BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat masa pandemi seperti sekarang tentu internet menjadi salah satu kebutuhan pokok bagi banyak kalangan, baik itu digunakan untuk belajar daring maupun kebijakan bekerja dari rumah. Ketika menggunakan paket data kuota dari provider akan sangat terasa boros karena intensitas penggunaan meningkat. Selain masalah di kuota data, jaringan seluler dirasa kurang stabil untuk aktivitas video *conference*. Tentu paket data bebas kuota dan jaringan yang stabil menjadi solusi yang banyak dicari. Indihome adalah produk layanan internet kabel dari PT. Telkom Indonesia yang sudah lama populer terbukti terus meningkatnya pengguna dari tahun ketahun dijadikan solusi kebutuhan internet dimasa seperti sekarang. Layanan indihome tidak hanya menyediakan layanan internet saja, ada paket yang menyertakan IPTV, IP telepon, dan juga Indihome Smart (*smart camera*). Tetapi akan sangat terasa tidak enak ketika sedang sangat membutuhkan jaringan internet untuk belajar maupun bekerja tiba-tiba koneksi terjadi gangguan, tidak sedikit para pengguna produk Indihome yang mengeluhkan seperti itu.

Sebenarnya ada beberapa kasus gangguan layanan Indihome yang bisa tersolusikan oleh pelanggan sendiri yang sebenarnya hanya dengan melakukan hal yang tidak rumit. Pendiagnosaan pelanggan menggunakan system berbasis web dalam mendiagnosa kendala layanan Indihome dapat membantu pelanggan memperbaiki Indihome mereka yang sedang terkendala.

Pada penelitian ini akan menerapkan metode *Forward Chaining* dengan harapan dapat mempermudah dan membantu pelanggan menangani kendala Indihome mereka sendiri.

1.2 Perumusan Masalah

Pada saat pengguna Indihome mengalami kendala dilayanannya kebanyakan langsung membuat pengaduan kendalannya di *call center*, akun sosial media resmi produk, ataupun melalui aplikasi layanan Indihome dan harus menunggu teknisi datang untuk memastikan kendala mereka yang tentu saja membutuhkan waktu. Pada kasus tertentu pelanggan bisa mensolusikan sendiri kendala yang mereka alami dengan mengetahui gejala gangguan yang dialami.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka permasalahan yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat sistem pakar untuk diagnosa gangguan layanan Indihome berbasis Web?
2. Apakah sistem mudah digunakan dan mudah dipahami?
3. Apakah sistem tepat guna membantu pelanggan Indihome memberi solusi ketika terjadi kendala pada layanan?
4. Bagaimana nilai akurasi sistem?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian pembuatan sistem ini adalah :

1. Tersedianya sebuah Sistem Pakar Diagnosa Gangguan Layanan Internet Rumah Produk Indihome dengan metode *Forward Chaining* dalam bentuk *website*.
2. Tersedianya sistem yang mudah digunakan dan memberi solusi dari gejala yang dipilih.
3. Mendapat nilai akurasi yang baik dari uji sampel di pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari pembuatan sistem pakar ini adalah memberikan fasilitas diagnosa kendala layanan Indihome yang mudah diakses oleh pelanggan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dari rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

4. Interaksi antara program dan user menggunakan *checkbox* dengan memilih satu atau lebih gejala sesuai yang dialami.
5. Output berupa hasil diagnosa gangguan meliputi nama gangguan, penyebab gangguan, pencegahan gangguan dan solusi penanganan gangguan.
6. Penyimpanan data-data penunjang menggunakan database MySQL.
7. Bahasa pemrograman yang digunakan menggunakan HTML dan PHP.