

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Customer service* atau dikenal dengan *CS* adalah sebuah layanan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk para *client*, baik sebelum atau sesudah membeli produk atau jasa. Jadi *customer service* merupakan divisi yang memainkan peranan penting pada proses pertahanan sebuah perusahaan yang hubungannya langsung dengan *customer*.

PT Kalapa Technology merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan *data center* yang di dalamnya juga menyediakan pelayanan *customer service data center* guna menjamin *client* mendapatkan pelayanan mengenai *data center* yang ada dengan baik, dimana perusahaan tersebut didirikan pada tahun 2016. Di Indonesia sendiri *customer service* PT Kalapa Technology memiliki beberapa cabang *data center* yang terhubung satu sama lain dan dapat dikunjungi seperti yang berlokasi pada daerah Cibitung, Bandung, Pekanbaru, Surabaya dan Bintaro.

Masalah yang terjadi pada *customer service* PT Kalapa Technology salah satunya ketika kelengkapan dokumen yang *client* miliki belum lengkap atau terjadi beberapa kendala yang dapat mengakibatkan *client* tidak dapat masuk ke *data center* untuk dapat melihat data dari perusahaan *client* yang ada di *data center* PT Kalapa Technology yang akan mereka tuju, dan dikarenakan dalam kegiatan operasional pengerjaannya masih menggunakan *email*, tidak adanya sistem yang langsung terkoneksi satu sama lain antara *Customer service* PT Kalapa Technology, tim cabang *data center* dan juga *client* mengenai *update status request* kegiatan yang diminta *client*, menumpuknya

*email* pada satu *subject email* yang mengakibatkan *customer service* PT Kalapa Technology kesulitan untuk menelaah jika terjadi suatu kendala yang dialami oleh *client*, *request* dari *client* terkadang terlewat sehingga mengakibatkan request tersebut tidak terproses oleh tim *customer service* dikarenakan pada *email* tersebut terjadi penumpukan *email* yang cukup banyak.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka perlu dibuat suatu sistem yang dapat membantu tim *customer service* dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada *client* dalam melakukan pembuatan perijinan pekerjaan yang akan dilakukan oleh *client*, fungsinya dapat terlihat lebih profesional dalam melayani suatu *request* yang diberikan *client*, hal inilah yang melatar belakangi penulis untuk mengambil judul “Rancang Bangun Sistem Informasi *Ticketing Customer Service* PT Kalapa Technology Berbasis *Web*”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan suatu masalah yaitu sebagai berikut :

Bagaimana cara merancang sebuah rancang bangun sistem informasi *ticketing customer service* pada PT Kalapa Technology berbasis *web*.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Request* dari *client* terkadang terlewat sehingga tidak terproses oleh tim

*customer service* dikarenakan pada *email* tersebut juga terjadi aktifitas-aktifitas lainnya di luar dari mengirikan *request* dari *client* ke *customer service*.

2. Kelengkapan dokumen yang *client* miliki belum lengkap atau terjadi beberapa kendala maka itu dapat mengakibatkan *client* tidak bisa mendapatkan perijinan untuk melakukan pekerjaan di cabang-cabang data center PT Kalapa Technology yang akan mereka tuju.
3. Tidak adanya sistem yang langsung terkoneksi satu sama lain antara *customer service* PT Kalapa Technology, tim cabang data center dan juga *client* mengenai *update* status perijinan kegiatan yang diminta *client*.
4. Menumpuknya *email* pada satu *subject email* mengakibatkan *customer service* PT Kalapa Technology kesulitan untuk menelaah jika terjadi kendala yang dialami oleh *client*.
5. Dalam membangun dan merancang sistem *ticketing customer service* ini menggunakan *framework symfony*, bahasa pemrograman menggunakan *PHP* dan menggunakan *mysql* sebagai *database* nya.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan rancang bangun sistem informasi *ticketing customer service* pada PT Kalapa Technology berbasis *web* yang baik dan profesional.

## 1.5 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penelitian skripsi rancang bangun sistem informasi *ticketing customer service* pada PT Kalapa Technology berbasis *web* adalah sebagai berikut :

### 1.5.1 Manfaat Bagi Penulis

sebagai tolak ukur dan menguji kualitas diri dengan membuat sesuatu sistem yang berguna dan bermanfaat.

### 1.5.2 Manfaat bagi PT Kalapa Technology

1. Mempermudah tim *customer service* untuk mengetahui jika terdapat *request* pembuatan *ticket* perijinan kerja dari *client* sehingga dapat meminimalisir terjadinya pembuatan *ticket* yang terlewat atau tidak terbuat oleh *customer service*.
2. Mempermudah tim *customer service* PT Kalapa Technology dalam mensortir *request* mana yang perijinannya sudah lengkap sesuai dengan ketentuan yang ada dan dapat diproses lebih lanjut ke cabang-cabang yang akan dituju oleh *client*.
3. Mempermudah *customer service* dalam mengetahui status *ticket client*, sehingga jika ada pertanyaan dari *client* *customer service* dapat mengetahui status *request* tersebut seperti apa, apakah masih dalam proses pengerjaan atau sudah selesai.
4. Mempermudah *customer service* PT Kalapa Technology dalam menelaah jika terjadi kendala yang dialami oleh *client*, sehingga kendala yang terjadi dapat segera diatasi dengan lebih cepat dan efisien.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan masalah pokok yang akan dibahas meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi uraian teori, konsep, kajian kepustakaan dan landasan teori tertulis yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan dapat dijadikan acuan dalam analisis masalah.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Mencakup pembahasan langkah-langkah yang diambil dalam proses penelitian yaitu, gambaran umum perusahaan, analisis sistem berjalan, pemecahan masalah yang akan diusulkan, perancangan, metode pengembangan sistem dan kerangka berfikir.

### BAB IV : PERANCANGAN SISTEM

Berisi perancangan sistem, *flowmap* sistem, *use case* diagram dan hal-hal lain yang berhubungan dengan perancangan sistem dari desain yang telah dibuat.

### BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian kesimpulan meliputi keseluruhan penelitian yang relevan dengan hasil yang diperoleh dan disusun berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, serta saran mengenai kemungkinan kesimpulan untuk keperluan penelitian selanjutnya.