

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam satu dekade terakhir, perkembangan teknologi komunikasi menunjukkan kemajuan yang sangat signifikan. Peningkatan ini tidak lepas dari tingginya kebutuhan masyarakat dan dunia industri terhadap konektivitas yang cepat, stabil, dan efisien. Salah satu bentuk inovasi yang menonjol adalah pemanfaatan *Video Phone* sebagai media komunikasi visual interaktif yang kini banyak digunakan bangunan gedung bertingkat. Dalam konteks era digital, konsumen tidak hanya menuntut produk yang berkualitas tinggi, tetapi juga layanan purna jual yang cepat, akurat, dan terintegrasi. Kualitas pengalaman pelanggan (*customer experience*) kini menjadi faktor utama yang menentukan daya saing perusahaan di pasar modern.

PT. Epri Total Integrasi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dengan berbagai produk salah satunya fokus pada perangkat *Video Phone*. Sebagai penyedia solusi komunikasi visual, PT. Epri Total Integrasi memiliki peran penting dalam mendorong transformasi digital di berbagai sektor industri di Indonesia. Namun, di tengah meningkatnya permintaan dan kompleksitas teknologi produk, perusahaan menghadapi tantangan besar dalam menjaga konsistensi pelayanan dan efektivitas sistem penanganan keluhan pelanggan. Tantangan ini menjadi semakin signifikan karena produk *Video Phone* memiliki karakteristik teknis yang rumit dan memerlukan dukungan teknis yang cepat serta akurat.

Saat ini, proses penanganan keluhan di PT. Epri Total Integrasi masih dilakukan secara manual atau semi-digital. Umumnya, *tenant* menyampaikan keluhan melalui telepon, email, atau pesan langsung kepada tim *customer service*, yang kemudian meneruskannya kepada teknisi terkait. Proses pencatatan dan pelacakan keluhan masih dilakukan secara terpisah antarbagian, tanpa sistem informasi yang benar-benar terintegrasi. Akibatnya, sering terjadi keterlambatan dalam penyelesaian keluhan. Kondisi ini berdampak langsung pada menurunnya efisiensi internal serta berpotensi mengurangi tingkat kepuasan pelanggan dan citra perusahaan (Ikfina et al., 2025).

Sistem manual tersebut menimbulkan sejumlah kendala mendasar dalam operasional layanan pelanggan. Ketiadaan integrasi data antarbagian membuat manajemen kesulitan memantau perkembangan penanganan keluhan secara *real-time*. Selain itu, respon teknis yang lambat sering menyebabkan waktu tunggu pelanggan menjadi lebih lama dan menurunkan loyalitas pengguna. Oleh karena itu, PT. Epri Total Integrasi perlu melakukan transformasi sistematis dalam proses pengelolaan keluhan agar lebih efisien, terukur, dan selaras dengan kebutuhan operasional di era digital. *Business Process Improvement* (BPI) adalah pendekatan manajemen yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas dalam proses bisnis, hal ini dilakukan dengan menganalisis, merancang ulang, serta mengoptimalkan alur kerja. Dalam mengelola keluhan pelanggan, *Business Process Improvement* (BPI) sangat penting karena membantu mengidentifikasi bagian yang kurang baik dalam pelayanan, mempercepat respons, serta meningkatkan kerja sama antar tim untuk menyelesaikan masalah pelanggan. Salah satu solusi potensial untuk menjawab tantangan tersebut adalah dengan sistem informasi berbasis *Internet of Things* (IoT). Teknologi IoT memungkinkan perangkat *Video Phone* mengirimkan notifikasi otomatis kepada pusat layanan ketika terjadi gangguan teknis, tanpa menunggu laporan dari *tenant*. Melalui sistem monitoring, setiap keluhan dapat terdeteksi, tercatat, dan ditelusuri secara langsung melalui server pusat (Omri et al., 2020).

Keluhan yang disampaikan oleh *tenant* karena adanya keterlambatan dalam penanganan, keterlambatan tersebut diakibatkan pada penjadwalan yang lambat. Keluhan yang diberikan oleh *tenant* dalam pemakaian produk atau jasa merupakan suatu umpan balik dari kualitas produk atau jasa yang digunakan dimana *tenant* itu sebagai (*User*). Semakin banyak keluhan yang diberikan oleh *tenant* membutuhkan adanya perhatian ekstra bagi setiap perusahaan yang menerima keluhan untuk memperbaiki produk atau jasa, dengan itu perusahaan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Oleh karena itu menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) dan mengusulkan penerapan *Internet of Things* (IoT) mampu memperbaiki kesalahan dan tindakan yang dapat membuat citra baik terhadap perusahaan. Maka dari itu penelitian ini berjudul “**Strategi Perbaikan Proses Penanganan Keluhan Produk *Video Phone* dengan Menggunakan Sistem Informasi Berbasis *Internet of things* (IoT) di PT Epri Total Integrasi**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penanganan keluhan produk *Video Phone* pada kondisi existing (konvensional) ?
2. Bagaimana penerapan rancangan Sistem Informasi Berbasis *Internet of Things* (IoT) dalam *Business Process Improvement* (BPI) dapat menangani masalah pada proses penanganan keluhan pelayanan?
3. Bagaimana efisiensi dari penerapan Sistem Informasi Berbasis *Internet of Things* (IoT) dalam *Business Process Improvement* (BPI) dapat menangani masalah pada proses penanganan keluhan pelayanan?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang seharusnya terarah dan lebih berfokus untuk mencapai solusi dan mengetahui seberapa efisien untuk penanganan Keluhan di PT. Epri Total Integrasi pada produk *Video Phone*, maka harus ada batasan masalah yang harus ditemukan. Berikut merupakan batasan masalah ini, yaitu :

