

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini, sebuah perusahaan jasa telekomunikasi dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi yang semakin pesat sehingga mampu bersaing untuk memenangkan keunggulan kompetitif. Persaingan dunia bisnis antara lain dimulai dari tahap promosi dan layanan yang dilakukan perusahaan-perusahaan dalam menarik minat para konsumen untuk menggunakan produk maupun jasa sehingga konsumen menjadi loyal terhadap perusahaan tersebut. Untuk mendukung hal tersebut maka sebuah informasi yang cepat dan akurat serta tepat waktu adalah salah satu elemen penting untuk membuat perusahaan-perusahaan tersebut berkembang pesat dan memenangkan pasar.

Kemajuan ilmu dan teknologi yang unggul adalah terciptanya kemajuan suatu bidang yang memanfaatkan aplikasi teknologi yang menunjang keunggulan dari suatu instansi atau badan usaha, dalam hal ini memanfaatkan aplikasi multimedia yang digunakan sebagai sarana pemasaran. Dalam pembahasannya, hanya dikhususkan pada bidang sistem informasi. Multimedia memungkinkan pemakai komputer untuk mendapatkan *output* yang menarik dibanding dengan media cetak maupun elektronik lain seperti koran atau radio. Kemampuan dari multimedia komputer untuk menyajikan suatu informasi sangatlah nampak, karena disajikan dalam bentuk elemen-elemen multimedia seperti: suara, teks, grafik, video, maupun animasi yang diharapkan dapat dirancang suatu sistem yang lebih interaktif, sehingga informasi yang ditampilkan tidak hanya terbatas dalam model

teks tetapi penggabungan dari elemen-elemen multimedia tersebut sehingga pelanggan dapat lebih tertarik untuk melihat informasi yang disajikan.

Perkembangan teknologi dibidang aplikasi multimedia saat ini semakin marak bersaing dan banyak digunakan orang. Teknologi multimedia sudah mampu bersaing dan sangat fleksibel digunakan di berbagai bidang. Didalam dunia pemasaran hubungan teknologi multimedia telah dirasakan sebagai suatu terobosan baru dalam mencari alternatif suksesnya kegiatan tersebut. Sebagian besar perusahaan-perusahaan besar atau menengah menerapkan jalur pemasaran melalui teknologi berbasis multimedia, sebagai contoh adalah periklanan televisi dan bidang perfilman.

Indosat merupakan salah satu penyedia sarana untuk berkomunikasi, produk-produk yang dikeluarkan mempunyai fasilitas yang berbeda-beda dan beragam, hal ini berdasarkan dari jenis produk yang diposisikan untuk segmentasi yang berbeda-beda serta banyak kegiatan yang dilakukan oleh Indosat terutama di Yogyakarta yang pada umumnya kebanyakan mahasiswa dan pelajar yang ingin mencari hiburan. Hal ini membuat *customer* ingin mengetahuinya. Permasalahan ini membuat *Customer* datang ke *Customer Service* untuk menanyakan hal tersebut. sehingga membuat banyaknya antrian di *Customer Service* Permasalahan ini sangat menyangkut terhadap kepuasan pelanggan yang merupakan salah satu usaha prioritas sebagai citra perusahaan. Untuk kemajuan sebuah perusahaan, tidak terlepas dari kritik dan saran dari *Customer*, akan tetapi banyak *Customer* yang tidak menyampaikan keluhannya karena sarana ini hanya tersedia di internet. Untuk itu penulis ingin memberikan solusi dalam mempermudah penyampaian informasi kepada pengguna (*audience*) yaitu dengan layanan informasi berbasis

multimedia yang memang dibutuhkan oleh pihak perusahaan tanpa harus menyediakan sebuah akses internet gratis di *Customer Service* karena masih banyak *Customer* yang belum familiar dengan internet karena website Indosat dengan produk-produknya mempunyai website yang terpisah sehingga membuat *Customer* tidak begitu mengerti untuk mencari informasi maka dengan sistem informasi ini *Customer* akan lebih mudah untuk mencari informasi dibandingkan dengan media internet .

Berdasarkan uraian diatas maka penulis menjadikan Indosat Yogyakarta sebagai obyek penyusunan skripsi, sehingga pada kesempatan ini penulis mengangkat judul skripsi “**Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Customer Service Berbasis Multimedia Di PT. Indosat Tbk, Yogyakarta**”.

1.2. Perumusan Masalah

Rumusan permasalahannya adalah: “Bagaimana merancang suatu sistem informasi yang lebih interaktif dan menarik sebagai penyedia informasi dengan kemampuan teknologi komputer terhadap Indosat Yogyakarta.

