

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang semakin berkembang, bertukar data atau informasi saat ini dapat sangat mudah dilakukan berkat adanya jaringan komputer. Jaringan komputer menurut (Aryanto S.kom, M.T. & Mahedy S.T., M.Pd., 2014) adalah hubungan antara 2 komputer atau lebih yang terhubung dengan media transmisi kabel atau tanpa kabel (*wireless*). Jaringan komputer memungkinkan pengguna komputer untuk dapat bertukar data/informasi. Internet merupakan sekumpulan jaringan yang saling terhubung dalam sebuah skala besar melalui sebuah *backbone* secara global atau *world-wide*. Internet dirancang untuk memungkinkan terjadinya komunikasi data dari seluruh pengguna yang tergabung di dalamnya tanpa memandang posisi geografis, perangkat keras dan lunak yang digunakan. Di Indonesia sendiri, penggunaan internet semakin tahun kian meningkat.



Gambar 1.1. Data Statistik Pengguna Internet di Indonesia tahun 2017

Sumber : <https://apjii.or.id/>

Sebuah data statistik pengguna internet di Indonesia tahun 2017 yang diterbitkan oleh APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) menunjukkan bahwa Di tahun 2017 ini pengguna internet di Indonesia menjadi 54,68% dari seluruh penduduk Indonesia, atau sekitar 143,26 juta pengguna. Terjadi kenaikan pengguna sebanyak 10,56 juta pengguna dibandingkan tahun 2016 atau naik sekitar 7%. Dari data statistik tersebut dapat disimpulkan bahwa

dalam 5 tahun terakhir penggunaan internet di Indonesia terus mengalami kenaikan yang signifikan.

Di era kenaikan penggunaan internet di Indonesia yang semakin berkembang, diketahui bahwa pada suatu perusahaan jasa yang bergerak di bidang penyedia jaringan internet salah satu hal terpenting adalah bagaimana perusahaan itu dapat melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, agar semakin loyal kepada perusahaan tersebut. PT Remala Abadi merupakan salah satu perusahaan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang penyedia jaringan internet yang selalu mengutamakan kepuasan pelanggan melalui jaminan SLA 99% terhadap layanan yang ada. Salah satunya dengan penanganan keluhan yang dialami pelanggan dengan cepat. Banyaknya keluhan pelanggan yang masuk meliputi gangguan jaringan yang disebabkan faktor kerusakan perangkat yang diakibatkan oleh tangan manusia atau faktor alam. Saat ini, pelanggan mengadukan keluhannya melalui *customer service* melalui media telepon yang kemudian diteruskan ke unit kerja lainnya sampai keluhan tersebut di proses/tindaklanjuti.

Dalam menyelesaikan keluhan yang dialami pelanggan, masalah sering timbul pada saat *customer service* sedang ramai sehingga banyak telepon dari pelanggan yang tidak terjawab. Oleh karena itu, penggunaan sistem penanganan keluhan pelanggan berbasis android dapat memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhannya sehingga penanganan keluhan tersebut dapat berjalan efektif dan efisien. Pelanggan juga dapat melihat status keluhannya melalui aplikasi tersebut sehingga pelanggan tidak perlu menelepon call center kembali untuk mengetahui status keluhannya.

Berdasarkan kuisioner yang telah disebar pada tanggal 16 november 2019 menggunakan fitur google form dengan 19 responden pada divisi *customer service* menunjukkan bahwa 84,35% responden mendukung adanya sebuah aplikasi berbasis android pada *customer service*. Aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan yang dialami dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan mengambil judul, **“Sistem Informasi e-Complaint Koneksi Internet dengan *Framework Flutter* pada PT Remala Abadi di Kota Bekasi”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Penyampaian keluhan pelanggan saat ini masih terbatas pada media telepon saja, sehingga menyebabkan *slow response* ketika traffic telepon sedang ramai;
2. Laporan proses dan hasil dari penanganan keluhan pelanggan tidak tersampaikan dengan baik dikarenakan pelanggan harus kembali menelepon untuk mendapat laporan proses dan hasil dari penanganan keluhannya.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

Bagaimana membuat aplikasi penanganan keluhan pelanggan dengan tujuan agar pelanggan dapat melihat proses dan hasil laporan secara otomatis dari keluhan yang sudah disampaikan tanpa perlu menelepon kembali *customer service*?

