BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Tingkat persaingan usaha dibidang telekomunikasi yang semakin tinggi menuntut kualitas pelayanan yang kompetitif (Service Based Competition). Salah satu bentuk upaya peningkatan adalah melalui tahapan-tahapan yang sistematis dan komprehensif dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

Caring adalah kegiatan pengelolaan layanan pelanggan seperti memahami, memberi perhatian, memberi komitmen, melakukan komunikasi dan sebagainya yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Sebelum adanya caring, PT. Telkom memiliki berbagai masalah tehadap pengelolaan data. Dimana struktur database Telkom masih bersifat *Product Base*, belum bersifat *Real Custom Base*. Untuk dapat mengatasi hal tersebut, caring memberikan solusi dengan membuat Program Caring dengan tujuan untuk mengelola data pelanggan PT. Telkom, sehingga dapat meminilmalisasi potensi fraud yang disebabkan karena ketidak akuratan data pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Adapun perumusan masalah dari latar belakang tersebut adalah :

- Bagaimana membuat aplikasi caring untuk memudahkan dalam pengelolaan data yang bersifat *Real Custom Base ?*

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Adapun maksud dari laporan ini adalah mengembangkan aplikasi caring di PT. Telkom Divre III Jawa Barat – Banten berbasis web.

1.3.2 Tujuan

Adapun tujuan pengembangan aplikasi ini adalah sebagai berikut :

- Memudahkan pengelolaan data yang bersifat *Real Custom Base.*
- Dengan adanya pengembangan aplikasi ini, dapat memberikan solusi untuk menghindari terjadinya *churn*.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam pengembangan aplikasi ini adalah :

- Pengembangan aplikasi ini pada tahap program caring *complain handling*.
- Aplikasi dibangun dengan menggunakan *framework* yang sudah ada di PT. Telkom Divre III.
- *Database* sudah tersedia dan terpusat dikantor risti Telkom.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam pengembangan aplikasi ini adalah sebagai berikut :

a. Studi Literatur

Studi literatur, dilakukan dengan mencari pustaka-pustaka yang menunjang. Pustaka tersebut dapat berupa buku-buku atau mencari penjelasan yang berhubungan untuk pemecahan masalah melalui *internet*.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan melakukan dialog dengan pihak – pihak yang berkompeten dalam memberikan keterangan dan penjelasan mengenai informasi yang dibutuhkan.

c. Eksperiment

Eksperimen dilakukan dengan cara melakukan percobaan pada setiap fungsi yang sudah dibuat. Jika funcgsi yang diuji tidak bermasalah maka akan dilakukan percobaan pada fungsi selanjutnya. Dan jika setiap fungsi yang diuji tidak bermasalah, maka fungsi-fungsi tersebut akan segera diintegrasikan dan dikompilasi sehingga membentuk suatu perangkat lunak yang utuh.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Maksud dan Tujuan, Batasan Masalah, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang :

1. Profil Tempat Kerja menguraikan Sejarah Instansi, Logo Instansi, Badan Hukum Instansi, Struktur Organisasi dan *Job Description*.
2. Landasan Teori menguraikan tentang teori-teori yang berhubungan dan dibutuhkan untuk materi kerja praktek.

BAB III : PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hal-hal yang dilakukan pada saat kerja praktek

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dan saran dari laporan kerja praktek.