

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam zaman modern atau globalisasi masyarakat nantinya cepat atau lambat akan mengenal kecanggihan teknologi informasi. Salah satunya di kota Jember, beberapa tahun terakhir perkembangan sistem telekomunikasi di kota Jember sudah demikian pesat. Sarana komunikasi yang berupa telepon rumah (*fixed line*), telepon seluler (*mobile phone*) dan internet telah berkembang sedemikian rupa dengan sangat cepat. Sehingga masyarakat mulai sadar akan perkembangan teknologi komunikasi informasi yang semakin canggih dan semakin memudahkan kebutuhan mereka dalam hal informasi dan terutama

Oleh karena itu, PT Telekomunikasi Jember menyelenggarakan program E-Care yang bertujuan untuk memberikan pelayanan lebih kepada *customer* Telkom Jember. Diharapkan dengan berjalannya program E-Care ini dapat memberikan manfaat terhadap peningkatan citra perusahaan dimasyarakat sehingga keberadaan perusahaan dapat diterima dengan baik serta dapat memberikan manfaat positif terhadap Telkom Jember.

Program E-Care ini diberikan kepada seluruh pelanggan Telkom yang bias digunakan seperti pemberian pengumuman, serta tawaran kepada pelanggan agar Telkom dan pelanggan bias lebih dekat.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan yang akan diselesaikan yaitu bagaimana aplikasi ini dibuat untuk nantinya bias memberikan kemudahan dalam kinerja perusahaan untuk lebih akrab dengan pelanggan.

1.3 Tujuan

Tujuan pembuatan Aplikasi E-Care Telkom Jember adalah untuk pelayanan lebih akrab kepada seluruh pelanggan Telkom agar bisa lebih akrab, karena dengan akrab kepada pelanggan maka selain juga pelanggan semakin puas dengan pelayanan yang dimiliki, maka akan bertambah pula jumlah

pelanggan yang menggunakan jasa Telkom. Selain itu juga pastinya akan menambah income perusahaan dari pelayanan yang ditawarkan.

1.4 Manfaat

Manfaat pembuatan aplikasi E-Care ini diantaranya:

1. Aplikasi E-Care ini bertujuan untuk memberikan pelayanan lebih baik kepada masyarakat terutama pelanggan TELKOM agar bisa semakin dekat dengan masyarakat.
2. Aplikasi ini juga bisa membantu kinerja didalam perusahaan.