

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Program studi D3 Sistem Informasi Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom adalah sebuah institusi pendidikan yang selalu berusaha dalam meningkatkan kualitas mahasiswanya dan juga mendorong mahasiswa agar mampu mempraktekkan ilmunya secara langsung dalam dunia kerja. Hal ini diwujudkan dalam memberikan pengalaman mahasiswa dalam dunia kerja melalui adanya program magang. Program magang ini merupakan bentuk dalam menerapkan keilmuan atau kompetensi mahasiswa yang didapatkan selama masa perkuliahan dan memberikan pengalaman profesionalitas dunia kerja. Program magang ini dilaksanakan untuk memenuhi syarat kelulusan. Pada Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom ini mengadakan kerja sama dengan PT. Neuronworks Indonesia dalam membuat program magang satu tahun.

PT. Neuronworks Indonesia ini adalah suatu perusahaan yang bergerak pada bidang teknologi informasi. Perusahaan ini menyediakan solusi yang dapat membantu perusahaan dalam menghadapi suatu tantangan bisnis yang berkembang sangat cepat dan dinamis[1]. PT. Neuronworks Indonesia banyak menghasilkan produk di antaranya aplikasi DOOR yang digunakan untuk memudahkan tim HRD perusahaan dalam pengelolaan karyawan[2], aplikasi Issuku yang digunakan untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan survei dan pengumpulan data hasil survei, aplikasi NISA yang digunakan sebagai tempat menyampaikan segala kendala yang dialami pelanggan dalam layanan MyIndiHome, dan aplikasi Matris (Manajemen Antrian Sistematis) yang digunakan untuk mengelola sistem Antrian secara sistematis. Dalam pengoperasian pekerjaan, perusahaan selalu mengutamakan kepuasan dan keamanan pelanggan. Maka dari itu, perusahaan menyediakan posisi sebagai *technical support* yang bertugas untuk menangani berbagai macam keluhan dan permasalahan pelanggan dalam penerapan, pemakaian, dan konfigurasi perangkat lunak.

Kegiatan magang dilakukan dengan jadwal yang sudah ditentukan dan dilaksanakan secara sistematis untuk membentuk profesionalitas dalam dunia kerja. Program magang ini dilaksanakan menggunakan buku pedoman magang dan aturan perusahaan agar program magang dapat dilakukan dengan maksimal dan efisien. Pada program magang ini, diamanahkan tugas sebagai *technical support*.

Sebagai *technical support* diamanahkan untuk bertanggung jawab dalam mendukung layanan yang ada pada Neuron, salah satunya untuk melayani seluruh kendala dan permasalahan yang ada pada layanan MyIndihome [3]. Layanan MyIndihome ini meliputi internet, tv, dan telepon. Layanan MyIndihome disebarluaskan ke seluruh Indonesia menggunakan partner MyIndihome. Partner ini berfungsi untuk membantu pelanggan baru yang melakukan pembelian dan pemasangan layanan MyIndihome. Dalam melakukan pembelian dan pemasangan layanan ada beberapa cara yang partner tawarkan meliputi pendaftaran pemasangan secara individu dan melalui SF atau *agent* MyIndihome. Dalam pendaftaran pemasangan secara individu bisa dilakukan melalui web Indihome.co.id dan melalui *market place* seperti Shopee dan Tokopedia.

Dalam proses pemasangan layanan MyIndihome terdapat beberapa kendala salah satu contohnya, saat *order* tidak mengalir dan tidak dapat diteruskan ke proses selanjutnya dikarenakan belum mengunggah identitas pelanggan. Contoh kendala lain pada saat pelanggan ingin membatalkan layanan sehingga *order* yang telah didaftarkan harus dibatalkan. Kendala-kendala yang dialami oleh pelanggan ini disampaikan melalui aplikasi NISA. Kendala yang sudah masuk pada NISA berupa tiket yang akan dikategorikan sesuai dengan keluhan aplikasi yang dialami. Aplikasi yang berkaitan dengan proses pembelian layanan MyIndihome ini meliputi MIA, MYDITA, MIP, dan FCC.

