

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat telah mendorong berbagai instansi dan perusahaan untuk melakukan transformasi digital dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi yang sangat penting adalah dalam pengelolaan data dan proses bisnis perusahaan, terutama pada perusahaan berskala besar seperti PT Telkom Indonesia.

PT Telkom Indonesia sebagai perusahaan BUMN yang bergerak di bidang telekomunikasi memiliki jumlah pekerjaan operasional yang sangat besar, khususnya dalam pengelolaan infrastruktur jaringan yang dikerjakan oleh vendor Telkom Akses. Salah satu aktivitas penting dalam proses tersebut adalah pengelolaan Work Order (WO), yaitu perintah kerja yang diberikan kepada vendor untuk melakukan instalasi, perbaikan, maupun pemeliharaan jaringan. Pada praktiknya, proses monitoring dan dokumentasi pekerjaan vendor masih memiliki beberapa kendala, seperti:

1. Sulitnya memantau progres pekerjaan secara real-time
2. Dokumentasi pekerjaan yang belum terintegrasi dalam satu sistem terpusat
3. Proses validasi hasil pekerjaan yang belum optimal
4. Sulitnya melakukan evaluasi kinerja vendor secara menyeluruh

Oleh karena itu, dalam program Quality Enhancement (QE), diperlukan sebuah sistem digital yang mampu membantu proses manajemen dan monitoring work order secara terintegrasi, transparan, dan terdokumentasi dengan baik.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis mengembangkan sebuah sistem berbasis web bernama TAConnect, yaitu platform digital untuk manajemen dan monitoring work order vendor Telkom Akses yang dapat digunakan oleh Admin, Vendor, dan Super Admin.

Pengembangan sistem TAConnect ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pengelolaan pekerjaan vendor, mempercepat proses

validasi, serta meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengawasan pekerjaan di lingkungan PT Telkom Indonesia.

## **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam kegiatan magang ini adalah:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem manajemen work order berbasis web untuk Telkom Akses?
2. Bagaimana mengimplementasikan sistem monitoring pekerjaan vendor secara terstruktur dan terdokumentasi?
3. Bagaimana membangun sistem validasi pekerjaan vendor berbasis upload foto dan dokumen BOQ?
4. Bagaimana membangun sistem dengan multi-role user (Admin, Vendor, dan Super Admin)?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan dari kegiatan magang dan penyusunan laporan ini adalah:

1. Merancang dan membangun sistem TAConnect sebagai platform manajemen dan monitoring work order.
2. Membantu meningkatkan efektivitas proses pengelolaan pekerjaan vendor Telkom Akses.
3. Mengimplementasikan sistem digital yang mendukung program Quality Enhancement (QE) Telkom.
4. Menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja nyata.

## **1.4 Manfaat penelitian**

### **1.4.1 Manfaat bagi Perusahaan**

1. Membantu proses monitoring pekerjaan vendor secara lebih terstruktur.
2. Meningkatkan kualitas dokumentasi dan validasi pekerjaan.
3. Mempermudah evaluasi kinerja vendor.

### **1.4.2 Manfaat bagi Penulis**

1. Menambah pengalaman kerja di lingkungan profesional.

2. Meningkatkan kemampuan teknis dalam pengembangan sistem berbasis web.
3. Memahami alur kerja dan sistem operasional di PT Telkom Indonesia.

#### **1.4.3 Manfaat bagi Institusi Pendidikan**

1. Menjadi referensi penerapan ilmu di dunia industri.
2. Menjadi bahan evaluasi kurikulum agar sesuai dengan kebutuhan industri.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Agar pembahasan lebih terfokus, maka batasan masalah dalam laporan ini adalah:

1. Sistem hanya membahas manajemen dan monitoring work order vendor.
2. Sistem berbasis web menggunakan ReactJS, ExpressJS, PHP, dan MySQL.
3. Pengguna sistem hanya terdiri dari Admin, Vendor, dan Super Admin.
4. Pembahasan difokuskan pada pengembangan dan implementasi sistem TAConnect.