1. Penelitian dilakukan di Apartemen Kemang Village.
2. Apartemen Kemang Village ada 7 tower namun hanya 1 yang dijadikan sebagai objek penelitian yaitu tower Ritz.
3. Penelitian hanya difokuskan pada proses penanganan Keluhan dari produk *Video Phone*.
4. Proses penanganan keluhan di jelaskan dalam diagram pemodelan *Business Process Modeling Notation* (BPMN).
5. Penelitian hanya sampai Implementasi, tidak berkelanjutan pada tahapan Evaluasi, Pengukuran Kinerja, Standarisasi ataupun Perbaikan Berkelanjutan.
6. Aspek finansial yang berkaitan dengan biaya dan manajemen strategis perusahaan tidak dibahas secara mendalam.
7. Waktu pelaksanaan penelitian ini adalah dari bulan November 2025 sampai Januari 2026.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Agar keluhan tenant dapat diketahui permasalahannya sehingga dapat di tangani dengan baik dan benar.
2. Dapat mengetahui informasi yang lebih akurat terhadap proses penanganan keluhan *tenant*.
3. Dapat mengetahui sistem informasi dalam kondisi *existing* (konvensional) dengan usulan perbaikan melalui Sistem Informasi Berbasis *Internet of Things* (IoT).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Manfaat bagi Mahasiswa

- 1) Mahasiswa akan dapat mengembangkan Keterampilan, Komunikasi, dan Kerja Sama Tim.
- 2) Mahasiswa memperoleh pemahaman mendalam tentang usulan sistem informasi berbasis *Internet of Things* (IoT), sehingga mampu mengintegrasikan pengetahuan teknologi informasi.
- 3) Mahasiswa berkesempatan menghasilkan karya ilmiah berupa Artikel atau Jurnal berbasis hasil penelitian yang dapat dipublikasikan di konferensi Nasional atau Internasional, memperkuat portofolio Akademik dan Profesionalnya.

B. Manfaat bagi Universitas

- 1) Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pembelajaran pada mata kuliah seperti Sistem Informasi Manajemen, dan *Internet of Things* (IoT).
- 2) Melalui implementasi berbasis *Internet of Things* (IoT) di Perusahaan Mitra, Universitas dapat memperluas jejaring kerja sama penelitian dan pengabdian masyarakat, serta membuka peluang Kerja Praktek atau Magang Mahasiswa di PT. Epri Total Integrasi.
- 3) Universitas akan semakin mengembangkan kemampuan mereka dalam mendampingi riset yang aplikatif dan sejalan dengan tuntutan industri serta kemajuan teknologi.

C. Manfaat bagi PT. Epri Total Integrasi

- 1) Melalui penelitian ini, PT. Epri Total Integrasi dapat mengidentifikasi masalah terhadap keluhan pelayanan.
- 2) PT. Epri Total Integrasi dapat kualitas dalam menangani keluhan pelayanan dan meningkatkan daya saing perusahaan.
- 3) PT. Epri Total Integrasi dapat lebih konsisten dan berkualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan pelanggan, serta kepercayaan pada pelanggan.

1.5 Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data yang akurat, kegiatan penelitian ini menggunakan 2 metode. ialah sebagai berikut :

1) Studi Lapangan

Pada tahap ini peneliti melakukan observasi secara langsung di PT. Epri Total Integrasi, guna mengamati proses penanganan keluhan secara nyata, mengidentifikasi masalah atau ketidakefisienan yang terjadi. Tujuannya agar peneliti bisa mendapatkan data yang kongkret untuk di analisis lebih dalam.

2) Studi Literatur

Tahap ini dilakukan setelah Studi Lapangan. Peneliti mengumpulkan teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan, seperti teori *Voice of Customer (VoC)*, pemodelan Proses dengan *Business Process Modeling Notation (BPMN)*, Metode *5W + 1 H* untuk analisis masalah, dan *Internet of Things (IoT)* untuk membantu menyelesaikannya. Tujuannya guna membangun dasar teori yang kuat dan menemukan metode analisis yang tepat untuk penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memastikan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini tetap berfokus pada isu-isu utama dan tidak menyimpang dari topik, maka penulis telah membuat sistematika penulisan karya ilmiah secara terstruktur berikut ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini, terdapat latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Untuk bab II ide-ide yang berkaitan dengan usulan perbaikan proses penanganan keluhan dengan menggunakan *Internet of Things* (IoT) di PT. Epri Total Integrasi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mencakup penjelasan menyeluruh mengenai metodologi dan kerangka kerja yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini yang akan memaparkan temuan dari penelitian dan pengolahan data.

BAB V : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab V Menyajikan hasil analisis data, interpretasi, dan pembahasan temuan penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Temuan studi dan hasil pengolahan data disimpulkan di bab ini, Bersama dengan rekomendasi yang dibuat untuk bisnis.

