

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam mendukung pelayanan pelanggan baru, PT. Telkom Indonesia mengembangkan aplikasi untuk mengelola data pelanggan layanan internet. Aplikasi ini digunakan oleh karyawan untuk memasukkan data pelanggan, termasuk informasi geografis, guna memastikan kelayakan dan ketersediaan layanan internet. Informasi ini dikelola menggunakan *Geographic Information System (GIS)*, sebuah teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengelola, dan menganalisis data berbasis lokasi guna mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat.

Namun, dalam operasional aplikasi, sering kali muncul berbagai masalah teknis atau *bug* yang dapat memengaruhi kinerja aplikasi. Masalah tersebut antara lain mencakup kesalahan autentikasi, gangguan pada penggunaan fitur, serta ketidaksesuaian data yang menyebabkan hambatan dalam pemrosesan *order*. Dampaknya tidak hanya dirasakan secara internal oleh tim operasional, tetapi juga secara langsung memengaruhi pelanggan. Sebagai contoh, kesalahan autentikasi dapat menghambat akses pengguna ke sistem, gangguan fitur dapat menyebabkan keterlambatan dalam penginputan data pelanggan, dan kesalahan data dapat mengakibatkan gagalnya pemasangan layanan kepada pelanggan. Akibatnya, waktu respons terhadap permintaan pelanggan menjadi lebih lama, tingkat kepuasan menurun, dan kredibilitas layanan perusahaan turut terdampak.

Pentingnya akurasi data dalam sistem GIS telah banyak dibahas dalam literatur. Menurut buku ajar Sistem Informasi Geografis oleh Universitas Padjadjaran, kualitas data yang digunakan dalam GIS sangat menentukan hasil analisisnya, sehingga kesalahan dalam penginputan atau pengelolaan informasi dapat berdampak negatif pada keputusan operasional [1]. Hal ini menunjukkan bahwa kesalahan data dalam sistem GIS dapat berdampak besar terhadap efisiensi layanan dan kualitas pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, PT. Telkom Indonesia bekerja sama dengan PT. Neuronworks Indonesia dalam membentuk divisi *Maintenance Support*, yang bertanggung jawab untuk *troubleshooting* dan pengelolaan data pengguna aplikasi. Tim support ini diharapkan dapat mengidentifikasi dan menyelesaikan *bug* dengan cepat, sehingga gangguan teknis tidak menghambat operasional dan pelayanan kepada pelanggan tetap berjalan lancar. Topik TA ini mendukung SDG 9 yaitu *Industry, Innovation and Infrastructure* (Industri, Inovasi dan Infrastruktur).

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

1.2.1 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, rumusan masalah yang akan dikaji adalah:

1. Bagaimana penanganan terhadap kendala login dan autentikasi pengguna, seperti akun terkunci, OTP tidak terkirim, dan akun tidak aktif, agar proses akses aplikasi layanan pelanggan dapat berjalan dengan lancar?
2. Bagaimana penyelesaian kendala akses menu yang disebabkan oleh ketidaksesuaian data profile pengguna dengan hak akses yang tersedia dalam sistem?
3. Bagaimana langkah-langkah teknis yang dilakukan untuk menyelesaikan berbagai kendala pada proses manajemen *order*, seperti *order* tidak ditemukan, gagal dimodifikasi, atau tertahan akibat kesalahan data?

1.2.2 Solusi

Solusi dari rumusan masalah adalah:

1. Menerima laporan dari pengguna terkait kendala login, kemudian melakukan analisis untuk mengidentifikasi jenis error yang terjadi. Setelah itu, penyesuaian data dilakukan sesuai prosedur, seperti aktivasi ulang akun atau koreksi data Telegram ID. Setelah diperbaiki, pengguna diminta melakukan login ulang untuk memastikan masalah telah terselesaikan.
2. Setelah menerima laporan bahwa pengguna tidak dapat mengakses menu tertentu, melakukan pengecekan profile dan hak akses pada database. Jika ditemukan ketidaksesuaian, data diperbaiki dan pengguna diarahkan untuk login ulang. Proses ini memastikan bahwa hak akses sesuai dengan peran pengguna dalam aplikasi.
3. Menganalisis kendala berdasarkan laporan dari pengguna, lalu memverifikasi kondisi data yang menyebabkan gangguan pada proses *order*. Setelah penyebabnya ditemukan, penyesuaian dilakukan melalui *support tools* atau *database*, kemudian dilakukan validasi akhir untuk memastikan *order* dapat diproses kembali dengan benar.

1.3 Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan *bug* yang dilaporkan oleh pengguna pada aplikasi layanan pelanggan, khususnya terkait login, akses menu, dan manajemen *order*, guna memastikan kelancaran operasional aplikasi dan menjaga kualitas layanan. Proses *troubleshooting* dilakukan menggunakan *database* Y dan *support tools* X sesuai dengan prosedur yang berlaku.

1.4 Penjadwalan Kerja

Jadwal pelaksanaan magang sesuai dengan kontrak Kerja yaitu selama 1 tahun, atau selama 2 semester, mulai dari tanggal 8 Juli 2024 sampai 8 Juni 2025. Untuk waktu

kerja selama 8 jam, mulai dari 08.00 AM sampai 17.00 PM seperti jadwal dan pelaksanaan kerja di bawah ini:

Berikut ini adalah Pelaksanaan Kerja:

Tabel 1. 1 Pelaksanaan Kerja tahun 2024 -2025

No	Deskripsi Kerja	Jul		Ags		Sep		Okt		Nov		Des		Jan		Feb		Mar		Apr		Mei		Jun	
		2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
1	Pengenalan Lingkungan	■	■	■																					
2	Mempelajari Aplikasi dan Prosedur Kerja			■	■	■	■																		
3	Pelaksanaan Magang					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
4	Dokumentasi dan Penyusunan Laporan Magang													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Berikut ini adalah Jadwal dan Lokasi Magang:

Tabel 1. 2 Jadwal dan Lokasi Magang

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