

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*E-Complaint* adalah fasilitas penyampaian keluhan dan saran maupun masukan secara *online* terhadap pelayanan di PT. JNE baik dari kalangan internal (Admin dan Kurir) maupun eksternal (*entrepreneur* dan individu). Pentingnya *E-Complaint* dapat mempengaruhi reputasi perusahaan untuk mempermudah dalam penyampaian layanan keluhan secara online berbasis mobile website. Dengan adanya *E-Complaint* perusahaan dapat melayani keluhan para *entrepreneur* dan individu secara cepat, adapun layanan yang saat ini digunakan masih menggunakan telepon.

Beberapa pengguna dari kebutuhan pelayanan keluhan ada yang puas dan ada yang kurang puas dengan pelayanan yang digunakan saat ini. Kecenderungan pengguna *E-Complaint* yang diartikan sebagai pelaporan keluhan belum banyak bermunculan dan digunakan oleh perusahaan jasa. Beberapa perusahaan memiliki perbedaan dalam menangani berbagai jenis keluhan, Salah satu penanganannya adalah mempersiapkan untuk pengisian data keluhan yang sering dilakukan oleh *entrepreneur* dan individu. *E-Complaint* dalam skala besar umumnya memiliki sebuah *team* yang bertanggung jawab dalam mengatur keluhan skala besar.

Manfaat penggunaan aplikasi *E-Complaint* berfungsi untuk menampung keluhan, kritik, dan saran secara online untuk mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan yang berpengaruh terhadap penjaminan mutu perusahaan. Pengoperasian aplikasi *E-Complaint* merupakan kemampuan dasar untuk menyelesaikan persoalan lebih lanjut, maka harus mendapat perhatian sejak awal. Persoalan-persoalan yang timbul diantaranya belum ada sistem atau aplikasi *E-Complaint* sehingga menyulitkan konsumen dalam melaporkan masalah.

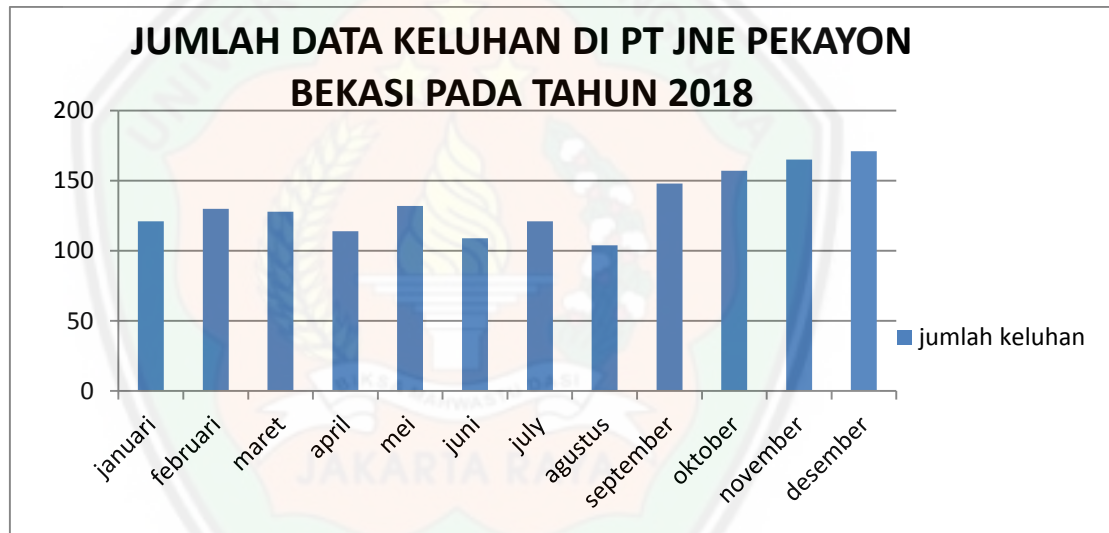
(Yhouga Beta Evantio, 2018) “ Pengembangan Sistem Informasi *E-Complaint Management* (Studi Kasus : Batching Plant Produksi Beton PT. Holcim Indonesia Regional Jawa Timur). Yang menganalisa Sistem Informasi pengaduan

Online berbasis web dengan proses produk dan pelayanan yang diberikan oleh PT. Holcim sangat terbuka dengan adanya keluhan terhadap hasil produk dan jasa yang diberikan.

