

BAB 1

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Fungsi dalam melayani kepentingan orang banyak terutama dalam hal kebutuhan akan informasi dan komunikasi baik lokal, regional maupun internasional serta peran sebagai pendukung pembangunan sektor lainnya pembangunan dan pengembangan telekomunikasi merupakan unsur utama dalam menghadapi era globalisasi dan perdagangan bebas.

Era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini kebutuhan seorang akan informasi dan komunikasi semakin meningkat, PT. Telkom Indonesia sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa komunikasi keberadaanya benar-benar sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan akan informasi dan komunikasi. Pada saat ini PT. Telkom dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan akan sarana dan pasarana telekomunikasi yang diperlukan oleh masyarakat. Kecepatan dalam pelayanan adalah merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh perusahaan, karena dalam hal ini pelayanan yang lambat sering dikaitkan dengan kemampuan dan bonafiditas perusahaan yang berdampak luas menyangkut citra perusahaan dan animo masyarakat luas yang menilai kinerja perusahaan. Hal ini tentu saja menuntut kemampuan manajemen pelayanan untuk memberikan sistem informasi yang cepat, tepat dan akurat kepada konsumen atau pelanggan.

Seperti penelitian sebelumnya dengan judul “ Perancangan Sistem Informasi Layanan Pelanggan Berbasis Website Pada PLN Rayon Ampera” kesimpulan yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah sistem layanan pelanggan berbasis website ini dapat membantu PLN dalam menyapaikan informasi dan pelayanan kepada pelangan. Informasi dan Pelayanan kurang maksimal dan memuaskan pelanggan sehingga mengakibatkan pelanggan sering protes karena tidak mendapatkan informasi terkini dengan jelas. Sehingga dengan adanya sistem yang dibangun ini dapat menjembatani hubungan antara PLN Rayon Ampera dengan pelanggan, dengan menyediakan media alternatif

komunikasi sehingga loyalitas pelanggan dapat terjaga. Peneliti menggunakan metodologi iterasi yang setiap tahapan pengembangan dapat dilakukan secara berulang untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

Seperti penelitian sebelumnya yang berjudul “*Implementasi Algoritma Knuth-morris-prat*” Pada Fungsi Pencarian Tugas Akhir *Repository*” pencarian pada sistem *repository* belum menggunakan algoritma pencarian sehingga hasil pencariannya dari sistem tersebut belum optimal. Oleh karena itu perlu adanya implementasi algoritma pencarian yang akan membantu menghasilkan pencarian yang cepat dan optimal. Dalam hal ini menggunakan *Algoritma Knuth-morris-prat* untuk di implementasikan pada fungsi pencarian dalam sistem *repository*, hasil pengujian performa menunjukkan bahwa rata-rata performa algoritma KMP dalam menemukan kata di form pencarian adalah 0.0138 detik. Hal ini menunjukkan bahwa algoritma KMP sudah cukup tepat dan optimal dalam fungsi pencarian.

Sedangkan penelitian lainnya yang berjudul “Perancangan Aplikasi Pencarian Kata Dengan Kombinasi *Algoritma Knuth-morris-prat* dan *Algoritma Boyer Moore*” aplikasi ini dapat melakukan pencarian file dokumen yang terdapat dalam komputer dengan menggunakan *Algoritma Knuth-morris-prat*. Hasil pencarian yang ditampilkan berupa file teks yang tersedia dalam komputer dan informasi mengenai jumlah dari file teks yang tersedia dalam komputer tersebut.

Sistem informasi pelayanan yang dimiliki oleh PT. Telkom saat ini adalah suatu sistem yang bisa dikatakan masih menggunakan sistem manual terkhusus dalam pendaftaran atau pemasangan sehingga belum efisien. Sehingga dengan adanya sistem ini akan membantu dalam pendataan pelanggan pada PT Telkom Kandang Ungaran sehingga memudahkan dalam pencarian data.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan guna memenuhi harapan perusahaan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan,

kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

informasi menjadi bagian yang sangat penting untuk mendukung proses kerja administrasi dan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen didalam menghadapi perubahan situasi dan kondisi yang berkembang dengan cepat.

Sebagai salah satu sarana komunikasi yang banyak dipergunakan maka PT. Telkom diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada peranannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen atau pelanggan. Dalam penelitian ini menggunakan algoritma *Knuth-Morris-pratt* (KMP). Dengan latar belakang masalah tersebut maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul “ perancangan sistem informasi pelanggan PT. Telekomunikasi Indonesia (TELKOM) Kandatel Ungaran”

I.2 Rumusan Maslah

Atas dasar permasalahan yang dipaparkan maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang sistem informasi pelanggan.
2. Bagaimana menerapkan algoritma knuth morris pratt dalam sistem informasi pelanggan.

I.3 Batasan Masalah

Berdasarkan masalah diatas, penulisan Tugas Akhir ini hanya dibatasi pada:

1. Mengidentifikasi masalah hanya menggunakan teknik wawancara dan observasi tanpa menggunakan questioner.
2. Pada penelitian ini menggunakan algoritma knuth morris pratt dalam pencariannya.
3. Dalam sistem ini hanya menampilkan data pelanggan dari proses pendaftaran sampai terpasang jaringan internet.

I.4 Tujuan

Tujuan dari pembuatan sistem ini adalah sebagai berikut:

1. Memanfaatkan sistem informasi pelanggan untuk memudahkan dalam pencarian data pelanggan pada PT. Telkom Kandatel Ungaran.
2. Memanfaatkan algoritma KMP dalam sistem informasi pelanggan yang berguna untuk mempercepat proses pencarian data.

I.5. Manfaat

1. Bagi penulis
Untuk menambah wawasan dan pengetahuan guna mempraktekan teori dan ilmu pengetahuan praktis yang belum diperoleh dibangku perkuliahan
2. Bagi perusahaan
Dengan adanya sistem ini dapat membantu dan mempermudah perusahaan dalam bidang pengelolaan data pelanggan.
3. Bagi Universitas
Dengan adanya penelitian ini dapat memberi referensi bagi penelitian selanjutnya.

