BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sebelum zaman teknologi berkembang sampai saat ini, setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa maupun penjualan sudah saling bersaing untuk meningkatkan profit perusahaan kepada pelanggan. Teknologi merubah gaya sistem manusia untuk melakukan segala aktivitas. Begitu juga dengan sistem yang dijalankan pada bidang penjualan dan jasa. Keinginan untuk mencari keuntungan dibalik kemudahan teknologi terus dibangun dan dikembangkan oleh setiap perusahaan jasa maupun penjualan. Hal ini jelas setiap perusahaan akan bersaing secara pelayanan yang lebih membuat pelanggan merasa dipermudah.

Setiap perusahaan tentunya memiliki strategi masing-masing dalam berbisnis. Permasalahannya adalah tepatkah strategi itu dipergunakan oleh perusahaan tersebut. Karena bila ternyata strategi yang diterapkan oleh perusahaan tersebut tidak sesuai dengan keadaannya, maka strategi tersebut akan mengakibatkan kegagalan bagi perusahaan tersebut.

Berbagai cara yang dapat dilakukan dalam rangka mencapai keberhasilan dan kesuksesan suatu perusahaan. Strategi yang diterapkan perusahaan untuk tiap-tiap bidang di dalamnya pun berbeda-beda, mulai dari bagian produksi, distribusi,

penjualan, maupun promosinya. Target perusahaan yang akan dicapai oleh suatu perusahaan tentunya harus didukung dengan adanya suatu strategi yang tepat agar perusahaan dapat mengalami peningkatan kualitas usahanya.

Strategi perusahaan dalam meningkatkan penjualannya dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan peningkatan promosi, yang tentunya akan mengakibatkan peningkatan biaya. Tentunya cara-cara seperti ini diharapkan dapat mempengaruhi tingkat penjualan secara signifikan.

Agar lebih mengerti dengan jelas mengenai strategi-strategi berbisnis suatu perusahaan maka dengan ini penulis melakukan studi penelitian terhadap PT. *Indonesia Broadband Communications*

Dalam berbagai situasi yang akan dihadapi, perusahaan harus mampu mengembangkan beraneka ragam promosi. Dapat dijelaskan pada perusahaan PT. Megavision untuk membangun media-media yang dapat diterima dan menarik bagi konsumen maka perusahaan membuat sebuah *websites* yang berisikan informasi-informasi harga promo, informasi-informasi jaringan siaran tv, serta fasilitas internet yang digabung dengan paket-paket siaran tv kabel. Untuk mengatasi hal-hal yang memberatkan konsumen perusahaan siaran tv kabel PT. Megavision membuat sebuah kemudahan dalam transaksi pembayaran secara berlangganan. Dimana sebuah fasilitas yang dibangun akan dapat meringankan beban dan waktu konsumen dalam bertransaksi berlangganan. Perusahaan membuat sebuah rancangan bertransaksi

menggunakan fasilitas cara pembayaran yang digunakan saat ini. Hal ini tentunya mempermudah semua konsumen dan perusahaan untuk menjalankan sistem secara automatis.

Seiring dengan semakin derasnya arus globalisasi, yang di dalamnya dituntut adanya pertukaran informasi yang semakin cepat antar daerah dan negara, membuat peranan telekomunikasi menjadi sangat penting, awal mula terciptanya telekomunikasi yang meluas dari awal berdirinya pertelevisian sampai sekarang ini masih menjadi kepentingan, masyarakat untuk mendapatkan berbagai informasi dari seluruh penjuru dunia.

Pertelevisian sebagai wahana bagi pertukaran informasi akan semakin memperhatikan aspek kualitas jasa. Dengan adanya teknologi komunikasi yang canggih telah memungkinkan pengaksesan data atau informasi yang tersedia dapat berlangsung dengan cepat, efisien, serta akurat. Metode-metode baru dalam bidang komunikasi via selular juga dihasilkan. Metode-metode baru di bidang komunikasi baik terhadap transmisi data maupun isi dari data terus dikembangkan untuk bisa menyesuaikan diri dari pesatnya perkembangan teknologi informasi.