(Muhammad Adnan, 2017) “ Pengembangan Sistem Informasi *E-Complaint* (Studi Kasus : GraPari Telkomsel Malang). yang menganalisis sistem informasi Pelayanan Keluhan, referensi utama yang dibutuhkan adalah mengenai penanganan komplain pelanggan dengan menerapkan *E-Complaint* sebagai salah satu penerapan konsep.

Dibawah ini merupakan data keluhan pelanggan pada PT. JNE di Pekayon setiap bulannya pada tahun 2018 dengan jumlah 1600 keluhan.

Gambar 1.1 Data Keluhan Di PT. JNE Pekayon Tahun 2018



Sumber : PT. JNE Pekayon

Berdasarkan jumlah data keluhan diatas pada bulan September sampai dengan bulan Desember keluhan yang dialami PT. JNE Pekayon secara signifikan sering terjadi sehingga proses keluhan sulit ditangani.

Pada wilayah kota Bekasi terdapat 13 kecamatan yang di setiap kecamatannya terdapat lebih dari satu agen JNE, Dibawah ini sebagian dari agen JNE yang sudah beroperasi secara maksimal yang ada pada setiap kecamatan di wilayah kota Bekasi.

Tabel 1.1 Jumlah agen JNE di Wilayah Kota Bekasi

No	Kecamatan di Kota Bekasi	Jumlah agen JNE
1	Bekasi Selatan	19
2	Bekasi Timur	19
3	Bekasi Barat	13
4	Bekasi Utara	15
5	Pondok Gede	21
6	Medan Satria	9
7	Pondok Melati	8
8	Mustika Jaya	12
9	Rawa Lumbu	11
10	Jati Asih	14
11	Jati Sampurna	5
12	Bantar Gebang	4
13	Babelan	12

Sumber : PT.JNE Pekayon

Maka sangat dibutuhkan sistem *E-Complaint* berbasis web agar pelanggan lebih mudah dalam menyampaikan keluhan terhadap layanan dari perusahaan dan dengan adanya sistem *E-Complaint* data keluhan konsumen akan secara efektif dapat diproses, admin dan kurir dapat berinteraksi secara *realtime* dan data-data keluhan konsumen yang masuk ke perusahaan tidak akan tercecer dan mengalami kerusakan bahkan hilang. Cara kerja suatu sistem yang sebelumnya manual dapat mengubah cara kerja yang lebih efisien dan tepat guna.

Ketidak puasan konsumen terhadap pelayanan yang dilakukan PT. JNE menyebabkan konsumen sering kali merasa tidak puas dengan pelayanan PT. JNE. Maka diperlukan penanganan yang cepat dan akurat, Karena ini adalah perusahaan pelayanan jasa masyarakat yang saat ini diandalkan untuk pengiriman jasa oleh *entrepreneur* maupun individu.

Saat ini PT. JNE masih menggunakan pelayanan keluhan konsumen hanya via telepon atau melalui cek resi dengan sambungan jaringan sehingga perusahaan masih belum maksimal untuk pelayanan terhadap konsumen. Begitu banyaknya konsumen yang mengeluhkan masalah dikarenakan proses pengiriman barang yang masih sering terlambat untuk ditangani. Maka dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi saat ini oleh konsumen adalah belum adanya sistem atau aplikasi *E-Complaint*.

Beberapa keluhan membutuhkan waktu dalam menyelesaikannya. Sehingga selama proses penyelesaian keluhan dengan konsumen, komunikasi dengan konsumen diperlukan agar konsumen dapat menerima informasi pemberitahuan dan dapat memantau terkait sejauh mana proses penanganan keluhan yang dilakukan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk membuat skripsi ini dengan judul “Sistem Informasi *E-Complaint* untuk menangani keluhan *entrepreneur* dan individu (studi kasus: PT. JNE Pekayon)”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang diatas, dapat diidentifikasi permasalahan yang ada diantaranya :

1. Penanganan keluhan hanya via telepon dan dengan melihat status pengiriman melalui cek resi.
2. Penyampain keluhan tidak dapat dilakukan selama 24 jam.
3. Kerusakan data keluhan konsumen yang sering terjadi karena faktor fisik berupa kertas rentan tercecer atau hilang.

