

ABSTRAK

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk adalah salah satu perusahaan penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar di Indonesia. Dalam menjalankan proses bisnis perusahaan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. menggunakan teknologi informasi. Proses bisnis hanya meliputi area Bandung Barat, dan semua area proses bisnis untuk sepenuhnya memanfaatkan teknologi informasi. Dalam sebuah penelitian tugas akhir ini dilakukan analisis teknologi informasi pada proses bisnis yang dijalankan. Analisis akan dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat persentase teknologi informasi yang telah diterapkan untuk mendukung proses bisnis. Hasil analisis tersebut akan digunakan untuk pengembangan teknologi informasi pada proses bisnis yang dilaksanakan. Hasil analisis juga dapat digunakan untuk evaluasi teknologi informasi untuk proses bisnis.

Kata kunci : Teknologi Informasi, Proses Bisnis, Analisis, Evaluasi.

ABSTRACT

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk is one of the largest telecommunications service provider and the largest network in Indonesia. In business processes using information technology company PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Business process only covers an area of West Bandung, and all areas of business processes to fully utilize information technology. In a study of this final project carried out analysis of information technology on business processes run. The analysis will be conducted to find out how big the percentage who have applied information technology to support business processes. The results of the analysis will be used for the development of information technology on business processes implemented. The results of analysis can also be used for evaluation of information technology to business processes.

Keywords : *Information Technology, Business Process, Analysis, Evaluation.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA.....	iii
PRAKATA.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup Kajian	2
1.5 Sumber Data	3
1.6 Sistematika Penyajian	3
BAB II KAJIAN TEORI	4
2.1 Pengertian Proses Bisnis	5
2.2 Pengertian <i>Flowchart</i>	9
2.2.1 Jenis-jenis <i>Flowchart</i>	10
2.2.2 Simbol-simbol <i>Flowchart</i>	12
2.3 Pengertian Teknologi Informasi (IT).....	14
2.3.1 Peranan Teknologi Informasi (IT) pada Perusahaan	15
2.4 Pengertian Sistem Informasi.....	18
BAB III ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	19
3.1 Sejarah PT. TELKOM.....	19
3.1.2 Visi dan Misi PT. TELKOM.....	22
3.1.3 Struktur Organisasi PT. TELKOM Divisi Access Area Bandung Barat.....	23
3.2 Proses Bisnis yang digunakan PT. TELKOM Divisi Access Area Bandung Barat	25
3.3 Layanan dan Aplikasi Tekonolgi yang digunakan PT. TELKOM Divisi Access Area Bandung Barat.....	45
3.4 Analisis dukungan layanan dan aplikasi teknologi informasi dengan aktivitas pada proses bisnis.....	49
3.5 Hasil Penelitian.....	92
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	93
4.1 Simpulan.....	93
4.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN	xv
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	xvi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proses Bisnis	6
Gambar 2. Simbol <i>Flowchart</i> Proses.....	12
Gambar 3. Struktur Organisasi DIVA Area Bandung Barat	23
Gambar 4. <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i>	26
Gambar 5. <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> POTS	28
Gambar 6. <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> Speedy.....	30
Gambar 7. <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> Telkom Hotspot	33
Gambar 8. <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> IPTV	35
Gambar 9. <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> Triple Play.....	36
Gambar 10. <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> VPN IP dan ASTINET.....	38
Gambar 11. <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> METRO-Link/ADSL-Link/EBISS....	40
Gambar 12. <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> di Perangkat GPON.....	41
Gambar 13. <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> di Perangkat DSLAM/RDSLAM.....	42
Gambar 14. <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> di Perangkat Radio	44
Gambar 15. <i>Flow Provisioning</i> Layanan <i>Broadband Corporate Access</i>	47