Kendala dan keluhan yang telah disampaikan melalui tiket NISA akan ditinjau lebih lanjut dan diselesaikan oleh *technical support*. Kendala yang diterima melalui aplikasi NISA dapat mencapai kurang lebih 400 tiket dengan penyelesaian yang berbeda-beda. Sistem tiket NISA ini sangat membantu *technical support* dalam mengkategorikan kendala yang dialami untuk meningkatkan aplikasi ke depannya.

## 1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Berdasarkan paparan yang terdapat pada latar belakang di atas, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menyelesaikan masalah atau kendala *technical support* sesuai *job desc*?

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, terdapat solusi sebagai berikut :

1. Melihat kendala yang dialami.
2. Melihat *track id* kendala atau masalah, lalu menentukan tindakan yang akan diambil.
3. Menggunakan aplikasi yang bersangkutan dengan permasalahan

### 1.3 Tujuan

Terdapat tujuan dalam penulisan laporan ini yaitu dapat mengetahui penyelesaian dari masalah atau kendala *technical support* sesuai dengan *job desc* yang diberikan.

### 1.4 Batasan Masalah

Dalam penulisan laporan magang ini terdapat batasan masalah, antara lain :

1. Ruang lingkup penyelesaian masalah atau kendala yang dialami pada aplikasi MIA, MYDITA, FCC, dan MIP.
2. Ruang lingkup penyelesaian berdasarkan suatu kendala atau masalah yang aksesnya dipegang oleh anggota magang.

### 2.5 Penjadwalan Kerja

Jadwal pelaksanaan magang ini sesuai dengan ketentuan awal yaitu selama satu tahun yang dilaksanakan dari hari Senin sampai hari Jumat, atau kurang lebih 265 hari kerja dari tanggal 22 November 2021 – 22 November 2022 yang dilaksanakan selama 8 jam. Untuk jadwal pelaksanaan magang ini terbagi menjadi *shift* normal dan *shift* menyesuaikan dengan tim. *Shift* normal digunakan saat melakukan kegiatan magang secara *Work From Office / WFO* sedangkan *shift* menyesuaikan tim digunakan saat melakukan kegiatan magang secara *Work From Home / WFH*. Pada *shift* menyesuaikan pada tim dibagi menjadi dua *shift* kerja, pada *shift* pagi dilaksanakan pada pukul 06.00 AM – 15.00 PM dan untuk *shift* siang dilaksanakan pada pukul 12.00 PM – 21.00 PM. Pada jadwal pelaksanaan magang yang dilakukan secara normal dilaksanakan pada pukul 08.00 AM – 17.00 PM. Mengenai jadwal dan lokasi pelaksanaan magang secara rinci disajikan pada **Tabel 1.1** sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Jadwal dan Lokasi Magang**

Hari	Jadwal Kerja	Lokasi	Keterangan
Senin	Shift 1 : 06.00 – 15.00 Shift 2 : 12.00 – 21.00	-	WFH
Selasa	08.00 – 17.00	Kantor Neuronworks Bandung	WFO
Rabu	08.00 – 17.00	Kantor Neuronworks Bandung	WFO
Kamis	Shift 1 : 06.00 – 15.00 Shift 2 : 12.00 – 21.00	-	WFH
Jumat	Shift 1 : 06.00 – 15.00 Shift 2 : 12.00 – 21.00	-	WFH

Selain penjadwalan di atas juga melakukan pelaksanaan kerja. Tabel 1.2 adalah tabel pelaksanaan kerja yang dilaksanakan.

**Tabel 1. 2 Pelaksanaan Kerja**

No.	Deskripsi Kerja	Des	Januari				Februari				Maret				April				Mei				
		4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Sosialisasi Magang																						
2.	Adaptasi dengan lingkungan kerja di tempat magang																						
3.	Persiapan dan Perencanaan																						
4.	Analisa Kebutuhan																						
5.	Observasi Prosedur Kerja, Mempelajari aplikasi terkait																						
6.	Pelaksanaan program magang																						
7.	Dokumentasi																						
8.	Penulisan laporan magang																						