

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Era revolusi industri 4.0 yang seperti sekarang ini, terjadi perkembangan secara pesat dalam bidang teknologi diberbagai negara termasuk di Indonesia sendiri. Sekarang ini banyak kecanggihan teknologi yang mendukung perkembangan dunia informasi. Perkembangan teknologi pada jaringan komputer menyebabkan peningkatan pesat pada bidang telekomunikasi yang ditandai dengan munculnya internet. Internet juga mendorong perekonomian dengan maraknya perdagangan melalui internet yang saat ini.

Internet sebagai salah satu implementasi dari teknologi informasi dan telekomunikasi merupakan teknologi utama yang sedang dan terus dikembangkan banyak organisasi ataupun individu. Setiap individu ataupun organisasi juga selalu mengalami perubahan, saat ini perubahan dalam penyampaian informasi, perubahan sosial, ekonomi dan budaya didorong oleh teknologi informasi dan komunikasi yang memadai dan sangat berpengaruh dalam kehidupan masyarakat.

Dari tahun ke tahun peningkatan di bidang teknologi terutama internet menyebabkan perubahan dalam gaya hidup masyarakat. Semakin sadarnya individu akan adanya internet dan manfaat yang didapatkan serta kemudahan yang disajikan, mendorong individu atau organisasi dalam melihat munculnya peluang bisnis yang berlatar belakang internet yaitu penyedia akses internet atau lebih dikenal ISP (Internet Service Provider). Sesuai dengan data Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia bahwa jumlah pengguna internet 2019 meningkat, Keminfo akan terus lakukan percepatan pembangunan Broadband (service internet). Jumlah pengguna internet tahun 2017 telah mencapai 143,26 juta jiwa atau setara dengan 54,68 % dari total jumlah penduduk Indonesia. Jumlah tersebut menunjukkan kenaikan sebesar 10,56 juta jiwa dari 3 hasil survei pada tahun 2016 dan survei terakhir yang dipublikasikan pada bulan mei 2019 menunjukkan bahwa selama periode 2018 terdapat peningkatan yaitu 171,17 juta jiwa angka ini naik 10,12% dari tahun sebelumnya

(<https://keminfo.go.id>). Demikian diumumkan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) setelah melakukan survei penetrasi dan perilaku pengguna internet di Indonesia, dari survei yang dipublikasikan pada Mei 2019 peningkatan pengguna internet mencapai 171,17 juta jiwa dengan adanya hal tersebut maka di butuhkan system biling yang handal dalam memonitoring pelanggan dari provider guna menciptakan suatu koneksi yang andal dan stabil.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang di sajikan yaitu :  
Bagaimanakah membuat suatu Biling Manajemen System dan Monitoring yang andal bagi Provider guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan?.

### **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah dari pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Studi kasus lokasi uji coba di suatu Provider atau RT/RW Net atau Warnet.
2. Sistem informasi ini berbasis WEB dan APK.

### **1.4 Tujuan**

Tujuan dari pembuatan tugas akhir ini adalah :

1. Menciptakan suatu system monitoring yang andal terhadap koneksi pelanggan dari provider/rt.rw.net/warnet.
2. Menciptakan Biling system yang handal dan mampu menangani banyak pelanggan dari provider/rt.rw.net/warnet.

### **1.5 Manfaat**

Melalui aplikasi ini bisa memberikan manfaat terhadap pihak penyedia layanan baik provider, rt.re.net, warnet. Adapun secara detail manfaat kegiatan tersebut diantaranya adalah:

1. Mempermudah pihak provider/rt.rw.net/warnet dalam melakukan monitoring koneksi pelanggan dan mendeteksi trouble shooting pada pelanggan.
2. Mempermudah bagian admin dari sebuah provider/rt.rw.net/warnet dalam mengelola dan melakukan rekapitulasi tagihan pelanggan.