

# BAB I

## PENDAHULUAN

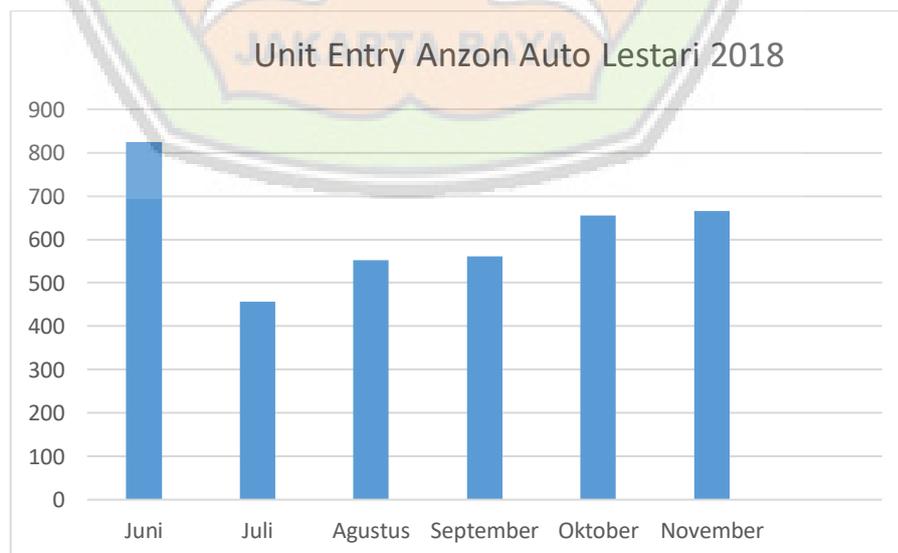
### 1.1 Latar Belakang

Pada saat ini sebuah sistem informasi sangat dibutuhkan bagi sebuah perusahaan atau instansi pendidikan. Sistem informasi yang tepat dan akurat serta tepat waktu, serta mewujudkan pelayanan yang ramah, cepat dan transparan akan sangat membantu bagi penggunanya dalam menjalankan kegiatan organisasinya sebagai dasar proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen perusahaan atau instansi pendidikan tersebut. Penggunaan sistem informasi didalam perusahaan juga harus tepat, agar pekerjaan yang dilakukan karyawan bisa berjalan lebih cepat, efektif dan efisien. Selain dapat menghemat waktu, sebuah sistem informasi juga dapat dapat menyimpan, mengolah dan memanggil sebuah informasi yang dibutuhkan sewaktu-waktu. Sehingga sebuah sistem dapat dijadikan pusat informasi yang sangat penting bagi kelangsungan sebuah perusahaan.

Berdasarkan data dari *internetworldstats* tahun 2015, bahwa pertumbuhan teknologi semakin pesat dengan ditandainya total jumlah pengguna internet di dunia sebesar 3,3 miliar. Sedangkan menurut *wearesocial* jumlah pengguna *internet* di negara Indonesia pada akhir tahun 2015 sebesar 88,1 juta pengguna dengan tingkat penetrasi sebesar 34%. Hal ini menandakan bahwa Indonesia semakin melek akan teknologi internet dan menjadikan negara Indonesia memiliki pasar konsumen dalam bidang internet tinggi. Data yang dilansir oleh *Markplus Insight* tahun 2015 menunjukkan bahwa pengguna *internet* telah di Indonesia melonjak dari 55.230.000 orang pada tahun 2011 menjadi 88.100.000 pada tahun 2014 dengan tingkat pertumbuhan rata-rata sebesar 30 persen. Pertumbuhan jumlah pengguna internet telah dimanfaatkan dengan baik oleh produsen telepon seluler atau yang saat ini dikenal dengan telepon pintar (*smartphone*). Dengan menggunakan satu piranti canggih tersebut, orang-orang dengan mudah dapat mengakses informasi yang dibutuhkan dan melakukan transaksi bisnis. (id.wikipedia.org).

