

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Telkom Gorontalo sebagai subuah penyedia jasa pelayanan umum yang mengawasi sektor Indi-Home di Gorontalo berkewajiban untuk selalu meningkatkan bentuk pelayanan kepada pelanggan. Peningkatan pelayanan adalah suatu kata yang sangat diinginkan oleh setiap pelanggan, apapun bentuk bisnisnya tidak terkecuali pada harapan pelanggan di PT. Telkom Indonesia khususnya Gorontalo. Perusahaan penyelenggara informasi dan Indi-Home serta penyedia jasa dan jaringan Indi-Home secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia. Visi dari Telkom Gorontalo yaitu berupaya untuk menempatkan diri sebagai perusahaan *InfoComm* terkemuka dikawasan Asia Tenggara. Misi yang dimiliki PT. Telkom Gorontalo yaitu memberikan pelayanan dengan jaminan bahwa pelanggan akan mendapatkan layanan terbaik, berupa kemudahan layanan, produk dan jaringan berkualitas..

IndiHome (*Indonesia Digital Home*) resmi diluncurkan pada tahun 2015, adalah salah satu produk layanan dari PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (*UseeTV Cable, IPTV*). Karena penawaran inilah Telkom memberi label IndiHome sebagai tiga layanan dalam satu paket (*3-in-1*) karena selain internet, pelanggan juga mendapatkan tayangan TV dan saluran telepon.

Dalam beberapa bulan terakhir, jumlah pelanggan indihome di gorontalo berdasarkan data dari PT. Telkom Akses Kota Gorontalo yang dikutip melalui

website resminya pihak Indihome mengalami peningkatan, data tersebut dapat dilihat pada tabel peningkatan jumlah pelanggan indihome dari bulan januari smpe dngan sekarang yang telah diolah oleh PT. Telkom Akses Kota Gorontalo.

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan IndiHome Tahun 2021.

Bulan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Total
Jumlah Pelanggan	911	1.009	1.199	1.244	1.456	1.551	1.532	1.457	1.842	12201
Total Teknisi	100									100

PT. Telkom Gorontalo merupakan jaringan akses *wireless broadband* yang menjadi media untuk menikmati layanan *internet* berkecepatan tinggi serta sebagai layanan multimedia lainnya. Menggunakan teknologi *Wireless Fidelity (WiFi)* terbaru berdasarkan pada spesifikasi IEE 802.11 yang populer digunakan untuk menghubungkan antara komputer, laptop, smartphone dan perangkat lainnya, serta menghubungkan komputer dan perangkat lain ke internet atau ke jaringan kabel (*Ethernet*) LAN.

Kelebihan dari sistem yang dimiliki oleh PT. Telkom Gorontalo, masih saja memiliki kekurangan. Adapun kekurangan itu adalah tingkat pelayanan dalam hal *maintenance* gangguan IndiHome (*WiFi*). Dalam proses *maintenance* terbilang cukup lama, dimana pelanggan harus mengunjungi kantor Plaza Telkom terdekat, dan untuk aplikasinya My Indihome berbasis android dengan syarat dan ketentuan berlaku, dengan menggunakan nomor indihome. Setelah pelanggan melapor adanya gangguan, hasil laporan akan diproses dalam 3x24 jam. Terlebih lagi *maintenance* harus dilakukan sesuai nomor antrian dan teknisi harus menunggu informasi *maintenance* sehingga jika terdapat banyaknya gangguan dapat menyebabkan proses *maintenance* bisa lebih dari estimasi yang diterapkan oleh pihak Telkom.

Berdasarkan permasalahan pada PT.Telkom Gorontalo dan ditengah ketergantungan masyarakat akan layanan internet, membuat proses *maintenance* gangguan IndiHome harus dipercepat. Untuk itu penulis menyediakan sebuah aplikasi yang mempermudah *customer* dalam berkomunikasi secara langsung dengan teknisi IndiHome, memberikan informasi lokasi pelanggan, dan identitas teknisi. berbasis android yaitu “*Sistem Informasi Layanan Gangguan Indihome Kota Gorontalo Berbasis Mobile*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun sebuah Sistem Informasi Layanan Gangguan Indihome Berbasis *Mobile* Di Kota Gorontalo?
2. Kurangnya informasi tentang layanan gangguan atau status perbaikan IndiHome?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pembahasan masalah akan dibatasi dengan ruang lingkup penelitian diantaranya :

1. Penelitian ini dilakukan pada PT. Telkom Akses Kota Gorontalo Jl. Jaksa Agung Suprpto No. 22 Limba U Dua.
2. Aplikasi ini menghasilkan sistem yang dapat membantu proses layanan IndiHome berupa lokasi pelanggan, status perbaikan, identitas teknisi.
3. Aplikasi ini dirancang menggunakan bahasa pemrograman *Android/Mobile*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan ruang lingkup maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi berupa lokasi pelanggan, status perbaikan dan Identitas teknisi atau pelanggan di kota Gorontalo.
2. Merancang dan mengimplementasikan Sistem Informasi Layanan Gangguan IndiHome PT.Telkom Akses Kota Gorontalo Berbasis *Mobile*.
3. Menguji Sistem Informasi Layanan Gangguan IndiHome PT. Telkom Akses Kota Gorontalo Berbasis *Mobile*.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat baik masyarakat, atau pelanggan setia Indihome PT.Telkom Gorontalo.

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca terutama mengenai sistem informasi gangguan untuk perbaikan IndiHome untuk proses yang lebih cepat dan optimal.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Masyarakat

Memudahkan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi atau media yang menguntungkan diri sendiri atau orang lain. Dengan menggunakan Aplikasi ini masyarakat dapat menghemat biaya transportasi dan layanan terbaik dari PT.Telkom Gorontalo.

2. Bagi Pelanggan

Dengan aplikasi ini dapat mengoptimalkan segala harapan pelanggan akan layanan yang menyebabkan ketidakpuasan yang berujung pada keluhan-keluhan pelanggan akan produk Indihome tersebut.

3. Bagi Instansi

Meningkatkan pelayanan dan kenyamanan pelanggan menggunakan layanan jaringan "*Indihome*".