



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Pemegang saham mayoritas Telkom adalah Pemerintah Republik Indonesia sebesar 52.09%, sedangkan 47.91% sisanya dikuasai oleh publik. Saham Telkom diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia (BEI) dengan kode “TLKM” dan New York Stock Exchange (NYSE) dengan kode “TLK”. Layanan telekomunikasi dan jaringan Telkom sangat luas dan beragam meliputi layanan dasar telekomunikasi domestik dan internasional, baik menggunakan jaringan kabel, nirkabel tidak bergerak (Code Division Multiple Access atau “CDMA”) maupun Global System for Mobile Communication (“GSM”) serta layanan interkoneksi antar operator penyedia jaringan. Dalam upaya bertransformasi menjadi *digital telecommunication company*, TelkomGroup mengimplementasikan strategi bisnis dan operasional perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*). Transformasi tersebut akan membuat organisasi TelkomGroup menjadi lebih *lean* (ramping) dan *agile* (lincah) dalam beradaptasi dengan perubahan industri telekomunikasi yang berlangsung sangat cepat.

PT Telekomunikasi Indonesia memilih kinerja yang lebih baik untuk kepentingan pelanggannya. Untuk itu peningkatan terus menerus harus dilakukan, karena selama ini banyak keluhan, pengaduan (*complain*) dari para pelanggan (*customer*) terhadap fasilitas PT Telkom dalam rangka menyediakan jasa telekomunikasi. Biasanya setelah keluhan tersebut ditanggapi kemudian beberapa waktu kemudian timbul pengaduan yang sama, dan ketepatan waktu dalam menanggapi berbagai keluhan pelanggan. Disini penulis melakukan penelitian di Plasa Telkom Curup yang terdapat di Kabupaten Rejang Lebong provinsi Bengkulu. Plasa Telkom Curup mempunyai produk layanan yang di tawarkan kepada pelanggan seperti IndiHome yang memiliki dua paket yaitu Dual Play



dimana layanannya seperti internet telpon atau internet TV dan paket Triple Play layanannya telpon internet TV. Namun dari produk tersebut ternyata di lapangan masih ditemukan beberapa keluhan dari pelanggan terhadap layanan Plasa Telkom Curup.

Adapun keluhan pelanggan terhadap Plasa Telkom Curup yaitu : keluhan gangguan misalnya internet tidak *connect* atau lambat, tidak bisa melakukan panggilan, dan gangguan umum seperti kabel putus, biasanya pelanggan melakukan keluhan langsung lewat aplikasi myIndiHome namun aplikasi tersebut langsung terhubung ke Telkom Pusat yang ada di Jakarta, jika customer mengirim keluhan maka selanjutnya dikirim ke Witel Provinsi Bengkulu via grup chat whatsapp, terakhir akan sampai di Plasa Telkom Curup, di Plasa Telkom Curup ini belum memiliki koneksi pada aplikasi tersebut, hanya bisa menerima data keluhan yang sudah dikirim via grup chat dan akan diproses oleh admin dan tenaga teknisi untuk mendapatkan nomor tiket keluhan dan kemudian *customer* akan menerima balasan dari keluhan tersebut. Tidak hanya Plasa Telkom Curup saja, namun setiap Plasa Telkom yang berada dikabupaten lain sistem pelaporan keluhan gangguan pada aplikasi myIndiHome juga sama.

Dengan belum terhubungnya pesan keluhan *customer* dari aplikasi myIndiHome ke Plasa Telkom Curup proses tersebut menurut penulis pengaduan keluhan *customer* saat ini kurang efektif karena proses pengaduan masih terhubung ke Telkom Pusat terlebih dahulu untuk melakukan proses balasan pengaduan *customer* tersebut. Oleh karena itu penulis berusaha membuat aplikasi *chatbot* yang diharapkan dapat mempermudah customer dalam melakukan pelaporan gangguan dan pengklasifikasian jenis gangguan secara otomatis melalui chatbot.

Keluhan pada Plasa Telkom Curup setiap harinya terdapat 50 sampai 60 pengaduan, apabila terjadi gangguan, pengaduan keluhan bisa lebih banyak dari angka setiap harinya dan keluhan tersebut diajukan secara berulang dengan keluhan yang sama dan terjadi keterlambatan dalam proses penyelesaian gangguan yang dilaporkan oleh *customer* , sehingga dibuatlah sebuah sistem



otomatis yang dapat langsung menentukan jenis gangguan yang dilaporkan oleh *customer*.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis bermaksud membuat sistem laporan mengenai **“Aplikasi *Chatbot Customer Service* pada Plasa Telkom Curup Menggunakan Metode *Naïve Bayes* Berbasis *Android*”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian diatas, maka permasalahan yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Proses yang terjadi saat ini untuk pengaduan keluhan *customer* terlalu panjang dan rumit.
2. Waktu jadi tidak efektif dalam memproses pengaduan keluhan dan menjadi lama hingga keluhan *customer* tersebut terselesaikan.

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan Tugas Akhir dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, dan analisis yang lebih terfokus. Adapun batasan masalah dalam tugas akhir ini adalah:

1. Pengembangan aplikasi menggunakan metode *Naïve Bayes* menggunakan bahasa Pemrograman *Java* dan Database *MySQL*.
2. Konten aplikasi berupa tempat mengirim dan menerima pesan keluhan dari *customer* pada Plasa Telkom Curup.
3. Penulis mengimplementasikan pada Plasa Telkom Curup, Kabupaten Rejang Lebong.
4. Aplikasi ini digunakan hanya untuk *customer* sebagai *user* dan admin bagian CS (Customer Service) Plasa Telkom Curup.



## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Tujuan yang di peroleh dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Membuat dan merancang Aplikasi Chatbot Customer Service pada Plasa Telkom Curup Menggunakan Metode Naïve Bayes Berbasis Android.
2. Karyawan tidak perlu lagi membalas karena sudah ditanggapi secara otomatis oleh chatbot.
3. Membantu proses pelayanan *customer* supaya lebih cepat sehingga lebih efisien dalam segi waktu.

### **1.4.2 Manfaat**

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Dihasilkan suatu aplikasi chatbot yang dapat membantu dan mempermudah karyawan Plasa Telkom Curup dalam melayani pengaduan keluhan gangguan.
2. Meningkatkan efisiensi kerja karyawan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan terhadap *customer* pada Plasa Telkom Curup.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Agar pembahasan Tugas Akhir ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan menguraikan secara singkat mengenai teori umum yang berkaitan dengan judul tugas akhir, teori khusus yang berkaitan dengan



sistem yang sedang berjalan, sistem aplikasi yang akan dibuat, dan teori program yang berkaitan dengan Tugas Akhir.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, analisa sistem yang sedang berjalan, metode yang digunakan, analisa sistem yang akan dikembangkan, dan perancangan sistem yang akan dibangun secara detail.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menguraikan hasil sistem aplikasi yang dibuat, rancangan antar muka, beserta pembahasan hasil dari permasalahan.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan berisi kesimpulan yang diambil dalam penulisan Tugas Akhir ini dan saran yang mungkin berguna bagi semua pihak.