Tidak dipungkiri bahwa kemajuan dalam bidang teknologi telekomunikasi pertelevisian ini mengakibatkan banyaknya produk iklan pemberitaan yang beredar di pertelevisian. Daya informasi yang di dapatkan masyarakat melalui berbagai siaran, serta menjamurnya kompetitor, membuat pihak manajemen perusahaan siaran pertelevisian harus memutar otak untuk dapat terus bertahan dan memenangkan

persaingan. Situasi ini menyebabkan beberapa perusahaan jasa penyalur siaran televisi berlomba-lomba untuk menarik pelanggan sebanyak-banyaknya. Hal ini terlihat dari insentif yang ditawarkan, potongan harga yang tidak tanggung-tanggung serta intensitas penyampaian iklan yang begitu gencar. Melihat begitu ketatnya persaingan antar perusahaan siaran TV yang semakin marak beredar luas.

Sejarah pertelevisian membuat dari masa ke masa terus berubah. Hal ini membuat banyak masyarakat tertarik melihat dunia luar namun banyak masyarakat yang mengeluh akan mahalnya informasi dunia luar. Serta sulitnya sistem kinerja perusahaan siaran yang kesulitan menarik pelanggan untuk memasang pelayanan siaran televisi dari berbagai negara.

Menuju era globalisasi saat ini maka persaingan di bidang usaha hiburan dan informasi di Indonesia semakin tajam. Hal itu ditunjukkan oleh semakin banyaknya stasiun-stasiun televisi lokal dan luar negeri yang bermunculan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik mengambil pokok bahasan "**SISTEM INFORMASI PERPANJANGAN BERLANGGANAN SIARAN TV KABEL DAN *INTERNET* BERBASIS *WEB* PADA PT. MEGAVISION BANDUNG**".

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Adapun identifikasi dan rumusan masalah pada perusahaan PT. Megavision siaran TV Kabel dan *Internet* diantaranya sebagai berikut :

1.2.1 Identifikasi Masalah

Penulis mengemukakan beberapa masalah yang terjadi pada PT. Megavision diantaranya :

1. PT. Megavision merupakan perusahaan penyedia jasa layanan yang telah lama didirikan namun masih jauh perkembangan aplikasi yang disediakan dari perusahaan jasa layanan lainnya yang menjadi saingan, maka PT. Megavision memerlukan sebuah aplikasi yang dapat memberikan kemudahan pelayanan terhadap pelanggan khususnya mengenai pembayaran penagihan layanan produk.
2. Belum efektif dan efisien kinerja bagian operasional PT. Megavision
3. Sebelumnya PT. Megavision mempunyai aplikasi secara *online* namun aplikasi tersebut hanya sebatas promosi iklan dan tak ada sistem yang berjalan seperti registrasi, transaksi, bahkan penagihan secara *online.*

1.2.2 Rumusan Masalah

Dari permasalahan di atas maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini dapat dirumuskan, sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Berlangganan siaran TV Kabel dan internet yang sedang berjalan di PT. Megavision.

2. Bagaimana Pengembangan Sistem Berlangganan siaran TV Kabel dan internet yang sedang berjalan di PT. Megavision.
3. Bagaimana Implementasi Sistem Berlangganan TV Kabel dan internet yang sedang berjalan, sehingga mempermudah pelayanan.
4. Bagaimana Evaluasi Sistem Berlangganan Siaran Tv Kabel dan *internet* yang sedang berjalan di PT. Megavision, agar meningkatkan pelayanan.
5. Bagaimana sistem pembayaran penagihan yang dilakukan PT. Megavision terhadap pelanggan.
6. Bagaimana tanggapan konsumen terhadap loyalitas pelanggan PT. Megavision.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud penulis mengadakan penelitian pada PT. Megavision Bandung adalah :