4. Penyajian data masih manual dan masih dibuat oleh *user* sehingga membutuhkan proses yang lama.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari permasalahan yang ada, maka rumusan yang akan menjadi pembahasan pada penelitian ini adalah: bagaimana membuat “Sistem Informasi *E-Complaint* untuk menangani keluhan *entrepreneur* dan individu (studi kasus: PT. JNE Pekayon)”

### **1.4 Batasan Masalah**

Melihat apa yang sudah dijelaskan diatas, maka batasan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah :

1. Membangun sistem informasi yang berisi keluhan konsumen.
2. Membangun sistem berbasis web khusus untuk menyampaikan keluhan pelanggan dan hanya membahas keluhan pelanggan.
3. Aplikasi ini hanya untuk menangani keluhan konsumen.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Maksud Dan Tujuan dari penelitian ini adalah :

Seluruh *request* dan *support* yang telah dilakukan, tersimpan dengan terstruktur didalam database. Sehingga jika terjadi masalah yang sama atau yang sering terjadi maka akan dapat ditemukan solusinya dengan lebih cepat.

1. Memudahkan perusahaan untuk menentukan langkah dalam memberikan respon yang cepat dan akurat.
2. Keluhan akan tertata rapih dan dapat dengan mudah mencari data atau *history* dengan cepat.
3. Merancang sebuah sistem informasi untuk menyampaikan keluhan pelanggan kepada perusahaan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. JNE Pekayon.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Penulis**

Memperoleh keterampilan dalam merancang dan menganalisis sebuah sistem informasi hubungan antara perusahaan dengan pelanggan secara online berbasis web.

### **2. Bagi Perusahaan (PT. JNE)**

Manfaat penelitian ini adalah sebagai media alternatif informasi, sehingga memudahkan perusahaan dalam mengelola data pelanggan.

### **3. Bagi Masyarakat (Khususnya Pelanggan)**

Memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam mendapatkan informasi terkait penyampaian keluhan terhadap perusahaan.

## **1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian**

Dalam pelaksanaan penelitian yang dilakukan ditentukan tempat penelitian dan penjelasan waktu dalam penelitian dijelaskan sebagai berikut.

Penelitian dilaksanakan di PT. JNE EXPRESS Jl. Raya Pekayon, Ruko Pekayon Kav. 10-11 Jaka Setia, Bekasi *Phone* : (021) 80616000.

## **1.8 Metodologi Penelitian**

Metode yang digunakan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini adalah dengan cara pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang sistem dan segala sesuatu yang terkait di dalam sistem tersebut. Adapun teknik pengumpulan data terbagi sebagai berikut :

### **1. Studi Kepustakaan**

Studi pustaka untuk mendukung analisis dan perancangan yang digunakan dan menjadi dasar perancangan sistem yang diusulkan. Studi pustaka merupakan suatu kegiatan mengumpulkan data dengan mempelajari diktat kuliah, berbagai buku literature, artikel, dan internet maupun media informasi lainnya.



## 2. Wawancara dan Survei

Wawancara yang dilakukan penulis adalah untuk meyakinkan data yang diperoleh akurat. Dalam pengumpulan data ini, penulis memperoleh data dengan tanya jawab atau wawancara dengan pihak-pihak yang bersangkutan pada lingkup sistem ini. Wawancara dimaksudkan untuk memperoleh keterangan tentang permasalahan yang dibahas dan mengetahui keluhan dengan sistem yang ada.

## 3. Observasi

Digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan penulis dengan meninjau langsung pada organisasi yang diteliti agar dapat diperoleh data dan penjelasan yang berhubungan dengan masalah yang akan dilaksanakan oleh organisasi.

## 4. Kuesioner/Angket

Dalam proses pengumpulan data tersebut, penulis memberikan kuesioner dengan daftar pertanyaan kepada pengguna terkait dengan masalah penelitian untuk memperoleh data yang benar dan akurat.

### **1.9 Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan penyusun skripsi ini dibagi menjadi 5(lima) bab. Berikut penjelasan tentang masing-masing bab :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Gambaran umum latar belakang penulis tugas akhir, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Landasan teori yang berhubungan dengan topik penelitian, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan sistem, data, informasi, sistem informasi, desain sistem informasi, komponen-komponen desain informasi dan berbagai teori penunjang yang berhubungan yang berhubungan dengan materi yang akan diangkat.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Penjelasan secara detail tentang perancangan dan analisis program, mulai dari gambaran rancangan secara umum dan analisis kebutuhan perangkat lunak yang digunakan dalam pembuatan aplikasi ini.

### **BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI**

Spesifikasi *hardware* dan *software* yang diperlukan, langkah-langkah pembuatan program, *layout input* dan *output* atau petunjuk pelaksanaan program, uji coba atau evaluasi program.

### **BAB V PENUTUP**

Diakhir bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan penulisan saran yang diusulkan untuk pengembangan lebih lanjut agar tercapai hasil yang lebih baik.

