

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

“Pemberian pelayanan merupakan salah satu sektor yang perlu mendapat prioritas”, menurut (Mursalim, 2018). Hal ini diketahui betul oleh PT.PLN (*Perusahaan Listrik Negara*) dan pemerintah, menurut (Batinggi & Ahmad, 2014) menyatakan bahwa, “dalam bidang pemerintahan tidak kalah pentingnya masalah pelayanan itu, bahkan peranannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum”. Baik PT.PLN (*Perusahaan Listrik Negara*) dan pemerintah, keduanya menerapkan sistem komplain berbasis online yang merupakan bentuk dari sebuah pelayanan yang cepat dan lebih optimal. PT.PLN (*Perusahaan Listrik Negara*) menyediakan layanan komplain bagi pelanggan yang mengalami gangguan listrik, sedangkan pemerintah menyediakan layanan komplain online LAPOR (*Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat*) guna meningkatkan partisipasi masyarakat untuk pengawasan program dan kinerja pemerintah. Menurut (Abdussalaam & Anggieta Saputra, 2018) menyatakan bahwa, “konsep manajemen komplain (*complaint management*) merupakan sebuah sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pengguna dan memperoleh umpan-balik tentang tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan” dan (Nugroho, 2015) menyatakan bahwa, “penanganan komplain ini merupakan sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi yang baik dengan pembuat komplain”.

Berkaca pada PT.PLN (*Perusahaan Listrik Negara*) dan situs pengaduan masyarakat LAPOR (*Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat*) dalam menerapkan sistem komplain berbasis online, maka sistem yang serupa harus diterapkan juga untuk departemen EDP (*Electronic Data Processing*) pada PT. Indomarco Prismatama Cabang Bekasi yang belum memiliki sistem yang baik dalam pembuatan dan penanganan komplain. PT. Indomarco Prismatama adalah salah satu perusahaan besar dalam bidang *retail* dan minimarket indomaret sebagai penyalurnya ditengah masyarakat. PT. Indomarco Prismatama memiliki beberapa cabang, salah satunya adalah cabang Bekasi yang saat ini menaungi lebih dari 500 minimarket indomaret. Sedangkan departemen EDP (*Electronic Data Processing*) adalah salah satu departemen yang ada dalam naungan PT. Indomarco Primatama yang mengelola data sekaligus bertugas memperbaiki dan melakukan perawatan pada program serta perangkat komputer yang digunakan di indomaret pada masing-masing cabang.

Sampai saat ini departemen EDP (*Electronic Data Processing*) pada PT. Indomarco Prismatama menerima komplain toko-toko indomaret secara *hardware* dan *software* hanya dengan melalui media telepon yang dirasa tidak maksimal dan tidak efisien karena terkendala batasan jumlah telepon yang tersedia sehingga tidak bisa menerima banyak telepon dalam waktu yang sama serta jaringan telepon yang sering sibuk karena sedang menerima komplain dari toko lain. Penggunaan telepon juga dirasa tidak mengikuti perkembangan teknologi informasi yang memudahkan pekerjaan, karena menurut (Nofyat, Adelina, & Arisandy, 2018) menyatakan bahwa, “perkembangan teknologi informasi menciptakan perangkat-perangkat yang dapat membantu menyelesaikan

perkerjaan dengan sangat mudah”. Departemen EDP (*Electronic Data Processing*) juga mengalami kesulitan dalam hal laporan karena penggunaan telepon tidak mendokumentasikan komplain yang masuk ke departemen tersebut. Atas dasar identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah pada tugas akhir ini adalah bagaimana membuat program pembuatan komplain dan penanganan secara online sehingga meningkatkan nilai efisien dan lebih optimal dalam pengajuan komplain dan penangananya serta memberikan kemudahan mendapatkan data untuk dimanfaatkan dalam pembuatan laporan.

1.2. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem penanganan komplain yang sedang diterapkan saat ini.
2. Merancang program *Complaint Online* untuk departemen EDP (*Electronic Data Processing*) pada PT. Indomarco Prismaatama Cabang Bekasi agar menghasilkan informasi cepat, tepat dan akurat.
3. Mengimplementasikan program *Complaint Online* sebagai kendali terhadap pengolahan data komplain toko yang mencakup data komplain yang dibuat, penanganan serta solusi atas masalah yang dikomplain. Selain itu juga untuk mempermudah pembuatan laporan yang dibutuhkan oleh Manager EDP (*Electronic Data Processing*).