1.3. Batasan Masalah

Teknologi aplikasi multimedia mencakup bidang-bidang yang cukup luas, namun mengingat terbatasnya waktu, tenaga dan teori yang dimiliki penulis serta supaya penelitian ini lebih mendalam, maka penelitian ini khusus untuk meningkatkan layanan informasi kepada *customer* di Indosat Yogyakarta, melalui aplikasi informasi yang berbasis Multimedia yaitu tentang tempat kritik dan saran, informasi *Event* dengan menggunakan *software* pendukung. Antara lain

Macromedia director MX 2004, Adobe After Effect 6,5 Profesional, Adobe Photoshop CS 2, Adobe Illustrator CS, Macromedia Flash 8, Ulead Video Studio 9.

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk menerapkan sistem informasi multimedia dan pengenalan *software* yang digunakan lengkap dengan tahapan sistem analisis pemasaran dan promosi di Indosat Yogyakarta, kemudian penulis akan membuat analisis pengembangan sistem multimedia dan penerapan rencana implementasi sistem, kegiatan implementasi sistem, serta rancangan sistemnya.
2. Menjadi solusi bagi Indosat memberikan sarana untuk pelanggan yang ingin menyampaikan keluhannya kepada petugas *Customer Service*, karena dari sistem komputerisasi berbasis multimedia yang penulis rancang dan nantinya ditempatkan di Indosat tepatnya di *Customer Service*, dapat membantu keluhan pelanggan yang bisa di akses langsung dengan aplikasi ini.
3. Sebagai sarana informasi kegiatan yang dilaksanakan oleh indosat
4. Aplikasi Sistem informasi ini dapat dipergunakan untuk media promosi atau pemasaran sebagai periklanan secara langsung ke konsumen.
5. Sebagai alat untuk presentasi produk dari Indosat dan juga bisa digunakan sebagai *Company Profile*.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi PT. Indosat Yogyakarta

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan *Customer Service* yang cepat, tepat dan akurat dengan sistem informasi berbasis Multimedia sehingga Indosat semakin maju pesat dalam hal teknologi pelayanan dan penelitian ini dapat membantu merumuskan strategi peningkatan layanan pelanggan Indosat selanjutnya.

2. Bagi Masyarakat

Mengembangkan pola keilmuan dan membuka wawasan tentang ilmu pengetahuan yang sesuai dengan teknologi informasi khususnya Multimedia sehingga dapat berguna dalam kehidupan dimasyarakat.

3. Bagi Penulis

Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer "AMIKOM" Yogyakarta.

1.6. Metode Pengumpulan Data

Dalam menunjang pencarian fakta dan pengumpulan data, penyusun akan menggunakan berbagai tahapan pengumpulan data yang dikira memungkinkan, antara lain adalah:

1. Metode Observasi /*Observation*

Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan di indosat Yogyakarta.

2. Metode Wawancara /*Interview*

Penulis mengumpulkan informasi dan data dengan cara mengadakan wawancara kepada pihak terkait di INDOSAT Yogyakarta.

3. Metode Kearsipan /*Documentation*

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari data-data dan arsip yang sudah ada yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

4. Metode Kepustakaan /*Library*

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari dari buku-buku pustaka yang telah ada untuk digunakan sebagai referensi atau digunakan sebagai bahan perbandingan.

1.7. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan sistematika skripsi sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, metode pengumpulan data, sistem penulisan dan rencana penelitian.

BAB II: Dasar Teori

Pada bab ini membahas tentang pengertian dari multimedia, struktur sistem informasi multimedia dan pengenalan *software* yang digunakan.

BAB III: Tinjauan Umum.

Berisikan tentang gambaran umum Indosat yang memuat sejarah singkat, tujuan, visi dan misi, organisasi, produk dari indosat.

BAB IV: Analisis Pengembangan Sistem Multimedia

Pada bab ini akan diuraikan tentang analisis pengembangan sistem multimedia serta penerapannya dalam sistem analisis pemasaran dan promosi Indosat Yogyakarta.

BAB V: Perancangan dan Implementasi Multimedia

Berisi tentang penerapan rencana implementasi sistem, kegiatan implementasi sistem, serta rancangan sistemnya.

BAB VI: Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan kritik saran terhadap penulis guna menghasilkan karya yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA.

Berisi sumber-sumber pustaka yang digunakan penulis baik dari Buku, Majalah, Narasumber maupun dari data di internet