

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manfaat dari sistem informasi yang baik utamanya adalah dapat memperbaiki produktivitas pada banyak kegiatan yang ada di dalam perusahaan, mengurangi resiko-resiko finansial, menjalankan proses perencanaan proses bisnis secara efektif dan efisien serta memudahkan pertukaran informasi yang ada di dalam perusahaan dikarenakan data dapat diperoleh secara tepat waktu dan akurat bagi seluruh pengguna [1]. Penggunaan data dan informasi yang akurat akan sangat mempengaruhi sebaik apa hasil dari proses pengambilan keputusan. Suatu keputusan yang dihasilkan dari pengolahan informasi yang tidak akurat akan berdampak pada pengambilan keputusan yang tidak tepat dan tidak akan bisa digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan secara maksimal. Mulai dari bertransaksi, mencari informasi, ataupun melakukan transfer data secara cepat dan aman dimanapun pengguna berada. Semakin tingginya kebutuhan teknologi internet yang dibutuhkan masyarakat semakin banyak pula perusahaan yang menawarkan jasa layanan internet, salah satunya adalah PT. Telkom Indonesia.

PT. Telkom Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) pada bidang jasa layanan IT, TIK dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. PT. Telkom Indonesia memiliki layanan yang dapat digunakan untuk individu ataupun perusahaan yaitu *Indihome*. *Indihome* adalah sebuah paket jaringan, paket *Indihome Fiber* yang memberikan layanan internet, TV interaktif dan telepon rumah. Bagi perusahaan besar seperti PT. Telkom Indonesia tentunya sudah memiliki sistem yang baik untuk memenuhi kebutuhan *customer*.

Customer yang ingin melakukan pengaduan *Indihome* dapat mengunjungi website resmi milik PT.Telkom Indonesia. Pada Website tersebut, banyak *tools* yang dapat digunakan *customer* sesuai kebutuhan *customer*. Salah satu *tools* yang ada adalah layanan pengaduan komplain dan masalah yang dialami oleh *customer*, adapun terdapat beberapa informasi terkait PT. Telkom Indonesia. Namun sistem

yang sedang berjalan di PT. Telkom Indonesia pada saat ini adalah sistem terpusat, sehingga kurang memudahkan *customer* di berbagai kota untuk menggunakan layanan tersebut khususnya di Kabupaten Baturaja. Hal ini dikarenakan semua data *customer* pada setiap kota masuk ke dalam sistem terpusat PT. Telkom Indonesia, dan menyebabkan jarang PT. Telkom di berbagai kota memiliki sistem sendiri untuk pelayanan pendaftaran dan pengaduan layanan sendiri sebagai saranan perbaikan sistem untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya Kabupaten Baturaja. Seperti ketika adanya *customer* yang ingin mendaftar, data yang diberikan *customer* pada saat mendaftar akan masuk langsung ke sistem terpusat begitupun dengan keluhan/komplain yang disampaikan oleh *customer* Kabupaten Baturaja.

Dengan sistem terpusat tersebut tidak jarang adanya *customer* yang lebih memilih untuk langsung mendatangi kantor cabang PT. Telkom terdekat hanya untuk mencari informasi dan menyampaikan keluhan/komplain yang dialami *customer* agar segera mendapatkan jawaban/tindakan lanjut secara cepat dari PT. Telkom Baturaja, keluhan tersebut dapat berupa koneksi jaringan yang terputus/tidak stabil, jaringan tv interaktif mati, kabel yang rusak atau terjadinya konslet dan lainnya. Selain itu permohonannya sudah dipastikan telah sampai dan didengar oleh pihak PT. Telkom Baturaja, cara ini juga dianggap lebih cepat.

Berdasarkan permasalahan diatas, dibuatlah sebuah sistem yang dapat memberikan kemudahan untuk *customer* dalam melakukan pelayanan *customer service* pada PT. Telkom Baturaja. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Sistem Informasi Pelayanan Gangguan Berbasis Web Studi Kasus PT. Telkom Baturaja”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan masalah yaitu, **“Bagaimana Merancang sebuah Sistem yang dapat dijadikan sebagai Media untuk melakukan Pengaduan/Komplain customer Indihome pada layanan PT Telkom Baturaja?”**.

1.3 Batasan Masalah

Agar Pembahasan Masalah ini menjadi lebih terarah, maka dibutuhkan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Pengaduan internet tidak terhubung, layanan TV tidak tersambung dan kerusakan yang dapat mengganggu fasilitas internet dan ini hanya dikhususkan kepada masyarakat Kabupaten Baturaja yang sudah berlangganan internet menggunakan *Indihome*.
2. Sistem informasi yang dibangun disesuaikan dengan kebiasaan masyarakat dalam mengakses halaman web khususnya *social networking*.
3. Dalam pembuatan sistem informasi ini menggunakan bahasa program *PHP* dan *JavaScript*.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari perancangan program ini adalah:

1. Menghasilkan Sistem Informasi berbasis *web* yang dapat memberi kemudahan kepada *customer* dalam melakukan pengaduan/komplain pada PT. Telkom Baturaja.
2. Menghasilkan cara untuk mengajukan pengaduan/komplain dengan tidak secara manual lagi.
3. Memberikan solusi sebagai upaya pemecah masalah dari pengaduan customer PT. Telkom Baturaja.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari perancangan program ini adalah:

1. Dapat memudahkan proses pembuatan aplikasi dan menjadikan masukan informasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT.Telkom Baturaja.
2. Secara Praktis hasil rancangan ini diharapkan bermanfaat bagi PT. Telkom Baturaja.

3. Dapat menjadi referensi bagi mahasiswa tingkat akhir berikutnya di Universitas Baturaja pada umumnya dan mahasiswa di jurusan Informatika pada khususnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulis, metodologi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan defenisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan membahas tentang kerangka penelitian dan gambaran umum perusahaan.

BAB IV ANALISIS DAN IMPLEMENTASI

Bab ini membahas sistem yang sedang berjalan, sistem yang diusulkan serta implementasi sistem yang diusulkan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan perancangan dan sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.