

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Aplikasi merupakan hasil pengolahan atau pengembangan teknologi dengan menggabungkan beberapa komponen-komponen pendukung untuk mencapai tujuan tertentu sehingga dapat memberikan kemudahan proses pengolahan data atau pelaporan. Aplikasi adalah sekumpulan elemen yang saling berinteraksi dan saling berketerkaitan antara satu dengan yang lain dalam melakukan suatu kegiatan secara bersama untuk mencapai tujuan tertentu (Yasin, 2012). Berhubungan dengan peran teknologi, pelayanan dengan menggunakan aplikasi dapat mempermudah pelanggan untuk berinteraksi dengan perusahaan dan adanya pelayanan khusus mengenai produk yang diberikan, *Customer Relationship Management* (CRM) merupakan strategi untuk memperoleh, mengkonsolidasi, menganalisa data, untuk kemudian digunakan untuk berinteraksi dengan *customer* (Afrina & Ibrahim, 2013). Konsep tersebut merupakan bentuk pelayanan yang dapat diterapkan salah satunya yaitu proses komplain dari pelanggan atau konsumen untuk memberikan *service* tambahan sehingga pelanggan dapat menikmati suatu pelayanan dengan baik.

Indosat merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa telekomunikasi dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Perusahaan ini menawarkan saluran komunikasi untuk pengguna telepon genggam dengan pilihan pra bayar maupun pascabayar dengan merek jual Matrix Ooredoo, Mentari Ooredoo dan IM3 Ooredoo, perusahaan dengan brand yang sudah cukup lama dikenal perlu memiliki pelayanan keluhan masalah dari pelanggan berupa komplain. Komplain yang

disampaikan kepada perusahaan yang sering terjadi yaitu kartu keblokir, pulsa habis otomatis, kartu hilang, jaringan hilang dan internet data tidak aktif. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh bagian pelayanan indosat Bandar Lampung didapat sekitar 300 komplain yang dilakukan oleh pelanggan, proses penyampaian komplain yang dilakukan dengan datang ke kantor indosat dan mengisi data pelanggan dan keterangan komplain menggunakan form yang telah disediakan, sehingga proses pelayanan dirasa masih kurang maksimal sebab komplain yang diberikan pihak pelayanan harus dilakukan satu persatu sehingga terjadi penumpukan data. Permasalahan lain yang biasa terjadi yaitu dalam proses pengaduan atau komplain yang dilakukan secara manual yang berupa pengisian data menggunakan form memungkinkan sulitnya melakukan perekapan data dalam bentuk *hardcopy*, pengaduan tidak tercatat dengan sempurna, sulit mencari data, sering terjadi pencatatan ganda dan ketidakcocokan data pelapor, serta kehilangan data (Anofrizen, 2017).

Berdasarkan permasalahan tersebut perlu dilakukannya pengembangan aplikasi dengan memanfaatkan media internet secara *online* untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk menyampaikan permasalahan dalam bentuk komplain, karena dengan meningkatkan proses pelayanan terhadap pelanggan mampu memberikan kemudahan bagi pelanggan dan memberikan dampak positif bagi perusahaan dalam bentuk peningkatan laba, hal tersebut dikarenakan penerapan teknologi saat ini.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana menerapkan *e-complaint customer* Indosat Ooredoo Bandar Lampung?
2. Bagaimana merancang dan menerapkan proses *complaint customer* Indosat Ooredoo Bandar Lampung?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan konsep untuk mencapai suatu yang diinginkan, tujuan yang dirancang yaitu :

1. Menerapkan *e-complaint customer* Indosat Ooredoo Bandar Lampung.
2. Merancang dan menerapkan proses *complaint customer* Indosat Ooredoo Bandar Lampung.

## 1.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah pada rancang bangun analisis dan perancangan *complaint customer* sebagai berikut :

1. Proses pengaduan atau komplain dilakukan secara *online*.
2. Teknologi yang digunakan berbasis *web* sehingga dapat diakses secara *online*.
3. Sistem dikembangkan menggunakan metode *prototype*.
4. Proses komplain berupa kartu keblokir, pulsa habis otomatis, kartu hilang, jaringan hilang dan tidak ada jaringan data.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi menjadi 4 bagian diantaranya sebagai berikut:

### 1. Bagi Penulis

Agar dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman sekaligus menerapkan teori yang didapat diperkuliahan dalam perusahaan ataupun di dunia kerja nantinya.

### 2. Bagi Perusahaan

Dengan penerapan aplikasi *e-complaint* dapat mempermudah dan mempercepat proses pengaduan atau komplain dari pelanggan indosat secara *online*.

### 3. Bagi Pelanggan

Membantu pelanggan atau konsumen dapat mempermudah dan mempercepat proses pengaduan atau komplain ke pusat pelayanan indosat.

### 4. Bagi Lembaga Pendidikan

Dapat memberikan informasi terbaru bagi pengembangan ilmu komputer mengenai aplikasi komplain konsumen.

