

BAB 1. PENDAHULUAN

BAB 1 menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penyajian.

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada umumnya setiap perusahaan baik perusahaan besar berskala enterprise atau kecil, memiliki minimal satu produk yang dihasilkan dan dijual kepada masyarakat. Produk-produk tersebut menawarkan berbagai jasa dan fungsi untuk melayani kebutuhan masyarakat. Namun, tidak selamanya produk yang dihasilkan memiliki kualitas sempurna sesuai dengan yang diharapkan. Maka untuk menjaga kepuasan pelanggan, perusahaan-perusahaan membuat layanan untuk menerima keluhan pelanggan terhadap produk mereka.

Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk., merupakan BUMN yang bergerak di bidang jasa layanan telekomunikasi dan jaringan di wilayah Indonesia. Perusahaan ini memiliki layanan penerima keluhan pelanggan diantaranya melalui *call center* 147, dan MyTelkom (<https://my.telkom.co.id/support>). Layanan ini kemudian akan diproses oleh Agen dengan aplikasi berbasis SAP CRM yang disebut TICARES. Kemudian keluhan tersebut dialirkan ke aplikasi *Workflow Management* yang disebut TeNOSS. TeNOSS merupakan aplikasi yang didesain menyediakan fungsi-fungsi yang detail dan *atomic*.

Sehingga, jika data-data keluhan tersebut dialirkan secara *point-to-point*, akan menimbulkan integrasi antara dua aplikasi tersebut menjadi tidak *reusable*, tersebar, serta tidak memiliki sentral *monitoring* dan *troubleshooting*. Sehingga menimbulkan ketergantungan antar sistem yang tinggi. Untuk menanggulangi hal tersebut, perlu diimplementasikan sistem yang dapat mengintegrasikan kedua sistem tersebut secara sentral. Salah satu solusi yang menjawab kelemahan tersebut adalah penerapan Enterprise Service Bus (ESB). ESB merupakan arsitektur sistem integrasi yang

bertugas sebagai perantara dari berbagai aplikasi. Sistem integrasi yang dibutuhkan adalah sebuah sistem yang dapat membuat kedua sistem tersebut dapat saling mengsinkronkan status dan data keluhan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, terdapat rumusan masalah yang dapat diambil untuk dianalisa dan dicari penyelesaiannya pada Tugas Akhir ini, yaitu :

1. Bagaimana mengintegrasikan dua sistem utama yaitu TICARES dan TeNOSS untuk kebutuhan bisnis proses keluhan pelanggan.
2. Bagaimana agar setiap keluhan tercatat sehingga memudahkan proses *monitoring* dan *troubleshooting*.

1.3 Tujuan Pembahasan

Adapun tujuan yang diharapkan tercapai dari Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat service-service yang general dan *reusable* yang memungkinkan kedua sistem utama tersebut dapat saling berkomunikasi.
2. Menyimpan setiap keluhan ke dalam *database* lokal sistem sehingga memudahkan proses *monitoring* dan *troubleshooting*

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulisan Tugas Akhir ini memiliki ruang lingkup kajian :

- Studi kasus untuk pengumpulan data dan analisis kebutuhan dilakukan di divisi (*Information System Center*), PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.
- Sistem Integrasi ini hanya akan menangani dan membahas API (*Application Programming Interface*) dari dua sistem utama dan sistem pembantu, diantaranya TICARES, TeNOSS dan ISISKA.
- Sistem integrasi yang akan digunakan adalah WebMethod versi 8.2

1.5 Sumber Data

Sedangkan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam tugas akhir ini adalah :

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku pedoman yang sesuai dengan permasalahan dan topik yang dibahas.

2. Studi Internet

Studi internet yaitu dengan melakukan browsing dan pengamatan pada situs-situs yang terkait dengan topik yang dibahas.

3. Diskusi dan Konsultasi

Yaitu metode yang dilakukan dengan cara berdiskusi dengan pihak-pihak yang dapat memberikan saran tentang program aplikasi yang akan dibuat.

1.6 Sistematika Penyajian

BAB I PENDAHULUAN; Berisi latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan, sumber data yang digunakan dalam melakukan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI; Berisi tinjauan pustaka secara ringkas, yang menjelaskan teori-teori yang melandasi pengerjaan tugas akhir. Meliputi: pengertian program aplikasi serta tinjauan perangkat lunak yang digunakan.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN; Berisi mengenai mekanisme analisis permasalahan yang ada dan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan untuk menganalisis terhadap masalah tersebut, serta perancangan pembuatan program aplikasi seperti perancangan sistem dan konsep aplikasi.

BAB IV HASIL DAN IMPLEMENTASI; Membahas mengenai hasil penelitian secara detail dan cara penggunaan program aplikasi sebagai bentuk implementasi dari kegiatan analisis dan perancangan sistem.

BAB V TESTING DAN EVALUASI SISTEM; Berisi tentang uji kasus (test case) dan pelaksanaan pengujian serta evaluasi sistem berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN; Berisi tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan yang telah dilakukan, serta saran-saran yang mengacu pada hasil pengamatan yang telah dilakukan.