1.3.1 Maksud Peneltian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun Sistem Informasi Perpanjangan Berlangganan siaran TV Kabel dan *Internet* berbasis *web* pada PT. Megavision Bandung, sebagai bahan penunjang untuk menemukan cara yang tepat dalam merancang suatu sistem yang menangani penyimpanan data transaksi penagihan langganan guna mempermudah dan mempercepat instansi berlangganan produk tersebut dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat/pelanggan berupa langganan siaran tv kabel dan *internet* sesuai kebutuhan dan permasalahan yang ada di lingkungan kerja PT. Megavision sebagai dasar penyusunan skripsi dalam rangka

menyelesaikan skripsi guna memperoleh gelar Sarjana, Jurusan Manajemen Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Untuk mengetahui sejauh mana sistem penagihan pelanggan yang sedang berjalan pada PT. Megavision.
2. Untuk mengetahui seberapa baik pengembangan Sistem Berlangganan Siaran Tv Kabel dan internet yang sedang berjalan di PT. Megavision, sehingga kinerja instansi dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan lebih cepat akurat dan pelanggan lebih tertarik menggunakan sistem ini.
3. Untuk membangun aplikasi pelayanan pembayaran penagihan layanan produk secara *online* yang diusulkan pada PT. Megavision
4. Tanggapan pelanggan pada sistem pembayaran yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja.
5. Tanggapan konsumen pada layanan yang diberikan terhadap konsumen.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat baik secara praktis maupun akademis, sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Secara Praktis

1. Dapat memberikan informasi secara cepat, tepat dan akurat kepada pihak-pihak yang membutuhkan.

2. Membantu menganalisis sistem pelayanan transaksi penagihan pembayaran secara *online*
3. Pengelolaan data yang lebih mudah.

1.4.2 Kegunaan Secara Akademis

1 Dapat digunakan dalam kajian ilmiah bagi mahasiswa dan sebagai bahan bacaan di perpustakaan Universitas Komputer Indonesia.
2. Untuk mendapatkan informasi tentang gambaran umum mengenai sistem informasi berlangganan siaran tv kabel dan *internet*.

1.5 Batasan Masalah

Luasnya ruang lingkup pada PT. Megavision serta keterbatasan waktu pelaksanaan maka untuk memperjelas penulisan tugas akhir agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ada, maka penulis membatasi masalah dalam 3 hal, yaitu :

1. Analisa dan penelitian yang dilakukan hanya sebatas menangani masalah pengolahan data langganan konsumen yang telah menjadi member, pembayaran yang masih secara manual dan tidak mambahas bagian keuangan.
2. Pembuatan sistem langganan yang terkait dengan analisa dan penelitian sebatas menangani transaksi perpanjangan berlangganan secara *online* dan secara terdata otomatis melalui jaringan internet serta pembayaran penagihan layanan produk.

3. Pembuatan sistem yang digunakan untuk mengubah atau memilih data paket berlangganan pelanggan jika pelanggan ingin menambah atau menurunkan fasilitas produk yang diberikan perusahaan.
4. Pelanggan telah menjadi member dan registrasi online disediakan bagi pelanggan. Untuk keamanan registrasi pelanggan, pelanggan harus memperlihatkan data-data yang asli seperti KTP dan lainnya agar tidak ada pihak luar yang ingin mengambil keuntungan.
5. Data pelanggan hanya dapat di *input* dari admin untuk penambahan data member.
6. Pembangunan aplikasi hanya memuat proses pembayaran penagihan dari pelanggan yang telah menjadi member perusahaan.
7. *Invoice* atau surat penagihan transaksi maupun peringatan berlangganan dilakukan melalui *via e-mail* dalam pernyataan berlangganan.
8. Adanya transaksi perpanjangan berlangganan tergolong 2 jenis yaitu perpanjangan berlangganan internet dan perpanjangan siaran tv kabel.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Kantor PT. *INDONESIA BROADBAND COMMUNICATIONS*, Jalan Karang Layung No. 27 Telp (022) 2042624, Fax (022) 2031291, mengenai Sistem Informasi Perpanjangan Berlangganan Siaran Tv Kabel Dan *Internet* Berbasis *Web*.

1.6.2 Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada bulan Agustus 2011 sampai sekarang masih dalam penelitian.

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun																
		2011																2012
		September				Oktober				November				Desember				Januari
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
I	**Pengumpulan data**																	
	1. Wawancara																	
	2. Obserasi																	
II	**Analisis data**																	
	1. Menelaah data																	
	2. Pengkategorian Data																	
	3. Memeriksa Keabsahan Data																	
III	**Perancangan**																	
	1. Perancangan Basis Data																	
	2. Perancangan Input dan Output																	
IV	**Pengkodean**																	
V	**Implementasi**																	
VI	**Pengujian**																	