Sedangkan manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat untuk penulis

Sebagai salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga (DIII) Program Studi Sistem Informasi di Universitas Bina Sarana Informatika.

2. Manfaat untuk objek penelitian

- a. Agar menjadi acuan dan bahan evaluasi terhadap sistem yang berjalan saat ini.
- b. Mempermudah dalam penyampaian informasi dan penanganan komplain, juga meminimalisir kesalahannya.

3. Manfaat Untuk Pembaca

Memberikan pemahaman mengenai sistem yang berjalan dan sistem yang akan dibuat selanjutnya, serta menjadi bahan referensi jika menemukan masalah yang serupa.

1.3. Metode Penelitian

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis telah mengumpulkan data-data yang diperlukan dengan beberapa metode yaitu:

1.3.1. Metode Pengembangan Perangkat Lunak

Metode yang digunakan dalam pengembangan perangkat lunak ini adalah metode *water fall* (Sukamto & Shalahuddin, 2018:28) yang terbagi dalam 5 tahapan, yaitu:

A. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Setelah penulis melakukan analisis kebutuhan yang berjalan di system, maka penulis menetapkan beberapa spesifikasi yang nantinya menjadi bahasan diantaranya: data toko cabang Bekasi, data jenis masalah komplain, alur penanganan komplain dan laporan.

B. Desain

Dalam pembuatan program ini, ada beberapa penjelasan mengenai desain yang di butuhkan sistem seperti: basis data yang digunakan yaitu dengan *mysql*, lalu rancangan yang dibangun dengan sistem ERD (*Entity Relationship Diagram*) dan LRS (*Logical Record Structure*) yang penulis rancang dengan bantuan program Microsoft Visio Pro 2013 serta desain basis data secara interface menggunakan SQLyog.

C. Pembuatan Kode Program

Desain yang sudah ada, lalu penulis translasikan menjadi perangkat lunak menggunakan bahasa pemograman PHP (*Hypertext Preprocessor*) dan bantuan text editor menggunakan aplikasi Sublime Text 3.

D. Pengujian

Hasil dari pembuatan kode program akan penulis uji menggunakan metode *whitebox testing* dan *blackbox testing* agar sesuai dengan fungsi program yang diinginkan

E. Pendukung (*support*) atau Pemeliharaan (*maintenance*)

Tidak menutup kemungkinan terjadinya perubahan kebutuhan ketika program sudah dikimkan ke user, maka diperlukan tahap pendukung atau pemeliharaan dengan mengulangi proses analisis spesifikasi agar program dapat berkembang dan beradaptasi pada lingkungan baru.

1.3.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam melakukan pengumpulan data untuk pembuatan Tugas Akhir adalah:

A. Pengamatan (*Observasi*)

Penulis melakukan pengamatan khusus dan secara langsung pada departemen EDP (*Electronic Data Processing*) di PT. Indomarco Prismaatama Cabang Bekasi guna mendapatkan data-data yang diperlukan serta untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi.

B. Wawancara (*Interview*)

Memperoleh data dengan berinteraksi secara langsung kepada pihak yang berwenang, yaitu Bapak Yudi Lianto selaku Supervisor departemen EDP (*Electronic Data Processing*) untuk mengetahui kebutuhan dan alur sistem yang diinginkan.

C. Studi Pustaka (*library research*)

Penulis melakukan studi melalui buku-buku, jurnal dan laporan yang berkaitan, untuk diangkat sebagai referensi untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

1.4. Ruang Lingkup

Pemberian batasan ruang lingkup terhadap masalah yang dibahas perlu diterapkan penulis guna membatasi sampai dimana dan apa saja yang perlu untuk diurai pada bahasan selanjutnya. Adapun ruang lingkup dari program ini mencakup pembuatan komplain oleh toko, pengerjaan serta solusi masalah yang dikomplain oleh EDP (*Electronic Data Processing*), sampai pada laporan jumlah dan status komplain yang nantinya diserahkan kepada Manager EDP (*Electronic Data Processing*).