## 1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka penulis membatasi masalah, yaitu :

1. Penanganan keluhan pelanggan PT Remala Abadi khususnya area jabodetabek;
2. Metode yang digunakan yaitu metode *waterfall* untuk melakukan perancangan sistem keluhan pelanggan berbasis android;
3. Menggunakan bahasa pemrograman PHP, database menggunakan MySQL , dan Flutter untuk *framework* androidnya.

## 1.5 Tujuan Penulisan Skripsi

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Membangun aplikasi *e-complaint* berbasis android yang dapat dioperasikan pelanggan menggunakan telepon genggam.
2. Membangun sistem yang dapat menampilkan proses dan hasil laporan dari penanganan keluhan pelanggan yang sudah ditindaklanjuti.

## **1.6 Manfaat Penulisan Skripsi**

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang ada.
2. Memberikan solusi yang cepat dan praktis untuk menangani keluhan pelanggan.
3. Membuat produk yang bisa diadopsi oleh masyarakat

## **1.7 Tempat dan Waktu Penulisan Skripsi**

Berikut merupakan penjelasan tempat dan waktu yang dijadikan objek penelitian oleh penulis pada penulisan skripsi ini :

Tempat Penelitian : PT Remala Abadi (Tachyon.net.id)  
Alamat : JL. Wibawa Mukti 2 No. 3D RT 002 RW 006 Kel.  
Jatiasih Kec. Jatiasih Kota Bekasi 17423  
Telepon : NOC 021-83709135, 021-83709136, 021-  
83709138, Finance 021-8306669, Marketing 021-  
8306639  
Waktu Penelitian : 25 November 2019 – 29 Februari 2020

## **1.8 Metode Penulisan Skripsi**

Metodologi yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah dengan menggunakan :

### **a. Metode Observasi**

Metode observasi dilakukan dengan mengamati dan mempelajari secara langsung pada permasalahan dan prosedur-prosedur yang harus dilaksanakan dalam menangani keluhan pelanggan.

### **b. Metode Wawancara**

Metode wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi seputar proses reservasi dan memahami proses yang sudah berjalan saat ini, penulis melakukan wawancara dengan pihak perusahaan.

### **c. Metode Kepustakaan**

Metode kepustakaan dilakukan dengan mencari buku, jurnal, dan literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas.

## **1.9 Metode Pengembangan Sistem**

Metode pengembangan sistem pada penelitian ini menggunakan model *waterfall*, Terdapat 5 tahapan pada model *waterfall*(Sommerville, 2011) , yaitu *requirement analysis and definition, system and software design, implementation and unit testing, integration and system testing, dan operation and maintenance*. Sedangkan metode perancangan sistem, penulis menggunakan pemodelan UML (*Unified Modeling Language*).

## **1.10 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan uraian tentang susunan penulisan itu sendiri yang dibuat secara teratur dan terperinci sehingga dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Adapun sistematika penulisan pada skripsi ini terbagi menjadi lima bab, yaitu sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang dari judul permasalahan yang penulis buat pada magang kerja ini, terdapat di dalamnya mengenai umum, maksud dan tujuan, identifikasi masalah, batasan masalah, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini dibahas mengenai teori dasar yang mendukung dalam penelitian diantaranya tentang teori dasar sistem keluhan pelanggan, pemrograman android, interaksi manusia dan komputer, metode pengembangan perangkat lunak, dan teori yang digunakan dalam perencanaan sistem serta penjelasan tentang komponen yang menunjang pengembangan sistem yang digunakan beserta kerangka pemikirannya.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini membahas tentang pengumpulan data, metode yang diimplementasikan pada penelitian yaitu metode pengembangan system baik perangkat lunak maupun perangkat keras.

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

Bab ini membahas mengenai perancangan system meliputi implementasi dan pengujian perangkat lunak meliputi implementasi database, class dan penginstalan

aplikasi. Pembahasan meliputi kinerja perangkat lunak, perangkat keras dan implikasi penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan saran yang diberikan penulis untuk pengembangan system informasi pencatat keluhan pelanggan berbasis android berikutnya.

