

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, masyarakat semakin kritis terhadap kinerja sebuah perusahaan yang bergerak di bidang distributor barang retail. Banyak masyarakat yang mengeluhkan program dan cara kerja sebuah perusahaan distributor yang lamban, baik dalam segi pemesanan barang retail maupun informasi mengenai penjualan barang tersebut. Maka dari itu sebuah perusahaan khususnya perusahaan distributor harus mempersiapkan layanan dan sistem yang baik untuk melayani konsumen. Pada dasarnya konsumen adalah tiang bagi perusahaan retail, sehingga konsumen harus mendapatkan pelayanan dengan baik. Laporan dan pengaduan ini banyak disampaikan melalui media masa. PT Indomarco Adi Prima sudah membuat portal yang menampung pengaduan, laporan dan permohonan informasi. Namun seiring dengan berkembangnya zaman, banyak portal yang menangani pengaduan hadir di berbagai Lembaga.

Helpdesk merupakan salah satu portal yang mawadahi pertanyaan, pengaduan dan laporan dari konsumen terkait dengan pemesanan barang retail yang masih sulit sampai pengiriman barang yang masih lambat. Dalam menangani hal ini, terdapat pertanyaan yang bersifat teknis, dimana unit – unit utama yang berwenang untuk menjawab pertanyaan. Maka dari itu, diperlukan koordinasi dengan unit – unit utama terkait dengan banyaknya laporan, pertanyaan dan pengaduan yang belum tertangani oleh helpdesk. Dengan adanya koordinasi yang jelas dengan unit- unit utama mengenai penyelesaian laporan, diharapkan laporan dari konsumen ini dapat segera direspon dan ditindak lanjuti, sehingga konsumen dapat terpuaskan dengan pelayanan dari perusahaan. Selain itu, diharapkan pula pelayanan prima dapat terwujud sesuai dengan visi dan misi PT Indomarco Adi Prima, terutama pelayanan paling responsif dan dapat di andalkan dengan biaya kompetitif.

Namun saat ini portal tersebut hanya menampung pengaduan melalui sms saja, tanpa adanya informasi kelanjutan mengenai status. Dan juga tidak mewadahi pelaporan melalui telepon.

Maka dari itu diperlukannya suatu system yang dapat mengatasi masalah diatas. Dan system ini diharapkan dapat melacak informasi history pelaporan dan pencarian secara efisien. Dan pada tugas akhir ini, judul yang diambil adalah **“APLIKASI PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN PEMESANAN BARANG RETAIL PADA PT INDOMARCO ADI PRIMA DENGAN PHP DAN MYSQL”**.

Pada penulisan ini, penulis mengambil contoh jurnal pada PT. PLN (PERSERO) rayon sinjai. Problem pada PT PLN bergantung pada permintaan pelanggan terkait keluhan yang disampaikan nya dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pengaduan yang dilakukan konsumen hanya berupa pengaduan biasa tanpa adanya tanggapan (feedback) dari pihak pelaku usaha yang terkait. Banyak konsumen yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan dan berakibatkan konsumen tidak loyal dengan perusahaan tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Apabila melihat dari permasalahan diatas, tentu hal ini kurang efektif dan efisien, maka dari itu dapat ditarik beberapa perumusan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun sistem CRM yang bisa mengatasi pelacakan laporan keluhan konsumen.
2. Bagaimana membangun sistem CRM yang bisa mengatasi permasalahan konsumen yang selama ini di proses di Call Center.
3. Bagaimana membuat sistem CRM yang memudahkan proses monitoring dalam hal laporan atau informasi yang ingin dihasilkan dari sistem CRM tersebut.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah, yaitu hanya akan membahas mengenai pembuatan sistem helpdesk untuk pelaporan konsumen.

1. Bagaimana penayangan pengaduan dapat ditanganin secara Optimal.
2. Terjalannya komunikasi yang efektif dan efisien antara konsumen dan perusahaan.
3. Mampu menyelesaikan masalah pengaduan dari konsumen dengan cepat dan tepat.

1.4 Tujuan Dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Tujuan atau hasil akhir yang ingin di capai dari tugas akhir ini adalah mengembangkan sistem pelaporan sehingga semua laporan dapat tercatat dan dilanjutkan dengan baik dan pelapor dapat mengetahui perkembangan dari laporan yang dibuat.

1.4.2 Manfaat

Meningkatkan efisiensi perusahaan dalam menangani pertanyaan dan complain dari banyaknya pelanggan yang tiap bulannya bertambah.

