

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manusia masa kini mau tidak mau harus berhadapan dengan berbagai tuntutan dan tantangan yang ditimbulkan hasil ciptaannya sendiri, yaitu teknologi. Betapapun canggihnya, setiap teknologi adalah hasil daya cipta manusia. Seiring dengan kemajuan teknologi, ruang dan waktu sebagai dimensi eksistensial juga berubah secara kuantitatif maupun kualitatif, terutama oleh faktor kekuatan (*power*) dan kecepatan (*speed*). Kedua faktor ini makin diperlukan untuk pengaruhnya terhadap pemutakhiran dan pencanggihan teknologi. Dalam kaitan ini, kiranya secara khusus perlu dicermati perkembangan teknologi yang menunjang kesanggupan untuk menyebarkan informasi dengan daya jangkau global yang cepat, tepat dan akurat.

Pesatnya perkembangan teknologi juga diikuti oleh perusahaan telekomunikasi. Saat ini jasa pelayanan telekomunikasi sudah tidak lagi dimonopoli oleh satu perusahaan saja, melainkan ada banyak perusahaan yang bergerak dalam jasa telekomunikasi tersebut. Oleh karena itu tiap-tiap perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Hal inilah yang mendorong perusahaan jasa telekomunikasi PT.TELKOM untuk melakukan perbaikan sistem pelayanannya agar dapat memuaskan pelanggan dan memegang kendali persaingan.

Banyak hal yang dapat dilakukan untuk memperbaiki pelayanan pada PT TELKOM. Dua belas hal yang sangat diinginkan pelanggan atas pelayanan PT TELKOM sesuai dengan survey terhadap pelanggan pada tahun 2004 (lampiran 1), yaitu:

1. Kualitas sambungan telepon yang jernih
2. Pelayanan Call Center yang baik dan bisa dihubungi kapan saja.
3. Pelayanan perbaikan gangguan yang cepat.
4. Pelayanan Account Manager yang baik.
5. Pelayanan operator 108.
6. Pelayanan jasa multimedia.
7. Telkomnet Instant yang aksesnya cepat dan tidak terputus-putus.
8. Pemberian pilihan layanan untuk memudahkan pembayaran rekening.
9. Adanya jasa yang dapat menunjukkan data percakapan telepon.
10. Adanya operator khusus penyedia info tentang tagihan telepon (109) yang dapat dihubungi setiap saat.
11. Pengiriman tagihan yang tepat waktu.
12. Adanya pemberitahuan jika terjadi kerusakan ataupun perbaikan telepon.

Oleh karena itu PT TELKOM selaku perusahaan telekomunikasi Indonesia terbesar dan tertua di bidangnya, berusaha sekuat tenaga untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya agar pelanggan merasa puas. Tema dari penelitian ini adalah perbaikan pelayanan pada pelanggan dari sisi perbaikan gangguan telepon dengan menggunakan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan yang dapat dikemukakan dari uraian latar belakang masalah tersebut diatas adalah : “Bagaimanakah perancangan sistem informasi untuk mendukung pelayanan gangguan telepon menggunakan SMS (Short Message Service) kepada petugas lapangan sehingga dapat mempercepat waktu pelayanan gangguan dan membuat pendapatan PT.TELKOM tidak berkurang dan cenderung meningkat?”

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem informasi yang mampu mendukung pelayanan gangguan telepon dengan penyampaian WO (work order) melalui media SMS (Short Message Service) agar informasi diterima petugas lebih cepat sehingga pendapatan PT.TELKOM tidak berkurang dan cenderung meningkat.

1.4. Manfaat Penelitian

Bagi perusahaan:

Mendapatkan sistem informasi yang mampu mendukung pelayanan gangguan sehingga pendapatan PT.TELKOM tidak berkurang dan cenderung bertambah karena kapasitas telepon pelanggan dapat digunakan secara optimal baik untuk menerima ataupun untuk pengiriman berita.

Bagi peneliti:

1. Menerapkan ilmu yang telah didapat selama mengikuti perkuliahan dalam praktek sehari-hari.

2. Mengetahui lebih jelas tentang perancangan sistem percepatan pelayanan gangguan telepon dengan menggunakan media SMS (Short Message Service) di PT TELKOM.

Bagi masyarakat:

1. Memberikan pengetahuan mengenai tata cara dan prosedur perancangan sistem pelayanan gangguan telepon dengan menggunakan media SMS (Short Message Service) di PT TELKOM.
2. Memberikan gambaran atas kemungkinan kemudahan dalam memperoleh pelayanan gangguan telepon dengan pengiriman lewat SMS (Short Message Service) pada lingkup PT.TELKOM.

1.5. Sistematika Skripsi

Secara keseluruhan skripsi ini dibagi menjadi lima bagian atau bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat singkat latar belakang permasalahan tentang diadakannya perancangan sistem pelayanan gangguan telepon dengan penyampaian WO (work order) melalui SMS (Short Message Service) di PT TELKOM sebagai salah satu pelayanan terhadap pelanggan yang diharapkan mampu untuk menaikkan pendapatan potensial PT.TELKOM.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini meliputi landasan teori yang menguraikan teori-teori yang mendukung pembahasan penemuan. Teori yang digunakan dan

dibahas dalam bab ini adalah sistem analisis dan disain (*System Analysis and Design*) dan mekanisme teknologi SMS (*Short Message Service*).

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kualitatif dengan metodologi studi kasus tunggal pada perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak dalam penyediaan jasa telekomunikasi yaitu PT.TELKOM. Studi kasus ini menjelaskan tentang bagaimana perancangan sistem pelayanan gangguan telepon dengan penyampaian WO (work order) melalui SMS (*Short Message Service*) dapat lebih efektif dan efisien. Data penelitian didapat dari berbagai jenis dan sumber, antara lain dari perusahaan, dokumentasi dan wawancara langsung dengan pihak yang terkait serta beberapa artikel dari internet.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan tiga hal. Pertama, gambaran umum Dari PT.TELKOM khususnya wilayah SURABAYA BARAT yang merupakan obyek penelitian ini. Kedua, deskripsi hasil penelitian. Ketiga, pembahasan masalah yang dihadapi oleh perusahaan berdasarkan teori yang relevan.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini mengungkapkan simpulan mengenai Sistem Pelayanan Gangguan Telepon yang diterapkan di PT.TELKOM SURABAYA BARAT selama ini, hasil aplikasi Telkom SMS Service (TSS), dan saran guna mengganti Sistem Pelayanan Gangguan Telepon Manual dengan Telkom SMS Service (TSS).

