

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam memaksimalkan kepuasan pelanggan PT. Telkom Indonesia dalam melakukan pemasangan layanan, laporan kerusakan dan gangguan. PT. Telkom Indonesia bekerja sama dengan PT. Neuronworks Indonesia dalam pembuatan Aplikasi MyIndihome Technician. Aplikasi ini digunakan untuk memantau pekerjaan dari teknisi dan teknisi harus menyelesaikan pekerjaan dalam rentang waktu yang ditentukan.

Agar teknisi tidak terkendala pada aplikasi MyIndihome Technician, PT. Neuronworks Indonesia menyediakan divisi *Maintenance Support Operational Services* yang menaungi tim operasional MyIndihome Technician dalam melakukan *support* dan *maintenance* pada aplikasi MyIndihome Technician.

Tim operasional MyIndihome Technician melakukan dukungan teknis pada beberapa aplikasi lain yang digunakan pada aplikasi MyIndihome Technician, yaitu *Identity Management Technician* (IDMT) yang digunakan untuk mengelola data teknisi agar terpusat dan terintegrasi. Uji Terima *Online* (UT *Online*) merupakan aplikasi berbasis web digunakan oleh Team Leader PT. Telkom Akses dan Petugas Akses Operasi wilayah usaha telekomunikasi PT. Telkom Indonesia untuk pengecekan pekerjaan teknisi.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Berikut Rumusan masalah dan Solusi dari latar belakang adalah:

1.2.1 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diambil adalah bagaimana menyelesaikan kendala dukungan teknis pada aplikasi MyIndihome Technician, *Identity Management Technician* (IDMT), Uji Terima *Online* (UT *Online*).

1.2.2 Solusi

Solusi dari rumusan masalah adalah:

1. Menerima laporan kendala dari pengguna aplikasi MyIndihome Technician, *Identity Management Technician* (IDMT), Uji Terima *Online* (UT *Online*).
2. Melakukan pengecekan sesuai kendala yang dialami pengguna aplikasi MyIndihome Technician, *Identity Management Technician* (IDMT), Uji Terima *Online* (UT *Online*).
3. Melakukan penyelesaian kendala sesuai dengan Standar Operasional Prosedur pada tim support Myindihome Technician.

1.3 Tujuan

Tujuan dari rumusan masalah adalah dapat menyelesaikan kendala dukungan teknis pada tim operasional MyIndihome Technician.

1.4 Batasan Masalah

Batasan Masalah dari penulisan laporan kegiatan magang ini adalah hanya melakukan dukungan teknis pada aplikasi MyIndihome Technician, *Identity Management Technician* (IDMT), Uji Terima *Online* (UT *Online*).

1.5 Penjadwalan Kerja

Jadwal pelaksanaan magang sesuai dengan kontrak Kerja yaitu selama 1 tahun, atau selama 2 semester, mulai dari tanggal 21 November 2021 sampai 22 November 2022. Untuk waktu kerja selama 8 jam, mulai dari 08.00 AM sampai 17.00 PM seperti jadwal kerja di bawah ini:

Tabel 1.1 Jadwal dan Lokasi Magang

Hari	Jadwal Kerja	Lokasi	Keterangan
Senin	08.00 – 17.00	-	Bekerja dari rumah
Selasa	08.00 – 17.00	Kantor Neuronworks Bandung	Bekerja dari kantor
Rabu	08.00 – 17.00	Kantor Neuronworks Bandung	Bekerja dari kantor
Kamis	08.00 – 17.00	-	Bekerja dari rumah
Jumat	08.00 – 17.00	-	Bekerja dari rumah

Berikut ini adalah Tabel 1.2 pelaksanaan kerja:

Tabel 1.2 Pelaksanaan Kerja tahun 2021- 2022

No	Deskripsi Kerja	Nov	Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengenalan Lingkungan																													
2	Mempelajari Aplikasi dan Prosedur Kerja																													
3	Pelaksanaan Magang																													
4	Dokumentasi dan Penyusunan Laporan Magang																													