

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Gomed's Network adalah *Internet Service Provider* lokal Gorontalo yang menggunakan *Wireless Broadband* dan memiliki pelanggan hampir di seluruh provinsi Gorontalo. *Wireless Broadband* adalah solusi teknologi terkini yang banyak dikembangkan oleh Perusahaan terkemuka dunia dalam bidang telekomunikasi. PT. Gomed's Network tetap mempertahankan dan menjadikan teknologi ini yang sebelumnya telah diperkenalkan dan dikembangkan oleh PT. Olaminet di Provinsi Gorontalo.

Dengan semakin banyaknya pelanggan otomatis memberikan berbagai dampak kepada perusahaan baik dampak positif dan negatif. Dampak negatif yang terjadi yaitu penurunan layanan akibat tidak optimalnya manajemen data pelanggan di PT. Gomed's Network. Hal ini terjadi karena pengolahan data pelanggan di perusahaan tersebut masih bersifat semi manual. Sehingga tidak adanya database gangguan dan komplain pelanggan. Akibatnya *Customer Care* membutuhkan waktu yang lama untuk mencatat keluhan pelanggan dan mencari data informasi pelanggan. Hal yang sama terjadi saat *Customer Care* memberi tugas kepada teknisi, teknisi tersebut sedang mengerjakan gangguan yang lain, sehingga teknisi kebingungan pekerjaan mana yang harus teknisi kerjakan terlebih dahulu. Selain itu *manager* tidak bisa melihat kinerja atau pekerjaan apa saja yang telah dilakukan teknisi dan gangguan jaringan apa saja yang sering terjadi atau muncul perperiode. Maka hal ini langsung berdampak pada berkurangnya

loyalitas pelanggan bahkan sebagian pelanggan memilih untuk berhenti berlangganan. Berdasarkan data pelanggan di PT. Gomedes Network penurunan jumlah pelanggan secara drastis terjadi pada akhir tahun 2012 dan awal 2013, yaitu sebanyak 87 pelanggan berhenti berlangganan atau 42% dari total jumlah pelanggan di PT. Gomedes Network.

Untuk menjawab permasalahan tersebut dibuatlah *Complaint Ticket System* (CTS) berbasis desktop yang akan dikelola oleh *Customer Care*. CTS adalah sistem yang mengelola data pelanggan beserta komplain di PT. Gomedes Network. Pelanggan dapat menyampaikan komplain kepada *Customer Care* melalui telepon, sms, email, dan jejaring sosial, kemudian *Customer Care* akan mencatat gangguan yang diterima dari pelanggan pada CTS dengan cara membuka sebuah *ticket*. Sebuah *ticket* akan berisi id *ticket* yang *digenerate* oleh CTS, identitas pelanggan, gangguan, status, prioritas, tanggal open dan teknisi yang menangani. *Customer Care* akan memberikan *ticket* kepada teknisi untuk ditindak lanjuti. Hasil pekerjaan teknisi akan dilaporkan dan dicatat di CTS. Manager menerima laporan ticket perperiode dari *Customer Care*. Dengan adanya sistem tersebut maka pelayanan akan semakin lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka rumusan masalah penelitian adalah bagaimana meningkatkan layanan pelanggan pada PT. Gomed's Network menggunakan *Complaint Ticket System*?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

- a. Implementasi *Complaint Ticket System* dilakukan di PT. Gomed's Network Kota Gorontalo.
- b. Data yang diolah dalam *Complaint Ticket System* ini adalah data *request* pelanggan baru, data *complaint* (keluhan), data pelanggan, dan data teknisi.
- c. *Complaint Ticket System* berbasis dekstop sehingga bisa dijalankan secara offline karena keluhan pelanggan umumnya terjadi ketika adanya gangguan jaringan internet.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan *Complaint Ticket System* pada PT. Gomed's Network di Kota Gorontalo agar dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat-manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Pelayanan pada pelanggan PT. Gomed's Network menjadi lebih baik sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan lama dan bertambahnya pelanggan baru.
- b. Membantu *Customer Care* dalam mengolah data pelanggan PT. Gomed's Network sehingga agenda kerja teknisi menjadi lebih teratur dan manager dapat menerima laporan perperiode.