

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Mimoza Multimedia merupakan suatu perusahaan di Kota Gorontalo yang bergerak di beberapa bidang, salah satunya adalah jasa pelayanan TV kabel untuk wilayah Kota Gorontalo. TV kabel saat ini sudah menjadi sebuah hiburan yang tidak bisa dilepaskan dari keseharian masyarakat. Dengan biaya yang sangat murah disertai dengan jumlah chanel yang ditayangkan tidak kalah banyak dibandingkan dengan TV satelit, menjadikan masyarakat tertarik untuk memasang TV kabel pada PT. Mimoza Multimedia.

Permintaan layanan jasa TV Kabel di Kota Gorontalo semakin meningkat dari tahun ke tahun. Seiring dengan banyaknya permintaan masyarakat untuk berlangganan TV kabel, hal ini tentunya juga harus diimbangi dengan tingkat pelayanan yang sesuai. Saat ini PT. Mimoza Multimedia belum memiliki sebuah Sistem Informasi yang khusus untuk menangani pelayanan pelanggan. Layanan pelanggan yang diberikan oleh PT.Mimoza Multimedia saat ini hanya melalui media telepon maupun datang langsung ke kantor sehingga layanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap konsumen dipandang belum cukup optimal karena belum terintegrasi dengan sebuah Sistem Informasi.

Saat ini calon pelanggan PT. Mimoza Multimedia masih mengalami kesulitan dalam proses pendaftaran dikarenakan belum adanya sistem pendaftaran secara online pada perusahaan sehingga secara otomatis semua pekerjaan akan dilakukan secara

manual oleh pegawai perusahaan. Ini sangat tidak efektif karena akan memperlambat kinerja dari pegawai serta bisa saja terjadi kesalahan dalam proses pendataan pelanggan dan akan berdampak pada saat pembuatan laporan maupun transaksi yang dilakukan.

Selain proses pendaftaran, Mimoza juga belum memiliki sebuah sistem untuk pengaduan pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh Mimoza dalam menangani pengaduan pelanggan bisa dikatakan sangat minim sehingga pelanggan mengalami kesulitan dalam proses pengaduan keluhan. Oleh karena itu, penulis akan merancang sebuah Sistem Informasi Layanan Pelanggan pada PT. Mimoza Multimedia, sehingga akan lebih mempermudah pelayanan terhadap pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimana merancang sebuah Sistem Informasi Layanan Pelanggan pada PT. Mimoza Multimedia sehingga dapat mengefektifkan kinerja dari perusahaan yang juga berfungsi sebagai media dalam pelayanan pelanggan?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan, yaitu :

1. Penelitian di fokuskan untuk layanan pelanggan TV kabel pada PT. Mimoza Multimedia

2. Sistem ini dapat melakukan pendaftaran secara online
3. Sistem ini dapat menampilkan peta Sistem Informasi Geografis sebagai bantuan untuk pelayanan terhadap pelanggan

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah membuat Sistem Informasi Layanan Pelanggan pada PT. Mimoza Multimedia yang dapat mengefektifkan kinerja perusahaan serta mempermudah pelanggan untuk mendapatkan pelayanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan dari hasil pelaksanaan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Mempermudah dan mempercepat perusahaan dalam proses pelayanan terhadap pelanggan
- b. Mempermudah perusahaan dalam proses monitoring keluhan pelanggan
- c. Perusahaan akan lebih akurat dalam pembuatan laporan
- d. Kinerja dari pegawai lebih efektif dan efisien
- e. Pelanggan lebih dipermudah untuk proses pendaftaran dan pengaduan keluhan.