



Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center* (MSC) merupakan salah satu Divisi dari PT. Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center* (MSC) Palembang, Tbk yang fungsi utamanya yaitu melakukan *Maintenance Management Infrastruktur* perangkat Telekomunikasi yang dimiliki oleh PT. Telekomunikasi (Telkom).

Berdasarkan latar belakang di atas maka diperlukan adanya suatu pengolahan data yang menyediakan informasi mengenai perbaikan dan pergantian barang di PT. Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center* (MSC) yang ada di wilayah kota Palembang. Dengan adanya pengolahan data perbaikan dan pergantian IDU (*Indoor Unit*) dan ODU (*Outdoor Unit*) tersebut akan memberikan alternatif kemudahan kepada PT. Telekomunikasi (Telkom) untuk mencari informasi mengenai perbaikan dan pergantian apa saja yang ada di IDU (*Indoor Unit*) dan ODU (*Outdoor Unit*).

Sehubungan dengan hal di atas selama ini pencatatan data perbaikan dan pergantian IDU (*Indoor Unit*) dan ODU (*Outdoor Unit*) menggunakan catat manual, penulis bermaksud untuk membuat suatu aplikasi pengolahan data perbaikan dan pergantian IDU (*Indoor Unit*) dan ODU (*Outdoor Unit*) dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* yang merupakan salah satu pemrograman yang banyak dipakai untuk *Web* dinamis yang didalamnya terdapat MySQL sebagai databasenya dan nantinya akan penulis jadikan sebuah laporan dengan judul **“Pengolahan Data Perbaikan Dan Pergantian *Indoor Unit* Dan *Outdoor Unit* Pada PT. Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center* (MSC) Palembang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang ada di atas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut yaitu:

1. Perbaikan dan pergantian *Indoor Unit* dan *Outdoor Unit* yang dilakukan secara sederhana sehingga sulit bagi PT. Telekomunikasi (Telkom) untuk



mengetahui informasi kerusakan barang yang sedang di perbaiki pada PT. Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center* (MSC) Palembang.

2. Belum adanya suatu aplikasi yang *spesifik* tentang pengolahan data hasil perbaikan dan pergantian *Indoor Unit* dan *Outdoor Unit*, dalam pembuatan laporan sering terjadi kesalahan penulisan dan membutuhkan waktu perbaikan dan pergantian yang lama karena sering terjadi penginputan data yang berulang.

Dari permasalahan yang ada di atas maka perumusan masalah dalam Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut “Bagaimana membuat suatu Pengolahan Data Perbaikan Dan Pergantian *Indoor Unit* Dan *Outdoor Unit* pada PT. Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center* (MSC) Palembang di wilayah kota Palembang dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan menggunakan *database* MySQL?”

1.3. Batasan Masalah

Agar permasalahan lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis memberikan batasan pada ruang lingkup dari permasalahan yang akan dibahas, yaitu hanya membatasi masalah pada Pengolahan Data Perbaikan Dan Pergantian *Indoor Unit* Dan *Outdoor Unit* pada PT. Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center* (MSC) Palembang di wilayah kota Palembang dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *database* MySQL.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Adapun tujuan penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat suatu Pengolahan Data Perbaikan Dan Pergantian *Indoor Unit* Dan *Outdoor Unit* pada PT. Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center* (MSC) Palembang.



-
2. Untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4.2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Untuk mengatasi permasalahan yang ada di PT. Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center* (MSC) Palembang yaitu belum adanya Pengolahan data perbaikan dan pergantian untuk kerusakan pada *Indoor Unit* dan *Outdoor Unit* Berbasis *Web* di Wilayah Kota Palembang sebagai media informasi bagi PT. Telekomunikasi (Telkom).
2. Mengetahui bagaimana realita dalam dunia kerja.

1.5. Metode Penulisan

1.5.1. Lokasi Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis melakukan penelitian pada PT. Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center* (MSC) Palembang yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No.456 Telp.(0711)392017 Fax.(0711)392018 PALEMBANG 30129.

1.5.2. Metode Pengumpulan Data

Menurut Kristanto (2008:51), data yang digunakan dalam suatu penelitian adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung selama kegiatan laporan akhir berlangsung di PT. Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center* (MSC) Palembang. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara berikut:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara (*Interview*) adalah teknik pengumpulan kebutuhan yang paling umum digunakan. Langkah-langkah dasar dalam teknik wawancara adalah:

- a. Memilih target wawancara.



-
- b. Mendesain pertanyaan-pertanyaan untuk wawancara.
 - c. Persiapan wawancara.
 - d. Melakukan wawancara.
 - e. Menindak lanjuti hasil wawancara.

2. Observasi (Pengamatan)

Teknik ini dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung pada proses-proses yang sedang berjalan. Selain melakukan wawancara, penulis mengadakan pengamatan langsung di PT. Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center* (MSC) Palembang, mengamati semua hal yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang ada. Pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari literatur, buku-buku, artikel, jurnal, teori yang mendukung, serta referensi lainnya yang berkaitan dengan Laporan Akhir ini. Data sekunder yang penulis dapatkan juga besumber dari buku-buku penunjang baik milik pribadi maupun pinjaman dari perpustakaan Manajemen Informatika atau perpustakaan pusat yang ada di Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan Laporan Akhir ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka penulisan Laporan Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan dan manfaat penulisan, metode penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB ini akan dijelaskan uraian mengenai teori-teori serta pendapat para ahli yang digunakan dalam penulisan Laporan Akhir



ini, terbagi dalam tiga sub bab, yaitu: teori umum, teori khusus dan teori program.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTITUSI

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum PT. Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center (MSC)* Palembang, visi dan misi, struktur organisasi, serta hal lain yang berhubungan dengan PT. Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center (MSC)* Palembang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan dari masalah yang ada melalui Pengolahan Data Perbaikan Dan Pergantian *Indoor Unit Dan Outdoor Unit* pada PT. Telekomunikasi (Telkom) *Maintenance Service Center (MSC)* Palembang Berbasis *Web* di Wilayah Kota Palembang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir dari laporan ini berisi kesimpulan dan saran dari Laporan Akhir yang berguna bagi semua pihak dan sebagai bahan tinjauan untuk pihak yang membacanya.