

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era jaman modern sekarang ini hampir semua orang menuntut pelayanan publik memiliki sebuah layanan pendukung sehingga layanan yang diberikan semakin efektif dan efisien. Termasuk salah satu didalamnya adalah pelayanan di bidang komunikasi. PT Telkom Indonesia adalah perusahaan informasi dan komunikasi serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap di Indonesia. Untuk menunjang pelayanan PT Telkom, maka hadirlah Plasa Telkom. Plasa Telkom diharapkan dapat membantu melengkapi kebutuhan komunikasi yang diinginkan oleh publik. Mulai dari berlangganan IndiHome, informasi tagihan, dan berbagai layanan Telkom lainnya.

Untuk mendapatkan pelayanan di Plasa Telkom, hal pertama yang dilakukan setelah datang di Plasa Telkom adalah melakukan sebuah antrian. Panjang dan lamanya antrian membuat pelanggan merasa tidak nyaman, jenuh, dan bahkan bosan. Banyak dari mereka menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mereka melakukan antrian sebelum dilayani. Asumsi dari model antrian adalah pelanggan yang datang adalah orang yang sabar. Pelanggan yang sabar adalah pelanggan yang bersedia menunggu dalam antrian dan tidak keluar ataupun berpindah dari garis antrian(Hapsari, 2013).

Dalam hal memberikan layanan kepada pelanggan di Plasa Telkom, fenomena mengantri tidak dapat dihindari lagi, sering dijumpai dan menjadi masalah yang harus segera ditemukan jalan keluarnya. Terkadang dikarenakan sumber daya yang digunakan oleh perusahaan kurang atau tidak mencukupi maka akan berdampak buruk pada antrian yang sering kita jumpai setiap harinya seperti lamanya waktu menunggu pelanggan dalam antrian dan karena setiap pelayanan tidak memiliki waktu yang tetap juga menjadi salah satu faktor antrian tersebut dapat terjadi (Anthara,2014).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka pada penelitian ini akan dilakukan kajian yang membahas tentang penelitian untuk menganalisis dan membangun sebuah Aplikasi Pendaftaran Antrian Online dengan Metode *Multi Channel - Single Phase* Berbasis Android di Plasa Telkom. Dengan menggunakan metode *Multi Channel - Single Phase* diharapkan dapat memudahkan pelanggan melakukan antrian tanpa harus kehilangan banyak waktu dan tenaga setiap akan mengantri. Penggunaan aplikasi antrian ini diharapkan agar pelanggan tidak perlu lagi duduk berjam-jam dan menunggu giliran untuk dipanggil dan cepat mendapatkan pelayanan sehingga kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Plasa Telkom dapat meningkat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat aplikasi pendaftaran antrian online yang dapat memberikan informasi kepadatan antrian yang sedang berlangsung di Plasa Telkom melalui *smartphone*, tanpa perlu datang ke lokasi ?
2. Bagaimana membuat aplikasi pendaftaran antrian online dengan menggunakan metode *Multi Channel - Single Phase* yang dapat membantu pelanggan mendapatkan nomor antrian secara online ?
3. Bagaimana membuat aplikasi pendaftaran antrian online yang dapat dipantau dimana saja menggunakan *smartphone* ?
4. Bagaimana aplikasi pendaftaran antrian online yang dikelola oleh *Customer Service* di Plasa Telkom ?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi pendaftaran antrian online terbagi menjadi 2 bagian yang saling terkoneksi dengan internet, yaitu aplikasi operasional untuk pihak Plasa Telkom dan aplikasi *smartphone* untuk pihak pelanggan.
2. Tidak membahas bagaimana pelanggan yang melakukan pengambilan antrian secara offline.
3. Aplikasi pendaftaran antrian online yang dibuat merupakan *first in first out* yang hanya dapat digunakan untuk melakukan antrian di Plasa Telkom lebih spesifikasinya untuk Plasa Telkom yang berlokasi di daerah Rungkut.
4. Tidak membahas tentang keamanan data pada sisi server maupun client, hanya membahas antrian dari pihak Plasa Telkom dan pelanggan, tidak membahas tentang rekap antrian.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dihadapi, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat merancang dan membuat aplikasi pendaftaran antrian online berbasis Android untuk pelanggan, dan web untuk *customer service*.
2. Dapat menghasilkan aplikasi pendaftaran antrian online yang memberikan informasi kepadatan antrian yang sedang berlangsung di Plasa Telkom kepada pelanggan melalui *smartphone*, tanpa perlu datang ke lokasi.
3. Dapat menghasilkan aplikasi pendaftaran antrian online yang membantu pelanggan mendapatkan nomor antrian secara online.

4. Dapat menghasilkan aplikasi pendaftaran antrian online yang menampilkan informasi antrian pelanggan, yang dapat dipantau dimana saja dengan *smartphone*, sehingga pelanggan dapat melakukan aktifitas lain.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam aplikasi pendaftaran antrian online ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan fasilitas baru dalam menunjang pelayanan yang lebih efektif dan efisien untuk mengantri di Plasa Telkom.
2. Mempermudah proses antrian untuk pelanggan di Plasa Telkom.
3. Pelanggan tidak kehilangan banyak waktu untuk menunggu dilayani, sehingga dapat melakukan aktifitas lain.
4. Meningkatkan pelayanan Plasa Telkom sehingga kepuasan dan kenyamanan pelanggan meningkat.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini terdiri dari lima bab yang masing-masing akan membahas uraian isi yang berbeda dari penelitian yang dilakukan, namun secara garis besar merupakan satu kesatuan yang saling mendukung dan melengkapi dalam tiap bab.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 Pendahuluan merupakan salah satu metode dalam penulisan tugas akhir yang berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Bab 2 membahas mengenai dasar teori pendukung yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari buku, jurnal atau *literature review* yang berhubungan dengan perancangan dan pembangunan aplikasi.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 berisikan gambaran tentang lokasi penelitian, analisa dan perancangan aplikasi yang akan dibangun oleh penulis. Terdapat perancangan program, basis data dan *wireframe*

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab 4 berisikan tentang implementasi dan pengujian dari sistem aplikasi. Memberi penjelasan mengenai program yang telah berhasil diimplementasikan dan mengevaluasi hasil perancangan.

BAB 5 PENUTUP

Bab 5 berisikan simpulan dan saran yang dibutuhkan agar aplikasi dapat dikembangkan lebih lanjut

Halaman ini sengaja dikosongkan