DAFTAR TABEL

Tabel I.	Simbol <i>Flowchart</i> Standar	13
Tabel II.	Aplikasi Pendukung di Divisi <i>Access</i>	48
Tabel III.	Aktivitas Pada Proses Bisnis <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> vs Layanan dan Aplikasi Teknologi Informasi	49
Tabel IV.	Aktivitas Pada Proses Bisnis <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> POTS vs Layanan dan Aplikasi Teknologi Informasi	55
Tabel V.	Aktivitas Pada Proses Bisnis <i>Flowchart Fault Handling/Reservation Speedy</i> vs Layanan dan Aplikasi Teknologi Informasi	58
Tabel VI.	Aktivitas Pada Proses Bisnis <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> Telkom Hotspot vs Layanan dan Aplikasi Teknologi Informasi	62
Tabel VII.	Aktivitas Pada Proses Bisnis <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> IPTV vs Layanan dan Aplikasi Teknologi Informasi	67
Tabel VIII.	Aktivitas Pada Proses Bisnis <i>Flowchart Fault Handling/Reservation Triple Play</i> vs Layanan dan Aplikasi Teknologi Informasi	69
Tabel IX.	Aktivitas Pada Proses Bisnis <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> VPN IP dan ASTINET vs Layanan dan Aplikasi Teknologi Informasi	71
Tabel X.	Aktivitas Pada Proses Bisnis <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> Metro-Link/ADSL-Link/EBISS vs Layanan dan Aplikasi Teknologi Informasi	75
Tabel XI.	Aktivitas Pada Proses Bisnis <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> di Perangkat GPON vs Layanan dan Aplikasi Teknologi Informasi	77
Tabel XII.	Aktivitas Pada Proses Bisnis <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> DSLAM/RDSLAM vs Layanan dan Aplikasi Teknologi Informasi	85
Tabel XIII.	Aktivitas Pada Proses Bisnis <i>Flowchart Fault Handling/Reservation</i> di Perangkat Radio vs Layanan dan Aplikasi Teknologi Informasi	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran <i>Flowchart Fault Handling/Restoration</i>	A.1
Lampiran <i>Flowchart Fault Handling/Restoration</i> POTS	A.2
Lampiran <i>Flowchart Fault Handling/Restoration Speedy</i>	A.3
Lampiran <i>Flowchart Fault Handling/Restoration Telkom Hotspot</i>	A.5
Lampiran <i>Flowchart Fault Handling/Restoration IPTV</i>	A.6
Lampiran <i>Flowchart Fault Handling/Restoration Triple Play</i>	A.7
Lampiran <i>Flowchart Fault Handling/Restoration VPN IP dan ASTINET</i>	A.8
Lampiran <i>Flowchart Fault Handling/Restoration Metro-Link/ADSL-Link/EBISS</i>	A.10
Lampiran <i>Flowchart Fault Handling/Restoration</i> di perangkat GPON	A.10
Lampiran <i>Flowchart Fault Handling/Restoration</i> di perangkat WIMAX	A.11
Lampiran <i>Flowchart Fault Handling/Restoration</i> di perangkat MSAN	A.12
Lampiran <i>Flowchart Fault Handling/Restoration</i> di perangkat DSLAM/RDSLAM	A.13
Lampiran <i>Flowchart Fault Handling/Restoration</i> di perangkat Radio	A.14
Lampiran <i>Trouble Ticket Online Monitoring System</i>	A.19
Lampiran Riwayat hidup penulis	A.24

DAFTAR ISTILAH

A

ADSL = *Asymmetric Digital Subscriber Line*
AHT = *Average Handling Time*
ASTINET = *Access Service Dedicated To Internet*
Asman = *Asistant Manager*

B

BRAS = *Broadband Remote Acces Server*

C

C4 = *Corporate Customer Care Center*
CPE = *Customer Premise Equipment*

D

DCS = *Digital Communication System*
DIVA = *Divisi Access*
DSLAM = *Digital Subscriber Line Access Multiplexer*

F

FCR = *First Call Ratio*
FTTH = *Fiber To The Home*
FWL = *Fixed Wire Line*

G

GAMAS = *Gangguan masal*
GPON = *Gigabit Passive Optical Network*

I

ISDN = *Integrated Service Digital Network*

M

MSAN = *Multi Service Access Network*

O

OLO = *Other Licence Operator*

P

POTS = *Plain Old Telephony Service*
PSTN = *Public Switched Telephone Network*

S

SO = *Site Operation*

T

T3-Online = *Telkom Trouble Ticket*

TENOSS = *Telkom National Network Operational Support System*

TicketC = tiket untuk pelanggan *carrier interconnection*

TicketD = tiket untuk pelanggan retail, biasanya berisi keluhan POTS dan speedy

TicketM = tiket gangguan pelanggan *corporate*, biasanya berisi keluhan data internet

V

VPN IP = Layanan komunikasi data *any to any connection* berbasis IP *Multi Protocol Label Switching (MPLS)*

W

WO = *Work Order*