BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada perkembangan dunia saat ini semua pekerjaan dituntut untuk dapat diselesaikan dengan cepat. Perkembangan teknologi informasi yang memungkinkan terjadinya perpindahan data informasi yang begitu cepat membuat setiap individu ataupun institusi untuk terus mengikuti perkembangan teknologi informasi. Demikian halnya pada PT Telkom Indonesia, Tbk sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi dan jasa penyedia layanan internet (*Internet Service Provider*) terus berusaha untuk mengambil peran dalam memberikan solusi di bidang telekomunikasi. PT Telkom Indonesia, Tbk dalam kiprahnya terus mengembangkan diri untuk memenuhi kebutuhan informasi pelanggan, seperti berbagai macam permintaan sambungan telepon, internet, TV *cable* dan lainnya dengan pelayanan berkualitas dan handal. Dalam menjalankan program tersebut maka diperlukan pengolahan data dan informasi.

Pada praktek *Customer Service* atau pelayanan pelanggan di unit *Share Service* PT Telekomukasi Indonesia, Tbk (Telkom) Jember ialah menghubungi pelanggan untuk mengingatkan tagihan tiap bulan bagi yang baru berlangganan produk dari PT Telekomukasi Indonesia, Tbk (Telkom) Jember. Dalam pekerjaan tersebut tentu ada pengolahan data yang harus terperinci dan dapat dilakukan dengan cepat. Namun, pengolahan data yang masih digunakan di PT Telekomukasi Indonesia, Tbk (Telkom) Jember menggunakan sistem kurang praktis seperti penggunaan *Google Sheet* yang kemudian diperiksa satu persatu nomer internet pelanggan *(copy-paste)* ke program lainnya untuk mengetahui jumlah tagihan yang menunggak, lalu setelah itu menghubungi pelanggan tersebut dan mencatat hal-hal seperti keluhan pelanggan. Dalam keadaan tersebut maka muncul permasalahan seperti lambatnya proses pelayanan untuk mendata dan mencari data pelanggannya yang harus diperiksa lalu dihubungi secara berurutan satu persatu dengan beberapa program sehingga membuat pengaksesan lambat dan kurang praktis.

Dengan demikian PT. Telekomukasi Indonesia, Tbk (Telkom) Jember ini

membutuhkan sarana dan prasarana sistem informasi yang praktis untuk kemudahan pengolahan data dan melayani keluhan-keluhan pelanggan. Maka peneliti tertarik untuk menyempurnakan sistem yang berjalan untuk mempermudah pekerjaan pada pelayanan pelanggan Telkom Jember dengan adanya sistem informasi yang baik .

Dari uraian tersebut peneliti tertarik membuat "Perancangan Sistem Informasi *Customer Service* Berbasis Web pada PT. Telekomukasi Indonesia, Tbk (Telkom) Jember".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka masalah yang dibahas yaitu:

1. Bagaimana merancang dan membangun sebuah sistem informasi pengolah data pelanggan berbasis web dengan fitur data keluhan?
2. Bagaimana agar proses pembuatan laporan dari hasil *calling* terdata dan ter-*output* tepat waktu?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti ingin merancang dan mengembangkan Sistem Informasi *Customer Service* di PT.Telkom Jember. Adapun batasan masalah yakni:

1. *Website* ini hanya ditujukan untuk internal perusahaan.
2. Hanya membahas cara pembuatan sistem informasi *customer service* untuk pelayanan mendata pelanggan, data telepon (datel), dan pembayaran serta keluhan.
3. Hanya membahas sistem kerja sistem informasi yang dibuat.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan perancangan sistem informasi ini yakni:

1. Membangun sistem informasi pengolahan data berbasis *website* secara praktis yang menangani dalam pengolahan data pelanggan serta keluhan-keluhannya.
2. Membangun sistem informasi pengolahan data berbasis *website* yang langsung ter-*output* tepat waktu dengan fitur yang bisa langsung dicetak.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan bagi pihak PT. Telekomukasi Indonesia, Tbk (Telkom) Jember ,serta memudahkan pegawai-pegawai dalam mengolah data pelanggan serta mengurangi resiko kesalahan dalam mendata bagi pihak PT. Telekomukasi Indonesia, Tbk (Telkom) Jember.
2. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan tinjauan salah satu perancangan sistem melayani *customer* atau dalam hal ini industri telekomunikasi.
3. Penelitian ini dapat dibuat bahan ajar sebagai studi kasus dalam bidang industri telekomunikasi dan manajemen informatika.