PT. Anzon Auto Lestari berdiri pada tahun 2012, merupakan perusahaan yang bergerak dibidang Jasa Otomotif. Jasa Otomotif yang dilakukan mencakup diantaranya adalah Penjualan Kendaraan Baru ,Penyedia Jasa Servis Kendaraan, dan Penjualan Suku Cadang dan Asesoris Original Toyota. Untuk mewujudkan tujuan menjadi penyedia solusi otomotif yangterbaik. Di samping tingkat penjualan poduk yang berkualitas dan lokasinya yang strategis Anzon Toyota Tambun juga selalu mengutamakan kualitas pelayanan terhadap pelanggan .Penanganan keluhan pelanggan adalah salah satu contoh komunikasi antara organisasi bisnis dan pelanggan, baik itu kritik, masukan, saran atau keluhan yang dirasakan oleh pelanggan. Organisasi bisnis dituntut untuk memberikan jawaban atas keluhan pelanggan baik secara tertulis maupun secara langsung menghubungi pelanggan. Hal tersebut guna menanggulangi kesalahpahaman dalam penerimaan informasi yang akan berdampak pada ketidaknyamanan diantara kedua belah pihak. Lattimore (2010:310) mengatakan bahwa dealer mobil menempati posisi teratas sebagai industri yang paling banyak menerima keluhan pelanggan karena semakin mahal sebuah barang, semakin besar kemungkinan konsumen untuk menyampaikan keluhan. Menangani keluhan pelanggan bukanlah merupakan hal yang mudah untuk dijalankan.

Berikut ini merupakan data jumlah pelanggan Bengkel mobil Anzon Toyota Tambun dapat dilihat pada grafik 1.1:



**Grafik 1.1 Jumlah Unit Entry 2018**

Saat ini kepuasan pelanggan menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, pelanggan dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan pelanggan sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena pelanggan akan menyebarluaskan rasa puasannya kepada calon pelanggan, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas MRS (*Maintenance Reminder System*) diperkirakan terdapat 30 lebih pelanggan per hari yang harus dihubungi untuk dilakukan *follow up* setelah servis kendaraan pada Anzon Toyota Tambun. Petugas mengalami kesulitan untuk menghubungi pelanggan karena beberapa hal diantaranya, Nomer Telepon pelanggan tidak aktif, Pelanggan sedang dalam perjalanan ke suatu tempat, Pelanggan sedang meeting, Pelanggan tidak dapat menerima telepon dari nomer yang tidak dikenal, dll. Selain itu, apabila jumlah servis kendaraan per hari selalu bertambah dan mencapai target maka jumlah pelanggan yang harus dihubungi oleh petugas MRS (*Maintenance Reminder System*) juga bertambah pula.

Dalam penanganan komplain dari pelanggan, setiap komplain memiliki cara penanganan dan waktu penyelesaian yang berbeda. Beberapa komplain membutuhkan waktu dalam menyelesaikannya. Sehingga selama proses penyelesaian komplain dengan pelanggan, komunikasi dengan pelanggan diperlukan agar pelanggan dapat menerima informasi tentang keluhan yang disampaikan. Untuk itu penambahan layanan penerimaan komplain untuk menjangkau setiap pelanggan diperlukan agar penyampaian komplain oleh pelanggan dapat dilakukan dengan mudah dan lebih efisien. Untuk menjawab permasalahan tersebut, maka diperlukan pengembangan sistem informasi yang dikhususkan untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan *Aftersales* Anzon Toyota Tambun untuk mengirimkan komplain, sehingga pelanggan dapat memantau dan mendapatkan informasi perkembangan dan penyelesaian komplain melalui akses dimana saja dan kapan saja.

Penelitian sebelumnya oleh Muhammad Adnan, Retno Indah Rokhmawati, Fajar Pradana, et al. (2017), yang berjudul “Pengembangan Sistem Informasi E-