1.5 Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan mengumpulkan data informasi langsung dari perusahaan dan mengamati secara langsung tugas-tugas yang berhubungan langsung dengan prosedur service report. Beberapa metode penelitian digunakan untuk mengumpulkan data yang di butuhkan dalam menganalisa dan mendesain sebuah aplikasi ini.

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam pengembangan aplikasi ini adalah:

a. Studi Pustaka (*Library*)

Yaitu salah satu metode pengumpulan data dan mempelajari teori - teori dan informasi dari bahan - bahan referensi seperti buku, artikel dan bacaan lain yang berhubungan dengan sistem yang akan dibangun.

b. Metode Pengamatan Langsung (*Observasi*)

Melakukan pengamatan langsung dilapangan dan mempelajari siklus kerja yang terjadi dengan mempelajari dokumen - dokumen yang ada.

c. Metode Wawancara (*Interview*)

Metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai atau tanya jawab kepada staff untuk mengetahui form apa saja yang diperlukan dalam perancangan dan pembuatan aplikasi ini.

1.5.2 Metode Pengembangan Sistem

Metodologi pengembangan sistem yang akan digunakan adalah metode yang biasa dinamakan Sistem Development Life Cycle (SDLC) yang merupakan metode umum dalam pengembangan sistem, sedangkan untuk pendekatan model pengembangan yang digunakan adalah pendekatan air terjun (waterfall) menurut referensi Pressman (2012). Adapun tahapan - tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Requirement Analisis

Pada tahap ini dilakukan analisa kebutuhan dan tahap untuk mengadakan pengumpulan data dengan melakukan pertemuan dengan user, maupun mengumpulkan data - data tambahan baik yang ada di jurnal, artikel, maupun dari internet.

b. System Design

Pada proses design sistem membagi kebutuhan - kebutuhan menjadi sistem perangkat keras dan sistem persyaratan juga membantu dalam mendefinisikan arsitektur sistem secara keseluruhan. Desain perangkat lunak termasuk menghasilkan fungsi sistem perangkat lunak dalam bentuk yang mungkin ditransformasi ke satu atau lebih program yang dapat dijalankan. Tahapan ini telah menentukan alur software hingga pada tahap algoritma detail.

c. Implementation

Selama tahap ini, desain perangkat lunak disadari sebagai sebuah program lengkap atau unit program. Desain yang telah di setujui, diubah dalam bentuk

kode - kode program. Dalam tahapan ini kode-kode program yang dihasilkan masih tahap modul - modul. Diakhir tahap ini, tiap modul ditesting tanpa diintegrasikan.

d. Integration & Testing

Pada tahap ini dilakukan pengujian setiap unit program untuk memastikan sudah memenuhi spesifikasinya. Jika terjadi kesalahan maka akan dapat di perbaiki.

e. Operation & Maintenance

Tahap ini merupakan tahap final, software yang telah dibangun akan digunakan oleh user. Kemudian software harus perlu dilakukan pemeliharaan secara berkala.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam skripsi ini disusun secara sistematika yang berguna untuk mengarahkan pembahasan agar tidak keluar dari sistematika yang dibuat. Adapun sistematika yang disusun adalah sebagai berikut :

BAB I: Pendahuluan

Pada bab pertama ini, diuraikan latar belakang penulisan, perumusan masalah, ruang lingkup masalah yang akan diselesaikan, tujuan penulisan, metodologi penyelesaian masalah dan sistematika penulisan yang merupakan gambaran secara umum penulisan Tugas Akhir ini.

BAB II: Landasan Teori

Pada bab ini berisi tentang dasar teori yang berhubungan dengan program aplikasi yang dirancang serta alat pemodelan yang dipakai dalam merancang program aplikasi.

BAB III: Alanisa dan Perancangan

Pada bab ketiga ini, diuraikan tentang analisis sistem yang akan di bangun, serta di uraikan perancangan dari sistem ini.

BAB IV: Implementasi dan Pengujian Sistem

Pada bab keempat ini, diuraikan proses pembuatan aplikasi *helpdesk*. Kemudian dilakukan pengujian terhadap sistem, dan mengevaluasi dari hasil pengujian tersebut.

BAB V: Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil analisa dan rancangan sistem dalam rangka menjawab tujuan penelitian yang diajukan serta saran - saran yang penulis berikan untuk lebih memaksimalkan kinerja sistem.

