

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era globalisasi yang ditandai dengan kemajuan di bidang teknologi dan informasi maka semakin meningkatnya tuntutan kebutuhan masyarakat. Akibatnya dampak yang dirasakan bagi pelaku bisnis yaitu persaingan bisnis yang sangat ketat. Hal ini menjadi pemicu sekaligus sebagai tantangan bagi pelaku bisnis untuk terus meningkatkan kualitas dan kuantitasnya dalam menghadapi persaingan tersebut. Dunia industri jasa saat ini juga mengalami perkembangan yang sangat pesat. Mereka bersaing untuk menawarkan produk berupa jasa pelayanan dengan strategi pemasaran yang berbeda untuk menarik minat pelanggan.

Pelanggan biasanya menilai sebuah perusahaan jasa itu dari berbagai hal. Ada beberapa faktor pendorong kepuasan pelanggan diantaranya pelayanan, harga, kualitas produk (jasa), faktor emosional, serta kemudahan untuk mendapatkan jasa tersebut. Bagi pelaku bisnis khususnya yang bergerak di bidang penjualan barang dan jasa seperti di bidang ritel (griya), maka kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sangat penting dan besar pengaruhnya dalam perkembangan bisnisnya. Salah satu sifat dari ketersediaan barang, harga dan pelayanan adalah suatu yang sangat diutamakan secara bersamaan. Oleh karena sifat ini kepuasan pelanggan sangatlah bergantung pada proses interaksi atau waktu dimana pelanggan dan penyedia jasa menyediakannya.

Untuk menggali kepuasan pelanggan perusahaan harus mau merespon /mendengar suara pelanggan secara sistematis, yaitu dengan melakukan riset kepuasan pelanggan, misalnya dengan menyediakan *suggestion box*, kusioner, *call center*, temu pelanggan, dsb. Perusahaan juga harus memberi pelayanan secara cepat, tepat, aman, ramah, dan nyaman serta pelayanan yang prima dalam upaya memberikan kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen.

Perusahaan juga harus bisa menghadapi dan menghendel setiap permasalahan yang ada, baik yang disebabkan dari faktor internal (pegawai

dan karyawan) dan eksternal (konsumen dan masyarakat sekitar). Untuk menangani komplain/keluhan dari pelanggan harus tepat dan hati-hati dengan komunikasi yang baik, sabar, memberi simpati, dengan permintaan maaf, dan menangani komplain dengan cepat dan segera mencari solusi terbaik agar masalah / keluhan yang timbul segera teratasi, sebab komplain yang tidak direspon akan menimbulkan masalah yang berkepanjangan dan akhirnya pelanggan akan mencari penyedia jasa yang lain, dan hal ini bisa menjatuhkan nama baik perusahaan tersebut. Untuk setiap perusahaan sebaiknya menetapkan standar kerja yang profesional dan budaya kerja yang baik. Bagi penyedia jasa khususnya kegiatan *customer service* dan menangani komplain harus diutamakan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka dalam penulisan tugas akhir ini mengambil judul “ Sistem Informasi Manajemen komplain pada GRIYA dengan menggunakan *PHPMySQL* “, yang diharapkan mampu mengatasi masalah dalam penanganan keluhan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yang akan diselesaikan dalam tugas akhir ini, yaitu :

1. Bagaimana mengatasi komplain terhadap konsumen?
2. Bagaimana cara untuk mengetahui komplain yang sering dikeluhkan oleh konsumen?
3. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan di perusahaan dengan memanfaatkan komplain dari konsumen?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan dari tugas akhir ini adalah :

1. Agar perusahaan ritel dapat dengan mudah menangani komplain konsumen.

2. Untuk menanggulangi agar tidak terjadi kesalahan yang sama pada konsumen.
3. Dengan adanya komplain dari konsumen, maka pihak perusahaan akan mencoba membenahi struktur pelayanan kepada konsumen yang benar dan tidak menimbulkan permasalahan yang lebih besar.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah sesuai dengan tujuan penelitian, serta memudahkan dalam pengumpulan dan pengolahan data, analisa serta menarik kesimpulan, maka ruang lingkup penelitian dibatasi dan diasumsikan sebagai berikut:

1. Pembangunan *Complaint Management* ini mencakup pengolahan data member, data komplain, data pegawai dan jadwal kerja.
2. Laporan yang dihasilkan hanya laporan data komplain dari konsumen yang telah terdaftar sebagai member Griya Hemat.
3. Metode yang akan digunakan adalah metode aliran data berstruktur, dimana *tools* yang akan digunakan adalah *Entity Relationship Diagram*(ERD) dan *Data Flow Diagram*(DFD).

1.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode deskriptif, yaitu metode penulisan yang menggambarkan suatu masalah yang aktual dengan cara mengumpulkan data, menjelaskan dan setelah disusun secara sistematis kemudian diambil kesimpulan. yang meliputi tahapan sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu suatu cara atau metode yang digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai objek yang akan diteliti. Metode pengumpulan data terdiri dari :

a Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan cara peninjauan langsung ke tempat yang diteliti, cara ini digunakan untuk memperoleh data primer yaitu data yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.

b Studi Keperpustakaan (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data dan informasi dengan mempelajari buku-buku, literatur, referensi maupun media yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

c Studi Wawancara (*Interview*)

Teknik pengumpulan data dan informasi yang dilakukan oleh penulis dalam mencari data-data atau informasi yang diperlukan dengan cara melakukan tanya jawab langsung.

2. Analisis/Desain

Metode untuk menggambarkan dan menganalisis sistem yang sedang berjalan dengan cara meninjau langsung pergerakan informasi yang terjadi.

3. Perancangan/Pembuatan Kode Program

Sistem informasi yang baru dibuat sebagai alternatif penanganan dari kekurangan sistem informasi yang telah ada. desain teknis diterjemahkan ke dalam kode-kode dengan menggunakan bahasa pemrograman yang sudah ditentukan.

4. Pengujian

Dilakukan untuk menemukan kesalahan-kesalahan sehingga pada akhirnya inputan sesuai yang direncanakan pada desain

5. Implementasi

Penerapan sistem informasi yang telah dirancang ke dalam program aplikasi sebagai pendukung sistem.

1.6 Sistematika Penyajian

Untuk mengetahui gambaran lebih jelas mengenai apa yang akan dikemukakan, maka dijabarkan penulisan laporan tugas akhir ini dengan sistematika sebagai berikut :

Bab I PENDAHULUAN

Berisi tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Pembahasan, Ruang Lingkup kajian, Sumber Data dan Sistematika Penyajian.

Bab II KAJIAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang landasan-landasan teori yang mendasari dalam pembuatan program dan tentang rancangan atau desain perangkat lunak berdasarkan teori yang menunjang dan prinsip kerja masing- masing bagian.

Bab III ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Berisi tentang Analisis Sistem, Pemodelan Sistem, Pemodelan Database, dan Pemodelan Website.

Bab IV HASIL PENELITIAN

Berisi tentang hasil Implementasi Program, *screenshot* aplikasi dan Penjelasan dari aplikasi yang telah dibangun.

Bab V PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi rencana pengujian dan pelaksanaan pengujian dari aplikasi yang telah dibuat untuk melihat apakah aplikasi ini sudah layak pakai.

Bab VI SIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dan saran-saran dari penyusunan laporan ini yang diharapkan akan bermanfaat.