

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Program magang merupakan proses penerapan ilmu yang sudah dipelajari selama masa perkuliahan. Program ini bertujuan agar mahasiswa dapat memiliki pengalaman dalam dunia kerja secara langsung. Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom menjadi salah satu pendukung dari berjalannya program magang tersebut dengan mewajibkan mahasiswa untuk ikut serta selama 1-2 semester. Salah satu perusahaan yang turut bermitra untuk mewujudkan tujuan tersebut adalah PT. Neuronworks Indonesia. Perusahaan tersebut menjadi wadah bagi mahasiswa yang ingin merasakan praktek kerja secara langsung selama 12 bulan sebagai *Technical Support*.

*Technical Support* bertanggung jawab dalam mendukung layanan yang ada pada Neuron, salah satunya melalui layanan My Indihome. Layanan My Indihome meliputi TV, Telepon dan Internet. Untuk memperluas layanan tersebut ke seluruh Indonesia, diperlukan *partner* sebagai mitra My Indihome. *Partner* tersebut dimaksudkan untuk dapat membantu perluasan layanan ke perumahan dan apartemen. Kerja sama tersebut juga ditunjang dengan adanya aplikasi My Indihome Partner (MIP) dan My Digital Transaction (MYDITA). Aplikasi tersebut digunakan oleh *partner* untuk mendaftarkan pelanggan yang ingin menggunakan layanan My Indihome sampai akhirnya layanan dapat terpasang.

Banyaknya pengguna layanan My Indihome membuat *partner* mengalami beberapa kendala saat ingin mendaftarkan pelanggannya melalui My Indihome Partner (MIP) maupun My Digital Transaction (MYDITA), salah satu contohnya saat *order* tidak mengalir sehingga tidak dapat diteruskan, hal ini dapat terjadi karena gambar yang di-*upload* tidak sesuai. Contoh kendala lain adalah saat pelanggan ingin membatalkan layanan sehingga *order* harus dibatalkan. Kendala-kendala tersebut disampaikan melalui NISA sebagai *helpdesk tiket system*. Tiket pada NISA akan dikategorikan berdasarkan produk atau aplikasinya. Aplikasi yang dilalui pada pendaftaran di aplikasi MIP meliputi My Indihome (MYIH), Map Identity Application (MIA), dan Fulfillment Control Center (FCC). Untuk aplikasi yang dilalui pada pendaftaran di MYDITA adalah My Digital Transaction (MYDITA), Map Identity Application (MIA) dan Fulfillment Control Center (FCC).

Tiket NISA tersebut nantinya akan ditinjau lebih lanjut dan diselesaikan oleh *agent*. Kendala yang diterima setiap harinya dapat mencapai 300 tiket dengan penyelesaian yang berbeda-beda. Penyelesaian tersebut dikategorikan berdasarkan *tag* dari *case-case* yang ditemukan. Sistem *ticketing* ini sangat membantu *partner* untuk dapat menyampaikan kendala yang dialami dan dapat dimanfaatkan sebagai media untuk meningkatkan aplikasi ke depannya. Peningkatan pada aplikasi juga perlu diuji terlebih dahulu untuk menghindari adanya masalah lain yang ditimbulkan saat sudah diluncurkan.

## **1.2 Rumusan Masalah dan Solusi**

Berdasarkan sub bab sebelumnya, berikut ini permasalahan yang akan diangkat:

1. Bagaimana melakukan penyelesaian masalah yang dialami *partner* melalui tiket NISA?
2. Bagaimana cara mencegah masalah-masalah yang muncul pada aplikasi MIP saat melakukan registrasi *order*?

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, ditemukan solusi sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi masalah pada tiket NISA.
2. Melakukan pengujian untuk memastikan aplikasi MIP berjalan baik.

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan sub bab sebelumnya, berikut ini tujuan yang ditemukan:

1. Mampu mengetahui cara menyelesaikan masalah yang dialami *partner* melalui tiket NISA.
2. Mampu mencegah masalah-masalah yang muncul pada aplikasi MIP saat melakukan registrasi *order*.

## **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan sub bab sebelumnya, berikut ini batasan masalah yang dimiliki:

1. Ruang lingkup penyelesaian tiket NISA hanya pada aplikasi My Indihome Partner (MIP), My Digital Transaction (MYDITA), Fulfillment Control Center (FCC), dan Map Identity Application (MIA).

2. Ruang lingkup penyelesaian hanya berdasarkan *case* yang aksesnya dipegang oleh anggota magang.
3. Ruang lingkup pengujian hanya pada registrasi *order*.

### 1.5 Penjadwalan Kerja

Jadwal dan lokasi dari pelaksanaan magang setiap harinya adalah sebagai berikut:

*Tabel 1.5.1 Penjadwalan Kerja*

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

|  |                            |  |  |
|--|----------------------------|--|--|
|  | Shift 2 : 12.00 –<br>21.00 |  |  |
|--|----------------------------|--|--|

Sedangkan jadwal pelaksanaan magang dalam kurun waktu 12 bulan dapat dilihat sebagai berikut:

*Tabel 1.5.2 Pelaksanaan Magang perBulan*

| No | Tahapan                                | Bulan       |             |             |             |             |             |             |              |              |  |
|----|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--|
|    |  | Nov<br>2021 | Des<br>2021 | Jan<br>2022 | Feb<br>2022 | Mar<br>2022 | Apr<br>2022 | Mei<br>2022 | Juni<br>2022 | Juli<br>2022 |  |
| 1  | Persiapan dan perencanaan              |             |             |             |             |             |             |             |              |              |  |
| 2  | Observasi SOP Kerja                    |             |             |             |             |             |             |             |              |              |  |
| 3  | Mempelajari Aplikasi Terkait           |             |             |             |             |             |             |             |              |              |  |
| 4  | Pelaksanaan Magang                     |             |             |             |             |             |             |             |              |              |  |
| 5  | Dokumentasi dan Penyusunan Buku Magang |             |             |             |             |             |             |             |              |              |  |