

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu isu yang sangat krusial dalam pelayanan publik, baik itu pelayanan publik sektor perusahaan besar maupun pelayanan publik sektor perusahaan kecil dan menengah. Hal ini terjadi karena tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun. Sementara itu praktik di lapangan, penyelenggara pelayanan tidak mengalami perbaikan yang sangat berarti.

Pelayanan merupakan kunci bagi organisasi/perusahaan untuk bisa tetap bertahan, sebab pelayanan sangat berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Saat ini organisasi/perusahaan berlomba-lomba untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan, karena organisasi/perusahaan akan mendapat *image* positif apabila mampu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap pelanggan. Jika organisasi/perusahaan tidak mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan pelanggan, maka kemungkinan organisasi/perusahaan tersebut akan ditinggalkan pelanggan.

Adanya sebuah mekanisme penanganan *customer care* akan pelayanan memudahkan organisasi/perusahaan untuk mengakomodasi kepentingan-kepentingan pelanggan. Organisasi/perusahaan sangat membutuhkan sistem penanganan pengaduan (*customer care system*) akan pelayanan. Melalui sistem ini, penanganan *customer care* dapat berjalan dengan efektif dan responsif sehingga pelanggan tidak segan untuk memberikan dan menyampaikan komplain terhadap pelayanan karena mereka tahu bahwa komplain yang mereka ajukan akan ditindaklanjuti.

Di Universitas Kristen Maranatha Bandung, khususnya Program Studi S1 Teknik Informatika belum ada sistem Manajemen *Customer Care* yang dapat mengelola komplain untuk meningkatkan pelayanan. Pada saat ini, komplain hanya dilayani dengan lisan saja sehingga terkadang Dosen atau Staf TU atau PJS (Pejabat Struktural) lupa apa saja komplain yang telah

diberikan mahasiswa sehingga sangat menyulitkan untuk berbenah diri ke jenjang yang lebih baik. Untuk itu perlu adanya suatu sistem perangkat lunak untuk mengelola data *customer care* di lingkungan Kampus Maranatha, khususnya Program Studi S1 Teknik Informatika.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat aplikasi atau perangkat lunak yang dapat menampung data *customer care* dengan terstruktur?
2. Bagaimana membuat aplikasi atau perangkat lunak yang dapat berfungsi untuk penelusuran penanganan dari status dan orang yang menangani?
3. Bagaimana membuat aplikasi atau perangkat lunak yang dapat menampung umpan balik kepuasan atas penanganan *customer care*?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan pembahasan yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

1. Merancang aplikasi untuk dapat mendata setiap *customer care* yang masuk dengan terstruktur.
2. Membuat aplikasi yang dapat menampung serta menjaring setiap kepuasan dari setiap *customer care*.
3. Membuat aplikasi yang dapat berfungsi untuk penelusuran penanganan dari status *customer care*.

1.4 Sumber Data

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh melalui proses pengamatan langsung ke instansi, wawancara dengan pelaksana instansi, dan melakukan pembicaraan langsung dengan datang langsung ke instansi.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi literatur, internet, dan sumber-sumber lainnya untuk mendukung kekuatan dan kebenaran data primer.

1.5 Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian dalam Tugas Akhir ini adalah :

Bab 1. Pendahuluan

Digunakan untuk menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan, sumber data dan sistematika penyajian dalam penyajian Laporan Tugas Akhir.

Bab 2. Kajian Teori

Digunakan untuk menjelaskan teori-teori yang berkaitan dengan pembuatan sistem dan mendukung pembuatan sistem yang ada.

Bab 3. Analisis dan Rancangan Sistem

Digunakan untuk menjelaskan secara lengkap mengenai pemodelan dan diagram alir sistem kerja dari aplikasi, perancangan desain aplikasi, dan penjelasan rancangan antarmuka.

Bab 4. Hasil Penelitian

Digunakan untuk menjelaskan perencanaan tahap implementasi, proses perkembangan implementasi proyek, penjelasan mengenai realisasi fungsionalitas dan User Interface Design yang sudah dibuat.

Bab 5. Pembahasan dan Uji Coba Hasil Penelitian

Berisi hasil pengujian terhadap aplikasi yang telah dibuat.

Bab 6. Simpulan dan Saran

Berisi kesimpulan dan saran pengembangan yang dapat dilakukan untuk aplikasi dimasa yang akan datang.