

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Peranan pelayanan pelanggan sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang akan sangat dibutuhkan oleh konsumen. Kualitas jasa yang penting dengan pelayanan dan pendistribusian yang baik, memerlukan kegiatan pelaksanaan pelayanan pelanggan agar memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengutarakan perasaan puas atau ketidakpuasan. Pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Perusahaan memiliki peran penting untuk menunjang kelangsungan perusahaan tersebut. Salah satu peran yang sangat penting dalam perusahaan adalah *Customer service*. *Customer service* berperan memberikan pelayanan informasi terbaik pada pelanggan yang ingin bertransaksi dan memberikan penyelesaian masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang baik akan member kepuasan terhadap pelanggan. Di Jember Vision ada beberapa ulasan yang bersifat kritik dan saran pada aplikasi yang sudah dibuat di *Playstore* sebaiknya kritik dan saran ini di sampaikan di *Customer service* supaya masalah yang pelanggan alami lebih cepat ditanggapi dan cepat diatasi oleh pihak dari perusahaan Jember Vision.

Pelayanan Tv berlangganan di perusahaan Jember Vision cara pendaftarannya masih menggunakan Nomor telepon yang dimana nomor telepon tersebut pertama terkirim pada resepsionis dan kemudian dikirim lagi kepada bagian petugas pemasang Tv kabel . Hal ini membutuhkan

waktu yang cukup lama dan jika misal ada masalah pada sinyal dan petugas pemasang Tv kabel tidak mempunyai pulsa maka petugas Tv kabel atau teknisi harus memiliki pulsa terlebih dahulu.

Hal-hal seperti ini supaya tidak menjadi masalah oleh perusahaan Jember Vision yang mana saat pelanggan misal melakukan *complain* mulai dari layanan, promosi yang tidak sesuai, pelayanan pelanggan yang tidak ramah dan lain-lain. Yang menjadi masalah adalah bagaimana jika pelanggan tersebut bingung harus melaporkan kemana jika misal tv berlangganan di Jember Vision siarannya selalu di acak, gambar kurang jernih atau hal lainnya. Berikut data masalah atau keluhan yang sering dikeluhkan oleh pelanggan Tv kabel berlangganan pada PT. Jember Vision yaitu 50% gambar yang kurang jelas 30% melakukan pemasangan baru dan 20% kabel putus. Tentunya hal tersebut akan menjadi terlambat ditangani jika tidak adanya media penyalur yang baik dari pihak penyedia layanan tv kabel berlangganan. Oleh karena itu penulis membuat judul Tugas Akhir “*Aplikasi Customer Service Jember Vision Berbasis Android*”.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana pelanggan melakukan *complain* tentang pelayanan pada PT. Jember Vision.
- b. Bagaimana cara mendaftar Tv berlangganan di PT. Jember Vision.

1.3 Batasan Masalah

- a. Aplikasi ini hanya mengirim data melalui aplikasi pelanggan dan menerima data dari aplikasi admin
- b. Input Alamat pada aplikasi ini hanya ada pada 3 Kecamatan antara lain : Kecamatan Kaliwates, Kecamatan Patrang dan Kecamatan Sumpalsari.

1.4 Tujuan

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk memudahkan pelayanan kepada pelanggan jika ada keluhan terhadap penyedia layanan tv berlangganan di PT. Jember Vision, memudahkan pelanggan untuk mendaftar tv berlangganan di PT. Jember Vision.

1.5 Manfaat

Dari pembuatan aplikasi diatas diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

- a. Memudahkan customer memberikan keluhan yang terjadi.
- b. Customer tidak perlu datang ke perusahaan Jember Vision untuk memberikan keluhan dan masalah yang terjadi.

Memudahkan customer untuk mendaftar Tv berlangganan pada perusahaan Jember Vision.