

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap instansi atau organisasi (khususnya institusi milik pemerintah) saat ini memiliki kecenderungan untuk meningkatkan kemampuan organisasinya dalam hal memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh *customer*. Keinginan tersebut tentunya harus didukung oleh berbagai hal, misalnya dukungan sumberdaya manusia yang handal, pengembangan Sistem Informasi dan organisasi, dukungan teknologi informasi yang berkualitas, dan lain-lain.

PT Telekomunikasi Indonesia Tbk., yang selanjutnya disebut TELKOM atau Perseroan, merupakan perusahaan informasi dan komunikasi (InfoCom) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia.

TELKOM menyediakan jasa telepon tetap kabel (*fixed wire line*), jasa telepon tetap nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*mobile service*), data & internet serta jasa multimedia lainnya, dan *network & interkoneksi*, baik secara langsung maupun melalui perusahaan asosiasi. Pada akhir September 2005, Perseroan menjadi pemegang saham mayoritas di 9 (sembilan) anak perusahaan, termasuk di PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel), yang memiliki pangsa pasar terbesar dalam industri selular di Indonesia dengan EBITDA margin sebesar 72%, merupakan salah satu yang tertinggi di dunia. Kepemilikan saham TELKOM saat ini dimiliki oleh pemerintah RI sebesar 51,19% dan oleh publik 48,81%. Sebagian dimiliki oleh investor asing sebesar 45,58% dan sisanya oleh investor lokal sebesar 3,23% dengan kapitalisasi pasar untuk saham TELKOM saat ini berkisar 15 % dari total kapitalisasi pasar di BEJ.

Salah satu layanan unggulan TELKOM di 2006 ini adalah Telkom Speedy. Telkom Speedy merupakan Layanan internet access end to end dari PT TELKOM dengan basis teknologi Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL), yang dapat menyalurkan data dan suara secara simultan melalui satu saluran telepon biasa

dengan kecepatan maksimal 384 kbps yang dijamin dari Modem sampai BRAS (Broadband Remote Access Server) di sisi perangkat TELKOM.

Berkembangnya penggunaan internet saat ini memotivasi Telkom Speedy untuk mengembangkan wilayah pemasaran dan layanan terhadap pelanggan, banyak hal yang perlu dilakukan untuk mendukung hal tersebut, salah satu adalah kesempatan untuk memodelkan sistem informasi Telkom Speedy yaitu suatu model yang dapat dijadikan sebagai landasan untuk mengimplementasikan teknologi dan Sistem Informasi.

Zachman Framework merupakan sebuah framework yang digunakan untuk memodelkan Enterprise Architecture, memodelkan secara detail dan menyeluruh hal – hal penting yang menjadi dasar dari sebuah perusahaan, Zachman menyajikan analisa tersebut melalui enam kolom dan baris yang dimilikinya, dalam hal ini Telkom Speedy merupakan organisasi yang besar yang memiliki wilayah pemasaran produk sangat luas, dengan demikian Zachman Framework dapat menyajikan kebutuhan informasi perusahaan Telkom Speedy secara menyeluruh terhadap batasan tertentu.

Berlangsungnya aktivitas organisasi dalam memperkenalkan Telkom Speedy hingga aktivitas menggunakan memberikan layanan yang terbaik kepada konsumennya menjadi suatu aliran aktivitas yang memuat input dan menghasilkan output yang diharapkan, keadaan ini yang akan dimodelkan dalam pemodelan Sistem Informasi Telkom Speedy guna memberikan rekomendasi untuk keunggulan dan kekurangan produk tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah pada pemodelan Sistem Informasi Telkom Speedy yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan analisa terhadap pemasangan Telkom Speedy
2. Melakukan analisa terhadap pelayanan Telkom Speedy
3. Melakukan analisa terhadap pembayaran tagihan Telkom Speedy

Pemodelan terhadap analisa diatas dilakukan menggunakan Zachman Framework diuraikan sebagai berikut :

- Data yang terdapat pada Sistem Informasi Telkom Speedy (what)

- Data Layanan pelanggan yang dikelola dalam Sistem Informasi Telkom Speedy(what)
- Aliran data Sistem Informasi(how)
- Network(where)
- Manajemen organisasi(who)
- Event / Schedule Telkom Speedy(when)

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam pemodelan Sistem Informasi Telkom Speedy adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Umum

- Mengimplementasikan analisis pemodelan Sistem Informasi menggunakan *Zachman framework* terhadap sebuah *Enterprise*.

2. Tujuan Khusus

- Memberikan sebuah model Sistem Informasi yang kompleks yang menggambarkan seluruh aktivitas pemasangan, komplain dan pembayaran tagihan pelanggan menggunakan Zachman Framework.
- Memberikan rekomendasi terhadap kekurangan dan kelebihan Sistem Informasi Telkom Speedy yang berjalan saat ini dari hasil analisis yang akan dilakukan.

1.4 Pembatasan Masalah

Adapun pembatasan masalah pada pemodelan Sistem Informasi Telkom Speedy sebagai berikut :

- Pemodelan Sistem Informasi tidak membahas kolom Detailed Representation yaitu menyajikan secara lengkap implementasi program:
 - Design Physical Storage design
 - Detailed Program Design
 - Network architecture
 - Screen, security architecture
 - Timing definitions

- Rule specification in Program logic
- Pemodelan Sistem Informasi tidak membahas kolom Function System yaitu menyajikan produk jadi:
 - Converted data
 - Executable programs
 - Communications Facilities
 - Trained People
 - Business event
 - Enforced Rules
- Pemodelan Sistem Informasi tidak membahas kolom Time(When) untuk rows berikut :
 - System Model (Logical) – Designer
 - Technology Model(Physical) – Vendor

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan laporan pada pemodelan Sistem Informasi Telkom Speedy adalah sebagai berikut :

1.Latar Belakang

Berisi hal – hal yang melatarbelakangi pengambilan Tugas Akhir.

2.Perumusan masalah

Berisi masalah – masalah yang dapat ditemukan pada latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya.

3.Tujuan

Berisi tujuan pengambilan TA / Topik TA.

4.Pembatas Masalah dan Asumsi

Berisi batasan dan asumsi yang digunakan dalam mengerjakan TA, dapat diambil dari perumusan masalah.

5.Sistematika Penulisan

Berisi inti sari bab – bab yang akan dituliskan dalam laporan. Penjelasan sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Berisi uraian garis besar Tugas akhir yang memuat latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Memuat teori yang diperlukan untuk pembahasan laporan TA, seperti konsep dasar SI, model Sistem, model data dan lain-lain.

Bab III Analisis dan Perancangan

Menjelaskan hasil analisis dari sistem yang dimodelkan dengan menggunakan bahasa pemodelan UML dan metoda Zachman framework.

Bab IV Evaluasi

Menjelaskan pengujian hasil analisis dari sistem yang dimodelkan.

Bab V Penutup

Pada bab ini berisi kesimpulan yang ditarik berdasarkan hasil analisis, saran-saran dan berbagai kemungkinan pengembangan dan perbaikan sistem.