

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri telekomunikasi di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang pesat, dengan layanan-layanan yang semakin bervariasi berkembang. Kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara manusia menyelesaikan berbagai tugas, bukan hanya dalam konteks pekerjaan tetapi juga dalam aspek kehidupan lainnya, termasuk pencarian informasi. Di masa lalu, manusia terbatas pada buku, media cetak, atau komunikasi lisan untuk mencari informasi. Namun, saat ini, internet menjadi sumber utama pencarian informasi bagi banyak orang, mengindikasikan bahwa kegiatan sehari-hari secara tidak langsung telah terkomputerisasi.

Salah satu penyedia layanan utama adalah PT. Telkom, sebuah perusahaan yang mengoperasikan jaringan telekomunikasi di berbagai wilayah di Indonesia. Di wilayah Tangerang, PT. Telkom Witel Tangerang merupakan salah satu unit operasional yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan telekomunikasi, termasuk layanan internet melalui produk *Indihome*.

Evaluasi dari pelanggan setelah menggunakan layanan *Indihome* dapat berdampak besar bagi perusahaan. Pelanggan yang puas akan memberikan ulasan positif dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, sementara pelanggan yang tidak puas akan mengungkapkan kekecewaannya melalui keluhan. Kekecewaan pelanggan dapat menjadi masalah serius jika tidak ditangani dengan baik oleh perusahaan. Hal ini dapat menyebabkan pelanggan tidak mau lagi menggunakan layanan tersebut dan bahkan dapat merusak reputasi perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk segera menanggapi keluhan pelanggan dengan baik dan cepat [7].

Selain menyajikan produk yang berkualitas, pelayanan yang baik dan penanganan keluhan yang efektif juga sangat diperlukan untuk memastikan kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, layanan *Indihome* masih sering mendapat keluhan dari pelanggan, sehingga penanganan terhadap keluhan tersebut menjadi hal yang sangat penting. Untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, PT. Telkom Akses memiliki divisi yang

disebut Divisi *Assurance*. Divisi ini bertanggung jawab untuk memantau dan menyelesaikan gangguan *Indihome*. Pemantauan gangguan *Indihome* mencakup seluruh proses, mulai dari pelanggan melaporkan keluhan gangguan, pengiriman tiket gangguan dari *helpdesk* ke teknisi *Indihome*, hingga penyelesaian dan perbaikan tiket gangguan tersebut [3] .

Oleh karena itu, beberapa *web* yang digunakan untuk memeriksa dan memantau laporan pelanggan tentang gangguan koneksi yaitu INSERA dan EMBASSY. *Monitoring* ini sangat penting untuk mengurangi angka gangguan dengan memperhitungkan performa Telkom dan teknisi secara adil. Hal ini merupakan langkah signifikan dalam menjaga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Dari konteks masalah yang disebutkan sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk menjalankan dan mengkaji suatu penelitian dengan judul “**MONITORING PENANGANAN GANGGUAN JARINGAN INDIHOME BERBASIS WEB**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana sistem monitoring dalam menangani gangguan jaringan IndiHome pada PT. Telkom Witel Tangerang?
2. Apa saja jenis – jenis gangguan jaringan IndiHome di wilayah PT. Telkom Witel Tangerang?
3. Apa saja solusi yang digunakan untuk perbaikan laporan gangguan pelanggan?

## **1.3 Batasan Masalah**

1. Fokus pada wilayah Witel Tangerang dari PT. Telkom sebagai area studi untuk penelitian.
2. Sistem hanya akan menangani *monitoring* dan pelaporan gangguan jaringan, tanpa mencakup perbaikan teknis atau operasional lapangan.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari laporan gangguan yang masuk dan status penyelesaiannya dari sistem internal *Indihome*.
4. Hanya *memonitoring* gangguan Internet, *Voice*, dan IPTV

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui sistem *monitoring* dalam menangani gangguan jaringan *Indihome* pelanggan
2. Mengetahui jenis – jenis gangguan yang sering terjadi pada wilayah PT. Telkom Witel Tangerang
3. Mengetahui solusi yang digunakan untuk perbaikan laporan gangguan pelanggan

## **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana sistem *monitoring* berbasis *web* dapat meningkatkan efisiensi dalam menangani laporan gangguan pelanggan, yang pada gilirannya dapat mengurangi waktu tanggap dan memperbaiki jaringan dengan lebih cepat.
2. Dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan oleh PT. Telkom Witel Tangerang.
3. Dapat meningkatkan kinerja operasionalnya, mengurangi biaya operasional yang terkait dengan penanganan keluhan pelanggan, dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.
4. Melalui penelitian ini, solusi untuk gangguan jaringan *Indihome* dapat diidentifikasi dan diterapkan dengan lebih cepat, sehingga meminimalkan dampak negatif pada pelanggan dan memperkuat reputasi perusahaan.

## **1.6 Metodologi Penelitian**

1. Melakukan tinjauan pustaka mengenai penanganan gangguan *indihome* dan faktor-faktor yang menyebabkan gangguan.
2. Mengumpulkan catatan laporan gangguan pelanggan, data pemantauan jaringan, dan informasi terkait dari PT. Telkom Witel Tangerang.
3. Dilakukan analisis untuk mengetahui jenis gangguan yang paling umum terjadi.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Secara umum, sistematika penulisan proyek akhir ini terdiri dari beberapa bab dengan metode penyampian sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari : latar belakang, tujuan penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam Bab ini berisi teori- teori penunjang yang dijadikan landasan dan rujukan dalam proses pembuatan proyek akhir ini

### **BAB III : PEMODELAN SISTEM**

Berisi diagram alur dan cara kerja sistem

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang hasil penelitian dari tahap awal yaitu hasil pengumpulan data penelitian hingga tahap akhir hasil analisis data.

### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dari bab iv serta saran dan pertimbangan dari penulis.

## 1.8 Jadwal Pengerjaan Proyek Akhir

Kegiatan	Waktu						
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
Tahapan Persiapan Penelitian							
a. Pengajuan Judul							
b. Pengajuan Proyek Akhir							
c. Perizinan Penelitian							
Tahap Pelaksanaan Penelitian							
a. Tahapan Proses Aktivasi Pemasangan Jaringan IndiHome							
b. Pengumpulan Data Proyek Akhir							
c. Analisis Data							
Tahap Penyusunan Proyek Akhir							

Tabel 1. 1 Jadwal Pengerjaan Proyek Akhir