

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan ilmu dan teknologi yang sangat cepat pada saat ini sangat berpengaruh terhadap kemajuan suatu perusahaan. Untuk memajukan perusahaan diperlukan dukungan manajemen yang tepat dan dalam mengelolanya diperlukan informasi yang teliti, tepat, cepat dan akurat. Demikianlah kecenderungan perusahaan di abad informasi pada saat ini, berkembang pesat dan penuh persaingan serta maju mundurnya sangat tergantung kepada informasi yang ditangani dengan baik. PT. Telekomunikasi Indonesia juga dituntut untuk disiplin dan memberikan respon yg sangat cepat dalam mengadministrasi dan memeberikan laporan yang berhubungan dengan jumlah pelanggan, keluhan pelanggan, dan penanganan terhadap pelanggan baru.

PT. Telekomunikasi Indonesia merupakan sebuah institusi yang bergerak di bidang jasa. Sebagai institusi yang bergerak di bidang jasa PT. Telekomunikasi Indonesia yang berusaha memberikan pelayanan yang baik pada seluruh masyarakat Indonesia. Salah satu sistem informasi pelayanan untuk memudahkan pekerjaan yang sudah terkomputerisasi adalah Sistem TiCARES (*Telecommunication Intgreted Costumer Care System*) khususnya pada divisi *Military and Police Services* yang meangani khusunya Kementrian Pertahanan, TNI dan POLRI.

Sistem TiCARES adalah suatu sistem pelayanan yang digunakan untuk memenuhi permintaan pelanggan berupa 1. Membuat *bussines master data*, 2. Membuat *Opportunity*, 3. Mengelola *Quotation*, 4. Menglola Nota kesepakatan, 5. Mengelola *Activation Order*. Namun pada saat mengelola *Activation Order* terdapat proses instalasi base yang pengoprasiannya tertunda karena harus menunggu pengubahan status yang dilakukan manager enterprise sales untuk melanjutkan ke tahap selanjutnya. Pengubahan status itu prosesnya dari akun manager yang

mengirimkan NOKES (nota kesepakatan) yang akan diubah statusnya menjadi Inproses pada saat pengirim NOKES tersebut terkadang tidak efisien terkadang sampai 3 atau 2 hari dalam 1 minggu tersebut bisa mencapai 4 transaksi yang dialami oleh akun manager tersebut. Pada proses penginputan pada aplikasi mempunyai banyak tahapan dan saling berkaitan pada setiap formnya. Dan terdapat pula kendala yang dihadapi oleh responden terhadap aplikasi yang terkadang respon waktunya lambat pada saat proses pengoprasian bisa sampai 10 detik. Tidak adanya tools monitoring keberhasilan integrasi transaksi antar sistem pada sistem TiCARES. Tidak adanya tools untuk mempermudah pembuatan sebuah laporan untuk manager. Dari masalah yang terdapat pada uraian tersebut mendorong keinginan peneliti untuk mengkaji lebih jauh terhadap sistem TiCARES yang berada pada PT. Telekomunikasi Indonesia pada divisi *Military and Police Services*.

Dari masalah yang dihadapi di atas tersebut kepuasan pegawai dalam menggunakan sistem tersebut sangatlah penting untuk mengevaluasi suatu sistem yang di teliti. Dengan demikian saya memilih tingkat kepuasan sebagai variabel utama ini adalah tingkat kepuasan dan di didukung oleh dimensi dari model teoritis TAM (*Technology Acceptance Model*) dan model teoritis EUCS (*End Using Computing Statification*). Berdasarkan uraian tersebut diatas yang menjadi ketertarikan peneliti untuk mengevaluasi sistem yang ada saat ini, maka peneliti menganbil judul : **“Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem TiCARES (Telkom Intergrated Costumer Care Sistem) Studi Kasus Pada Sistem TiCARES PT Telekomunikasi Indonesia Tbk.”**

I.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan uraian yang telah diungkapkan sebelumnya, maka terdapat beberapa pertanyaan yang harus dijawab dalam penelitan ini, yaitu :

- a. Apakah tingkat kepuasan pegawai terhadap penggunaan sistem TiCARES sudah optimal ?
- b. Strategi apa yang digunakan untuk menunjang tingkat kepuasan pada sistem TiCARES ?

I.3 Ruang Lingkup

Karena luasnya jangkauan yang muncul, maka perlu tau ruang lingkup masalah secara terperinci sehingga permasalahan mudah untuk dikendalikan. Dari latarbelakang yang di uraikan peneliti tertarik untuk menggambarkan dan mendeskripsikan Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem TiCARES (studi kasus PT. Telekomunikasi Indonesia).

I.4 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pengguna sistem TiCARES pada segmen *Military and Police Services*.
- b. Meyusun strategi untuk memenuhi kebutuhan pengguna sistem terhadap kajian tentang tingkat kepuasan pengguna sistem TiCARES.

I.5 Manfaat Penelitian

- a. Dengan adanya penelitian ini menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti sehingga menambah wawasan yang didapat oleh peneliti
- b. Dengan adanya penelitian ini memudahkan dalam meningkatkan kinerja pegawai khususnya pelayanan pelanggan dengan menggunakan sistem TiCARES.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian ini ditulis untuk memberikan kemudahan informasi bagi pembaca dan memberikan gambaran dalam mempelajari dan memahami tingkat kepuasa pengguna sistem TiCARES.

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan secara singkat dan jelas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan tentang teori-teori dasar yang mendasari pembahasan secara detail, yang berupa tinjauan pustaka, tinjauan studi tinjauan objek penelitian, pola pikir, dan keseluruhan dasar teori yang terkait pada topik penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisi tentang metode penelitian, metode pemilihan sampling, metode pengumpulan data, instrumentasi, teknik analisis data, langkah-langkah penelitian, serta jadwal penelitian.

BAB IV Analisa Hasil Kuisisioner

Bab ini menjelaskan tentang analisa, interpretasi dan implikasi terhadap objek yang dipilih. Selain itu bab ini juga menjelaskan tentang interpretasi dan implikasi nyata tentang penelitian yang dilakukan, serta pembahasan secara terperinci terhadap penelitian yang dilakukan.

BAB V Penutup

Bab ini merupakan bab akhir dari laporan tugas akhir ini yang berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta saran terhadap objek penelitian yang dipilih.

DATAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN