

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman digital yang terus berkembang seperti saat ini, akses internet telah menjadi kebutuhan utama bagi sebagian besar orang. Permintaan ini mendorong bisnis penyedia layanan internet dalam rangka terus meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan pelanggan. Perkembangan internet yang pesat saat ini telah memberikan kemudahan bagi manusia dalam menjalankan berbagai aktivitas, mulai dari perdagangan, interaksi sosial, pendidikan, hingga pekerjaan. Terutama dengan munculnya teknologi internet mobile seperti smartphone dan tablet, akses internet telah menjadi lebih cepat dan mudah di era ini.

WiFi id adalah penyedia layanan WiFi terbesar yang ada di Indonesia dengan penyebaran jaringan internet di berbagai tempat dan lokasi. WiFi ini dibuat untuk memenuhi kebutuhan internet yang selalu meningkat sepanjang waktu. Hal ini karena teknologi digital memiliki peran penting di hidup manusia. Dengan teknologi ini, koneksi internet yang dibutuhkan oleh pelanggan akan terhubung secara signifikan dan tidak perlu khawatir error. Selain itu, WiFi id juga telah memiliki banyak titik akses yang tersebar di seluruh Indonesia. (MyOrbit. 13 Agustus 2022).

PT. BERKAH INOVASI GLOBAL SOLUSINDO sebagai salah satu penyedia layanan WiFi yang memiliki nama “INDEK FIBER” memiliki peran penting dalam menyediakan akses internet yang stabil dan terjangkau.

Di tengah pesatnya perkembangan era digital, layanan akses internet melalui WiFi telah menjadi kebutuhan mendasar bagi individu maupun instansi. Baik untuk kepentingan pribadi di lingkungan rumah maupun untuk kebutuhan operasional di sektor komersial, WiFi merupakan infrastruktur vital yang menunjang berbagai aktivitas seperti pekerjaan, komunikasi, hingga hiburan. (Mahendra et al., 2025).

Sistem informasi yang handal tidak hanya membantu penyedia layanan dalam mengatur data pelanggan dan penggunaan layanan, tetapi juga memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memahami serta memantau tagihan mereka. Oleh karena itu, Website ini di rancang untuk mampu mencatat dan memonitor tagihan WiFi menjadi sebuah solusi yang tepat. Website ini diharapkan dapat mendukung proses administrasi tagihan baik untuk sistem prabayar maupun pascabayar secara efisien dan terintegrasi, sekaligus meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan (Mahendra et al., 2025).

Dalam menghadapi kebutuhan pelayanan yang semakin kompleks, penyedia layanan WiFi dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses oleh pelanggan. Permasalahan yang sering terjadi, seperti keterlambatan pembayaran serta gangguan jaringan trouble yang tidak tertangani secara optimal, menunjukkan perlunya sistem pelayanan yang lebih terintegrasi. Permasalahan tersebut dapat dilihat lebih jelas dari kondisi operasional PT. Berkah Inovasi Global Solusindo (INDEK FIBER) saat ini. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan pihak admin,

tercatat sekitar 92 pelanggan aktif yang harus dikelola secara manual menggunakan pencatatan sederhana. Dari sisi pembayaran, rata-rata 70% pelanggan mengalami keterlambatan pembayaran setiap bulannya karena proses konfirmasi transfer masih dilakukan secara manual melalui pesan pribadi kepada admin. Pada sisi pengaduan gangguan jaringan, dalam satu bulan tercatat rata-rata 65% laporan gangguan yang masuk melalui aplikasi pesan instan WhatsApp, karena laporan sering tercampur dengan pesan lain dan tidak terdokumentasi secara terstruktur.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk merancang dan membuat sistem website Tagihan Wifi dan Pengaduan pengguna yang mengalami disconnection. Layanan Website tersebut akan dibangun menggunakan MySQL. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada PT. BERKAH INOVASI GLOBAL SOLUSINDO, yang mana PT tersebut belum memiliki website khusus untuk menyediakan dan menampilkan data-data pelanggan, sementara PT tersebut sangat membutuhkan data pelanggan yang terintegrasi dalam satu aplikasi agar memudahkan PT. BERKAH INOVASI GLOBAL SOLUSINDO tersebut dalam melakukan tagihan pembayaran kepelanggannya dan monitoring akses jaringan wifi ke pelanggan. Data acuan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data pelanggan yang tergabung dalam PT.

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, meminimalkan risiko kesalahan data, serta mempercepat proses pembayaran dan pengaduan jaringan WiFi pada PT. BERKAH INOVASI GLOBAL

SOLUSINDO. Penggunaan metode Waterfall memungkinkan proses pengembangan sistem dilakukan secara terstruktur dan sistematis melalui tahapan yang jelas, mulai dari analisis kebutuhan hingga pemeliharaan, sehingga mendukung penyelesaian pengembangan aplikasi secara efektif dan terdokumentasi dengan baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka diperlukan perancangan dan pembangunan sistem layanan WiFi berbasis website dengan menggunakan metode System Development Life Cycle (SDLC) yang sistematis agar pengelolaan data pelanggan dan penanganan gangguan jaringan dapat dilakukan secara efektif dan terstruktur.

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem layanan WiFi berbasis website yang dapat mengelola data pelanggan INDEK FIBER?
2. Bagaimana mengimplementasikan bukti fitur pembayaran dan pengaduan pada website jika mengalami gangguan jaringan *trouble* atau disconnection secara cepat dan terstruktur ?
3. Apakah hasil pengujian UAT sudah sesuai ?

1.3 Batasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup pembahasan agar peneliti ini lebih terarah dan sesuai dengan tujuan maka ditentukan batasan masalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun sistem layanan WiFi berbasis website yang dapat mengelola data pelanggan pada PT. Berkah Inovasi Global Solusindo (INDEK FIBER)?.
2. Merancang fitur tagihan dan verifikasi pembayaran WiFi berbasis website, sehingga pelanggan dapat mengunggah bukti pembayaran secara mandiri dan admin dapat memverifikasi status pembayaran secara cepat dan terdokumentasi.
3. Mengimplementasikan fitur pengaduan pada website apabila pelanggan mengalami gangguan jaringan *trouble* atau *disconnection*, sehingga laporan dapat disampaikan secara cepat, terstruktur, dan dapat dipantau statusnya oleh pelanggan maupun admin.
4. Mengimplementasikan hasil pengujian terhadap sistem layanan WiFi berbasis website yang telah dibangun, untuk memastikan seluruh fitur berjalan sesuai dengan kebutuhan fungsional yang telah ditetapkan *Website* yang dikembangkan hanya menyediakan keluaran berupa rekapitulasi data absensi harian dan bulanan karyawan bagi pihak manajemen atau admin.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun website layanan WiFi berbasis website pada PT. Berkah Inovasi Global Solusindo (INDEK FIBER) yang

dapat digunakan sebagai sistem pendataan dan administrasi pelanggan.

2. Menyediakan fitur monitoring dan informasi tagihan yang memungkinkan pelanggan mengetahui status pembayaran secara jelas dan real-time dan Merancang fitur pengaduan pelanggan untuk melaporkan gangguan jaringan WiFi trouble atau disconnection secara online dan terdokumentasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini yaitu:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada peneliti dan sarjana lainnya terkait dengan kontribusi akademik dalam pengembangan konsep pelayanan pelanggan digital, terutama pada fitur pembayaran dan pengaduan gangguan jaringan WiFi Di Desa Klirong .
2. Secara praktis bagi PT. Berkah Inovasi Global Solusindo (INDEK FIBER), penelitian ini dapat membantu dalam menyediakan sistem layanan website terintegrasi untuk mengelola data pelanggan, pembayaran tagihan, dan pengaduan gangguan jaringan secara lebih efektif dan efisien.