BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masa Pandemik COVID-19 (*Coronavirus Disease-2019*) ini mengakibatkan terjadinya empat *megasift* di Indonesia, yang pertama adalah gaya hidup baru tinggal di rumah dengan aktivitas *living-playing* karena adanya *social distancing* (*Work From Home, Online Shopping, Entertaining dan lain-lain*), yang kedua adalah masyarakat kini bergeser dari kebutuhannya dari puncak piramida yaitu aktualisasi diri dari dasar piramida yaitu makanan, kesehatan dan keamanan, yang ketiga adalah banyaknya korban nyawa akibat wabah COVID-19 melahirkan masyarakat baru yang penuh empati dan lebih *religious*, dan yang keempat adalah masyarakat menghindari kontak fisik, mereka beralih menggunakan media virtual/digital (*virtual experience, zoom generation, telemedicine*) yang tentunya membutuhkan internet dan aplikasi digital. Selaras dengan intruksi dari pemerintah Indonesia mengenai protocol kesehatan yaitu melakukan *physical distancing* di lingkungan kerja dan menggunakan media internet dan aplikasi digital sebagai media komunikasi.

Salah satu perusahaan penyedia layanan internet dan aplikasi digital di Indonesia adalah PT. Telkom Indonesia. Semakin hari pelanggan di PT. Telkom Indonesia semakin banyak, karyawan dituntut dapat melayani pelanggan sebaik mungkin dalam kondisi pandemik ini. Padahal bagi karyawan PT. Telkom Indonesia yang membutuhkan interaksi fisik juga harus menggunakan layanan non-fisik / *digital experience* agar dapat dilakukan *physical distancing* yang memperhatikan ruang dan *shift* karyawan dalam bekerja, tak terkecuali oleh karyawan yang menjabat sebagai *Account Manager* di unit *Enterprise Government Business Service Division* yang bergerak dibidang pelayanan pelanggan segmen bisnis, dalam melayani pelanggan *Account Manager* melakukan *visiting*, menawarkan dan mempresentasikan produk PT. Telkom Indonesia berupa solusi yang berbasis teknologi, melakukan negosiasi harga dan layanan dengan pemilik bisnis, membuat dokumen kontrak kerjasama yang harus tandatangani antara pihak PT. Telkom Indonesia dengan pelanggan, memantau proses *delivery* produk agar bisa segera digunakan oleh pelanggan. Selain itu setiap *Account Manager*

mendapatkan target penjualan yang harus dicapai. Kinerja *Account Manager* dievaluasi secara berkala setiap bulan oleh Manager *Enterprise Government Business Service Division*.

Semakin hari pelanggan *Account Manager* semakin banyak berdampak tingkat kesulitan mengelola pelanggan *Account Manager* lebih tinggi. Sulitnya melakukan pengecekan perbandingan jumlah pencapaian penjualan terhadap target penjualan berdampak kinerja *Account Manager* sulit untuk dievaluasi hasil kinerjanya apalagi keadaan pandemik saat ini.

Untuk mempermudah kesulitan tersebut, maka *Account Manager* membutuhkan sistem pengolahan data berupa aplikasi yang dapat menampung data proses pelayanan pelanggan dan mudah diperbaharui status pelayanannya, menampung data hasil penjualannya dan secara otomatis menampilkan hasil kinerja penjualannya berdasarkan perbandingan antara hasil penjualan dengan target penjualan yang dapat diakses melalui media digital secara *realtime* menggunakan jaringan intranet internal telkom. Aplikasi tersebut juga bisa digunakan untuk melakukan evaluasi secara berkala setiap bulan yang nantinya oleh Manager *Enterprise Government Business Service Divisions.*

1.2. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang penulis dapat merumuskan masalah yang ada di PT. Telkom Indonesia Wilayah Jateng Timur Utara *Enterprise Government Business Service Division* antara lain:

1. Bagaimana proses pengolahan data pelayanan pelanggan *Account Manager*?
2. Bagaimana proses perhitungan kinerja penjualan *Account Manager*?

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah adalah:

1. Aplikasi yang dibuat menggunakan bahasa *PHP* dan database *MySQL* yang hanya diakses melalui intranet PT. Telkom Indonesia.

2. Aplikasi sistem pengolahan data pelayanan pelanggan hanya diakses oleh *Account Manager* dan Manager *Enterprise Government Business Service Division*.
3. Tidak membahas tentang keamanan aplikasi.
4. Tidak membahas metode pembayaran.

1.4. Tujuan

Adapun tujuan dari aplikasi sistem pengolahan data ini yaitu:

1. Untuk menyimpan data pelayanan pelanggan *Account Manager*.
2. Untuk mengevaluasi proses pelayanan *Account Manager* terhadap pelanggan.
3. Untuk menyimpan data penjualan *Account Manager*.
4. Untuk mengevaluasi kinerja penjualan *Account Manager*.

1.5. Manfaat

Adapun manfaat dari aplikasi sistem pengolahan data ini bagi pengguna yaitu:

1. Mempermudah pengolahan data pelayanan pelanggan *Account Manager*.
2. Meningkatkan kinerja penjualan *Account Manager*.
3. Mempermudah pengecekan proses pelayanan pelanggan *Account Manager*.
4. Mempermudah penilaian kinerja penjualan *Account Manager*.
5. Menghindari adanya pelayanan terhadap pelanggan yang sama oleh *Account Manager* yang berbeda.