

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi modern seperti sekarang ini, internet telah menjadi kebutuhan utama dalam berbagai aspek kehidupan manusia, mulai dari Pendidikan, komunikasi, sampai kegiatan bisnis semua membutuhkan internet. PT Maxindo Mitra Solusi, sebagai salah satu perusahaan penyedia jasa layanan internet (ISP) memiliki peran besar dalam memberikan pelayanan terbaik untuk pelanggannya. Salah satu aspek penting dalam pelayanan tersebut adalah kemampuan perusahaan dalam menangani keluhan gangguan layanan internet yang dialami oleh pelanggan secara cepat dan tepat.

PT Maxindo Mitra Solusi memiliki lebih dari 3000 pelanggan dari jenis bisnis dan perusahaan. Saat ini, proses penanganan keluhan terkait gangguan internet di PT Maxindo Mitra Solusi masih dilakukan secara manual, melalui telepon atau pelanggan bisa datang langsung ke kantor cabang terdekat apabila terkendala jaringan sibuk atau tidak bisa menghubungi pihak perusahaan ketika melakukan laporan melalui telepon untuk melaporkan keluhan yang dialami seperti kabel internet yang putus atau masalah pada perangkat pelanggan seperti modem, router atau perangkat lainnya yang menyebabkan gangguan pada koneksi internet. Untuk sebulan terakhir, PT Maxindo Mitra Solusi bisa mendapatkan laporan keluhan 3-5 laporan yang masuk perhari nya, dan untuk penanganan kendala keluhan tidak bisa dipastikan berapa lamanya dikarenakan faktor kendala teknis

yang terjadi di lapangan pada saat melakukan perbaikan seperti jauhnya jarak area *cover* perangkat yang di sediakan PT Maxindo Mitra Solusi ke tempat pelanggan sehingga membutuhkan banyak waktu untuk mencari titik kendala pada kabel internet apabila terjadi masalah seperti kabel internet putus.

Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan sistem informasi yang mampu memfasilitasi pelanggan dalam menyampaikan keluhan dengan mudah dan terstruktur. Perancangan sistem informasi pengaduan keluhan layanan internet pelanggan berbasis *website* menjadi solusi yang tepat untuk melaporkan keluhan yang dialami pelanggan kapan saja dan di mana saja, serta pelanggan bisa memantau status penanganannya secara *real-time*. Selain itu, pihak perusahaan juga dapat mengelola data pengaduan secara *efisien* dan lebih *professional*.

Dengan adanya sistem informasi ini, diharapkan proses pengaduan terkait keluhan pelanggan dapat berjalan dengan *efisien* dan transparan. Hal ini tidak hanya bisa meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga bisa dapat menjadi strategi perusahaan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing perusahaan di bidang jasa penyedia layanan internet.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu “Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan pengaduan keluhan internet pelanggan berbasis *website* pada PT Maxindo Mitra Solusi”

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penulis membatasi masalah pada:

1. Perancangan berisikan sistem pengaduan keluhan layanan internet pelanggan berbasis *web*.
2. Hasil dari penelitian disajikan dalam bentuk aplikasi berbasis *web*.
3. Perancangan sistem informasi menggunakan bahasa pemrograman *PHP*.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu merancang sistem informasi pelayanan pengaduan keluhan internet pelanggan berbasis *web* di PT Maxindo Mitra Solusi.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Mempermudah pelanggan untuk mendapatkan informasi terkait penanganan keluhan gangguan internet dengan cara memantau status penanganan secara *real-time* yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja secara *online*.
2. Membantu perusahaan dalam mengelola data penanganan keluhan pelanggan sehingga mengurangi resiko keterlambatan dalam menanggapi laporan keluhan.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Supaya pembahasan masalah menjadi jelas dan memudahkan pembaca untuk memahami, maka dibuat sistematika penulisan dalam laporan skripsi yang terdiri dari beberapa bab dan diuraikan sebagai berikut:

**BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini membahas laporan yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II           LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat penulisan laporan landasan teori yang mencakup teori-teori yang terkait dengan penelitian.

**BAB III          METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas penulisan laporan, yang terdiri dari beberapa subbab. Yang mengulas tentang objek penelitian, Analisa sistem berjalan, metode pengumpulan data, usulan sistem untuk memecahkan masalah, dan perancangan sistem.

**BAB IV          HASIL DAN IMPLEMENTASI SISTEM**

Bab ini menjelaskan penerapan sistem informasi yang telah dibuat untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat keberhasilan dalam pembuatan sistem.

**BAB V           KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini mencakup kesimpulan yang di dapatkan dalam melakukan tugas dari penelitian, dan penulis juga memberikan saran terkait penyusunan tugas penelitian ini yang dimana diharapkan bisa dilakukan perbaikan atau pengembangan di masa yang akan datang.