

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

PT. Lintas Data Prima (LDP) adalah perusahaan penyedia layanan koneksi internet (*Internet Service Provider/ISP*) yang didirikan pada tahun 2009 di Yogyakarta. Selama perjalanannya, LDP telah berkembang menjadi penyedia layanan manajemen yang tidak hanya menyediakan koneksi internet tetapi juga menyediakan layanan untuk mengelola sumber daya teknologi informasi, pembangunan infrastruktur TI, dan penyediaan dan manajemen tenaga kerja profesional di bidang tersebut.

Sampai saat ini, LDP telah dipercaya oleh lebih dari sepuluh pemerintah daerah tingkat kabupaten, kota, dan provinsi, dan telah bekerja sama dengan lebih dari lima perusahaan nasional dengan jaringan kantor cabang di seluruh Indonesia. LDP juga membantu sektor perhotelan, institusi keuangan seperti BPR, perusahaan *multifinance*, dan berbagai bisnis lainnya.

Menurut (Sudarsono et al., 2024) ISP sering menghadapi masalah seperti respons pelayanan yang lambat, kualitas jaringan yang tidak stabil, harga layanan yang tidak sebanding dengan kinerja, dan kehandalan jaringan yang rendah. Tantangan untuk mempertahankan kualitas layanan meningkat seiring bertambahnya jumlah pelanggan dan luasnya area layanan. Koneksi internet yang tidak stabil, kualitas jaringan yang buruk, ketidaktepatan dalam penagihan, dan berbagai keluhan pelanggan lainnya adalah masalah yang paling umum. Situasi ini menunjukkan betapa pentingnya sistem pengelolaan pengaduan yang terorganisir dan efektif, karena menangani keluhan pelanggan adalah bagian dari tanggung jawab perusahaan untuk menjaga kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan.

Dibutuhkan sistem yang terintegrasi dan berbasis digital untuk memantau tiket gangguan internet. Sistem ini meningkatkan komunikasi antara tim teknis dan pelanggan dengan memantau, dan mengelola laporan gangguan secara terstruktur.

Diharapkan sistem ini akan mempercepat penanganan keluhan dan meningkatkan kejelasan dan ketepatan dalam proses penyelesaian.

Berdasarkan permasalahan yang ada, dikembangkan sistem berbasis web untuk *monitoring* tiket pelayanan aduan gangguan internet. Sistem ini ditujukan untuk membantu tim internal PT Lintas Data Prima, terutama teknisi dan admin, dalam mencatat dan memantau laporan gangguan secara terstruktur. Dalam pengembangannya, digunakan bahasa pemrograman Python dengan *framework* Django, serta MySQL sebagai basis data utama.

## 1.2 PERUMUSAN MASALAH

PT Lintas Data Prima sering menerima keluhan dari pelanggan, terutama terkait gangguan layanan internet dan lambatnya respons penanganan. Hal ini menunjukkan tantangan dalam menjaga kualitas layanan seiring meningkatnya jumlah pelanggan. Jika tidak ditangani dengan cepat dan tepat, kepuasan serta kepercayaan pelanggan dapat menurun, yang pada akhirnya berdampak pada citra perusahaan di mata publik.

## 1.3 PERTANYAAN PENELITIAN

Pertanyaan penelitian yang menjadi dasar “Sistem *Monitoring* Tiket Pelayanan Aduan Gangguan Internet Studi Kasus PT. Lintas Data Prima” adalah sebagai berikut:

1. Apa saja kebutuhan fungsional dan non-fungsional yang diperlukan dalam sistem *monitoring* tiket gangguan internet?
2. Bagaimana rancangan antarmuka dan alur kerja sistem agar mudah digunakan oleh pelanggan dan tim teknis?
3. Teknologi dan metode apa yang paling sesuai untuk mendukung pencatatan, pemantauan, dan pelaporan gangguan?

Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas layanan ISP serta memberikan solusi praktis yang dapat diadopsi oleh perusahaan-perusahaan ISP lainnya yang menghadapi permasalahan serupa:

#### 1.4 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk merancang dan mengimplementasikan suatu sistem *monitoring* tiket pelayanan aduan gangguan internet yang tidak hanya memungkinkan pencatatan dan pemantauan terhadap laporan gangguan yang dilaporkan oleh pelanggan, tetapi juga memastikan adanya transparansi dan efisiensi dalam proses penanganan perbaikan. Sistem ini bertujuan untuk memfasilitasi penyedia layanan dalam memberikan pembaruan status yang akurat dan tepat.

#### 1.5 MANFAAT HASIL PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pelanggan :

Meningkatkan kecepatan dan ketepatan penanganan gangguan, sehingga pelanggan tetap mendapatkan layanan yang responsif dan profesional tanpa bergantung dengan layanan chat.

2. Bagi Pihak ISP (Pt. Lintas Data Prima) :

Meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penanganan gangguan pelanggan melalui sistem *monitoring* yang memudahkan teknisi dan *customer service* dalam melakukan tindak lanjut.