

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era teknologi informasi yang terus berkembang, layanan internet menjadi salah satu aspek kunci dalam kehidupan sehari-hari. Pelanggan membutuhkan akses yang mudah dan cepat untuk mendapatkan dukungan terkait layanan yang mereka gunakan. Oleh karena itu, penyediaan layanan seperti PT. Tunas Link Indonesia perlu memastikan bahwa sistem informasi administrasi customer support mereka efisien dan responsif. Dalam upayanya untuk memberikan layanan yang prima kepada pelanggannya, TINKNET adalah Merek Dagang dari PT. Tunas Link Indonesia yang didirikan pada tahun 2018 yang beralamatkan di Jl. Turi Raya No.45, Pematang Wangi, kec. Tanjung Seneng, kota Bandar Lampung. Di PT. Tunas Link Indonesia terdapat 3 paket layanan internet mulai dari paket *Silver* (20 MBPS), paket *Gold* (30 MBPS), paket *Platinum* (50MBPS) yang memiliki harga yang berbeda sesuai dengan kecepatan dari jaringan internet yang dipilih.

Strategi yang digunakan juga digunakan untuk mencari posisi pemasaran yang menguntungkan dalam satu persaingan industri yang sedang berlangsung. Pemasangan TINGnet PT. Tunas Link Indonesia menerapkan prinsip-prinsip unggul dan melakukan inovasi sehingga produk TINGnet menerapkan segmentasi pasar, crop dan retail (paket internet untuk rumah, kantor, sekolah, kampus dan lain sebagainya). PT. Tunas Link Indonesia sebagai penyedia layanan di Indonesia mengalami pertumbuhan bisnis yang signifikan. Pertumbuhan ini berdampak pada peningkatan volume panggilan, pesan, dan interaksi dengan pelanggan. Dalam konteks ini, perlu adanya sistem informasi administrasi yang dapat mengelola dan memantau semua aspek customer support untuk menjaga kepuasan pelanggan dan mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Dengan meningkatnya jumlah permintaan dukungan pelanggan, tantangan pengelolaan data customer support semakin kompleks. PT. Tunas Link Indonesia memerlukan sistem informasi yang mampu menyederhanakan proses pencatatan,

pencetakan, dan analisis data customer support agar tim customer support dapat bekerja dengan lebih efisien dan efektif. Maka dari itu perkembangan teknologi informasi dan inovasi dalam pengembangan sistem informasi memberikan peluang untuk meningkatkan kinerja customer yang dapat meningkatkan respon waktu dan kualitas layanan pelanggan.

Pada PT. Tunas Link Indonesia dalam proses pelayanan administrasi customer belum terdapat sistem yang dapat menampilkan fitur secara otomatis sesuai dengan yang diinginkan karena pembuatan laporan masih dilakukan dengan cara manual menggunakan perhitungan pada Microsoft Excel. Selanjutnya, dalam proses pembayaran tagihan, masih mengirim tagihan invoice melalui *whatsapp* nomor telephone pelanggan satu persatu yang seringkali mengalami kesalahan sehingga harus mengecek kembali data pembayaran tagihan. Melihat dari permasalahan yang terjadi, peneliti memiliki sebuah gagasan yaitu merancang sebuah sistem informasi layanan pelanggan. Sehingga dalam proses administrasi pelayanan, customer bisa login dengan menggunakan akun masing-masing pengguna serta melihat langsung tagihan pengguna, cek histori pembayaran dan dapat melaporkan keluhan gangguan internet yang terjadi tanpa harus datang langsung ke kantor. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah dan mengusulkan solusi yang relevan dalam menghadapi tantangan pelayanan administrasi customer yang dihadapi PT. Tunas Link Indonesia yang diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Sehingga pelanggan dapat merasakan manfaat dari layanan yang lebih andal dan cepat.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini berkeinginan untuk memecahkan permasalahan tersebut dengan mengangkat judul **“Rancangan Sistem Informasi Administrasi Customer Support Service Provider Pada PT. Tunas Link Indonesia**

## **1.2 Ruang Lingkup**

- a. lokasi penelitian berada pada PT. Tunas Link Indonesia yang terletak di Bandar Lampung
- b. Sistem yang di bangun berupa website mobile
- c. Adanya website ini dapat membantu para admin dan pemilik usaha untuk melakukan laporan gangguan atau masalah pelanggan, cek tagihan serta history pembayaran untuk meningkatkan efisiensi kepuasan pelanggan.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang dapat di ambil adalah “Bagaimana membangun sistem informasi administrasi customer support service provider pada PT. Tunas Link Indonesia yang meliputi” :

- a. Cek tagihan pembayaran
- b. Laporan gangguan
- c. Laporan perbaikan gangguan

## **1.4 Tujuan Penelitian**

- a. Tercipta suatu sistem terkomputerisasi yang dapat membantu memudahkan secara efisien mengidentifikasi dan merespon setiap permintaan dan laporan pelanggan agar mencegah terjadinya komplein pelanggan secara langsung.
- b. Membantu meningkatkan layanan administrasi pada customer

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **Manfaat bagi perusahaan**

- a. Dengan adanya sistem informasi administrasi customer, penanganan pembayaran dan manajemen informasi pelanggan dapat di otomatiskan sehingga mengurangi potensi kesalahan manusia dapat meningkatkan efisiensi operasional.
- b. sistem ini dapat membantu perusahaan dalam manajemen informasi pelanggan. Data pelanggan, riwayat layanan, dan interaksi sebelumnya

dapat disimpan dan diakses dengan mudah sehingga membantu customer untuk memberikan layanan yang lebih personal dan terfokus.

- c. Dengan merancang sistem informasi yang lebih baik, perusahaan dapat meningkatkan keamanan pelanggan. Perlindungan data pribadi dan kebijakan keamanan dapat diintegrasikan ke dalam sistem untuk memastikan bahwa informasi pelanggan aman dan terlindungi.

**Manfaat bagi penulis:**

- a. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program studi sastra satu Sistem Informasi IIB Darmajaya Bandar Lampung.
- b. Penelitian ini memungkinkan penulis untuk memahami secara mendalam proses administrasi customer di PT. Tunas Link Indonesia. Hal ini dapat membantu dalam mengidentifikasi kebutuhan dan tantangan terkait dengan layanan pelanggan.
- c. Penelitian ini dapat membantu penulis untuk mengembangkan rancangan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan spesifik PT. Tunas Link Indonesia dengan fitur-fitur yang mendukung keberhasilan sistem.

**Manfaat bagi IIB Darmajaya Bandar Lampung:**

- a. Sebagai referensi perpustakaan dan tolak ukur kemampuan mahasiswa
- b. Melalui keterlibatan dalam penelitian ini, kampus IIB Darmajaya dapat memperkuat citra dan reputasinya sebagai lembaga pendidikan yang berkomitmen pada inovasi teknologi dan kualitas layanan. Hal ini dapat meningkatkan daya tarik bagi calon mahasiswa dan mitra industri.
- c. Mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang di peroleh dan dapat menjadi bahan evaluasi.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan pada proposal ini terdapat dalam 5 (lima) bab, dengan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dan mendukung penelitian serta penulisan skripsi ini.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dan penerapannya dalam tahap analisis maupun tahap desain.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan di bahas tentang hasil penelitian yang berupa perancangan website mobile yang di bangun, termasuk cara pengoperasiannya.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan simpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang diperlukan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**