

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Jaringan internet pada era saat ini tentu menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi penggunanya yang mampu diterapkan pada bidang pendidikan, hiburan, pekerjaan hingga instansi pemerintahan. Perkembangan tersebut tentu di ikuti oleh persaingan antar penyedia layanan jasa internet, seperti paket kecepatan, paket murah maupun layanan aplikasi, keseluruhan informasi tersebut dapat mencakup semua hal dengan tujuan untuk memberikan kemudah jaringan komunikasi kepada konsumen(Bobanto, 2015).

PT. Telkom Cabang Kedaton Bandar Lampung merupakan perusahaan yang memberikan layanan terkait jaringan internet dengan paket-paket unggulan seperti paket indihome Prestige 10 Mbps, 20Mbps hingga 200Mbps dengan harga menyesuaikan pakatnya. Jumlah pelanggan Indihome pada tahun 2020 menjapai 8,3 juta naik sebesar 1,3 juta, sehingga hal tersebut perlu memperhatikan pelayanan bukan hanya dalam bidang paket tetapi juga layanan pengaduan yang saling terintegrasi dengan bagian lainnya. Proses pengaduan yang dilakukan saat dengan cara menghubungi 147 dengan menggunakan pulsa atau pelanggan bisa datang langsung PT. Telkom Cabang Kedaton Bandar Lampung. Proses pengaduan dengan menyertakan ID pelanggan yang telah terdaftar dan memberikan informasi terkait pelayanan yang telah digunakan dan kemudian dilakukan tindakan oleh pihak perusahaan(Ulkhaq dan Barus, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pihak perusahaan khususnya bagian pelayanan diketahui bahwa terdapat kekurangan pada proses pengolahan data pelayanan seperti proses pengaduan yang dilakukan menggunakan telepon maupun datang ke kantor yang berdampak pada biaya operasional yang harus dikeluarkan maupun waktu dan tenaga. Informasi pengaduan yang biasa disampaikan seperti kerusakan, jaringan, ID terblokir hingga tagihan, sehingga jika hal tersebut tidak dioptimalkan maka dapat berdampak pada penurunan tingkat minat konsumen terhadap jaringan Indihome.

Permasalahan berikutnya pada informasi hasil pengaduan yang tidak dapat dilihat oleh konsumen secara *online* yang mengakibatkan kebingungan bagi konsumen ketika telah melakukan pengaduan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka diperlukan suatu solusi dengan dibangunnya sistem pelayanan yang terintegrasi menggunakan website. Keunggulan penggunaan website yaitu mudah diakses, pembangunan sistem yang cepat dan mudah dimaintenance (Purwanto dan Dalis, 2017). Penerapan tersebut menjadi solusi untuk memberikan layanan terhadap konsumen terkait proses pengaduan yang terintegrasi dengan bagian lain seperti admin dan teknisi yang secara langsung dapat terintegrasi untuk mendapatkan informasi pengaduan dengan tujuan mempercepat proses penanganan tindakan pengaduan. Sehingga peneliti memberikan suatu solusi dengan membangun sistem pelayanan yang terintegrasi menggunakan website dengan fitur pengajuan pengaduan, melihat hasil pengaduan dan pendaftaran layanan paket yang dapat diakses secara *online*.

1.2 Ruang Lingkup

Dari latar belakang permasalahan diatas, ruang lingkup dalam penelitian ini adalah :

1. Proses pengaduan melalui media telepon dan datang ke kantor yang berdampak pada pemborosan biaya operasional, tenaga maupun waktu.
2. Belum tersedianya informasi hasil tindakan yang telah dilakukan pengaduan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana membangun sistem pelayanan indihome yang terintegrasi menggunakan website?
2. Bagaimana mempermudah proses pengaduan yang dilakukan pelanggan ?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian yaitu:

3. Mengasilkan sistem pelayanan indihome yang terintegrasi menggunakan website.
4. Memudahkan proses pengaduan yang dilakukan pelanggan secara *online*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan dapat dibagi menjadi dua yaitu :

1. Bagi Perusahaan

Memberikan kemudahan dalam mengelola data program pengembangan usaha, serta meringankan pekerjaan karyawan dibagian program pelayanan.

2. Bagi Penulis

Menambah wawasan pengetahuan dan menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan dalam pembuatan Web Sistem Informasi serta mengetahui gambaran masalah dalam suatu perusahaan.

3. Bagi Institusi

Dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dalam memberikan bekal ilmu kepada mahasiswa sebelum terjun dalam persaingan tenaga kerja yang nyata. dan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk penelitian sejenis di masa mendatang.