

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Iconnet merupakan produk dari PLN Icon Plus untuk melayani kebutuhan PT. PLN (Persero) terhadap jaringan telekomunikasi yang tersebar di Indonesia. Layanan ini merupakan solusi konektivitas yang memberikan nilai lebih bagi pelanggan. Solusi yang diberikan berupa komunikasi data yang menghubungkan lokasi pelanggan di berbagai wilayah Indonesia. Jaringan *end to end fiber optik* akan menjamin kelancaran pertukaran informasi yang cepat dan aman sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Dimana saat ini pelanggan Iconnet mengeluhkan pelayanan pengaduan yang mereka laporkan di *contact center* baik melalui telepon, *live chat*, email, aplikasi maupun sosial media terkesan lambat ditanggapi oleh customer service sehingga proses penanganan gangguan di rumah pelanggan akan terhambat dikerjakan secara cepat oleh tim teknis lapangan serta kurangnya tim teknis gangguan untuk area kabupaten Mamuju sehingga jika terjadi lonjakan gangguan, tim teknis akan kewalahan dalam menangani gangguan sehingga penanganan di rumah pelanggan akan terhambat untuk terselesaikan secara cepat. Laporan penanganan gangguan di Mamuju khususnya di kecamatan Mamuju, Simboro dan Kepulauan,

dan kalukku mulai tanggal 1 sampai 31 mei 2024 dari keluhan pelanggan ada yang tidak tertangani dengan cepat sebanyak 18 atau 32,14% dari 56 laporan pelanggan. Jika proses pelayanan tersebut masih seperti itu bukan tidak mungkin pelanggan akan memutuskan untuk berhenti berlangganan dan berpindah ke *provider* lain yang pelayanannya lebih baik dan cepat.

Penelitian yang dilakukan oleh Alfarisi, Murod, et all (2021) dengan judul Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Berbasis Customer Relationship Management (CRM) Pada Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Kabupaten Jepara, dengan hasil penelitian Aplikasi e-markeplace memiliki fitur yang mendukung dalam proses pelayanan sehingga pembeli dapat dimudahkan dalam melakukan transaksi pembelian. Perancangan fitur pada website didapatkan dari penggabungan analisis SWOT dengan konsep CRM.

Bertitik tolak dari pemaparan tersebut dan rujukan referensi penelitian sebelumnya serta hasil observasi awal pada pelanggan Iconnet serta hasil laporan penanganan maka peneliti menganggap diperlukan suatu Sistem Informasi yang dapat memberikan kemudahan untuk pelanggan melakukan pelayanan *Customer Relationship Management (CRM)* yang disesuaikan dengan kebutuhan secara akurat, sehingga dapat digunakan secara efektif, efisien oleh pegawai dan pelanggan. Diharapkan sistem informasi ini mampu membantu untuk mempercepat penanganan gangguan pada

pelanggan dan mewujudkan sistem *Customer Relationship Management (CRM)* secara sistematis. Hal ini kiranya akan berdampak positif dari sistem data terhadap proses kinerja berbentuk kemudahan dalam pengaduan laporan, notifikasi laporan gangguan secara *real time* ketim teknisi, *update* progres pengaduan, kritik dan saran, serta cetak data laporan. Adapun judul penelitian yang diusulkan adalah Sistem Informasi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Iconnet.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, agar pembahasan lebih sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sebuah sistem yang dapat dijadikan sebagai media untuk melakukan pengaduan atau komplain pelanggan iconnet dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Iconnet?
2. Bagaimana sistem Informasi *CRM* berkontribusi terhadap pemahaman dan segmentasi pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang Sistem Informasi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Iconnet yang dapat memberi kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan pengaduan atau komplain.
2. Mengukur kelayakan Sistem Informasi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Iconnet.

D. Batasan Masalah

Berangkat dari permasalahan diatas dan untuk mencegah permasalahan menjadi terlalu luas, peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan yaitu:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada perancangan fitur Sistem Informasi *Customer Relationship Management (CRM)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Iconnet ini hanya dikhususkan kepada pelanggan iconnet kabupaten Mamuju.
2. Dalam pembuatan sistem informasi ini menggunakan bahasa program PHP dan JavaScript.
3. Sistem Informasi *Customer Relationship Management (CRM)* ini berbasis web yang dirancang hanya sebatas pengaduan keluhan yang dapat dilakukan oleh pelanggan Kabupaten Mamuju.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian, diantaranya yaitu:

1. Manfaat bagi penulis, Penelitian ini dapat menambah wawasan tentang teknologi informasi khususnya dalam bidang Sistem Informasi *Customer Relationship Management (CRM)* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Iconnet.
2. Manfaat bagi perusahaan, Implementasi hasil penelitian dapat membantu Perusahaan mengembangkan dan meningkatkan Sistem Informasi *Customer Relationship Management (CRM)* dengan Berbasis Website, membuatnya lebih efisien dan efektif yang dapat menunjang, memperbaiki serta meningkatkan pelayanan usaha yang dapat diberikan oleh sebuah perusahaan layanan jaringan telekomunikasi kepada pelanggan baik dalam usaha meningkatkan jumlah konsumen maupun mempertahankan konsumen.