Complaint (Studi Kasus GraPARI Telkomsel Malang” mengemukakan beberapa modul yang terdiri dari fungsi-fungsi yang diterapkan di dalam sistem penanganan komplain pelanggan pada salah satu perusahaan telekomunikasi. Dari beberapa fungsi yang dikemukakan oleh Muhammad Adnan, dkk, et al.(2017) tersebut didapatkan bahwa adanya kesesuaian fungsi atau tujuan yang sama dengan kebutuhan fungsi Sistem Informasi E-Complaint Anzon Toyota Tambun. Fungsi-fungsi tersebut diantaranya adalah: *complaint reporting*, *complaint approval*, *complaint record* dan *comparison of monthly frequency with yearly accumulative average*. Sehingga penelitian oleh Muhammad Adnan, et al. (2017) tersebut menjadi dasar penerapan dan pendukung dibangunnya sistem informasi *e-complaint* dengan menerapkan beberapa fungsi yang disebutkan diatas.Pada tahapan perancangan dan implementasi Sistem Informasi *E-Complaint* Anzon Toyota Tambun, mengacu pada penelitian oleh Muhammad Adnan, Retno Indah Rokhmawati, Fajar Pradana (2017) dengan judul penelitian “Pengembangan Sistem Informasi E-Complaint (Studi Kasus GraPARI Telkomsel Malang”.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian sebagai tema skripsi dengan judul “**Perancangan Sistem Informasi *E-Complaint* Pelayanan Aftersales Pada PT. Anzon Auto Lestari**”

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengidentifikasi masalah yang ada didalam perancangan sistem *e-complaint* terhadap indeks pelanggan *aftersales* pada Anzon Toyota Tambun adalah sebagai berikut:

1. Petugas MRS (*Maintenance Reminder System*) mengalami kesulitan pada saat melakukan *follow up* konfirmasi kepuasan pelanggan setelah servis kendaraan.
2. Pencatatan data pelanggan, data kendaraan, penyampaian keluhan dan saran masih menggunakan manual ,dan tulis tangan yang dinilai kurang efektif.
3. Beberapa komplain pelanggan membutuhkan waktu yang lama, cara penanganan dan waktu penyelesaian komplain yang berbeda-beda.
4. Belum adanya media penyampaian *online* secara akurat untuk pelanggan menyampaikan keluhan dan saran yang dialami saat servis kendaraan.

### 1.3 Rumusan Masalah

Bagaimana merancang Sistem *E-Complaint* Pelayanan *Aftersales* pada Anzon Toyota Tambun agar Sistem *E-Complaint* ini dapat berjalan dengan baik dan akurat dan efisien sehingga para pelanggan Anzon Toyota Tambun dapat menyampaikan keluhan dan saran sebagai bahan evaluasi perusahaan.

### 1.4 Batasan Masalah

Untuk memperoleh hasil penelitian yang dapat memperjelas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, maka perlu dilakukan beberapa pembatasan masalah.

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Hanya terbatas pada masalah *complaint* pelayanan *aftersales* pelanggan Anzon Toyota Tambun dengan mengakses menggunakan *website*.
2. Keluhan umum hanya terbatas untuk kinerja *aftersales* Perusahaan Anzon Toyota Tambun.
3. Pembuatan aplikasi hanya terbatas pada sistem *E-Complaint* terhadap kinerja pelayanan *aftersales* Anzon Toyota Tambun.
4. Perancangan sistem informasi *E-Complaint* yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman *HTML*, *CSS*, *Javascript* dan *database MySQL* atau biasa disebut pemrograman berbasis Web.

### 1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan Manfaat dalam melakukan perancangan sistem *e-complain aftersales* Anzon Toyota Tambun yaitu sebagai berikut:

1. Dapat memberikan informasi pada pihak manajemen terhadap kinerja pelayanan servis kendaraan secara efektif dan tepat sasaran.
2. Dengan adanya sistem informasi *e-complaint* ini dapat mempermudah pelanggan setia Anzon Toyota Tambun untuk memberi kritik dan saran terhadap kinerja pelayanan *aftersales* secara tepat dan jelas.
3. Dengan adanya sistem informasi *e-complaint* dapat menjadi bahan evaluasi internal Anzon Toyota Tambun untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 1.6 Metode Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian *Case Study*.

Dalam hal ini data-data yang didapat oleh penulis diperoleh secara langsung karena penulis terlibat langsung dengan obyek penelitian yang dibahas yang terdiri dari:

### a. Metode Observasi/*Survey*

Adalah Metode pengumpulan data yang ditempuh dengan cara memberikan kuisioner kepada para pelanggan servis kendaraan dan melakukan pengamatan secara langsung pada Anzon Toyota Tambun serta mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penulisan tugas akhir.

### b. Studi Pustaka

Dalam metode ini penulis mengambil data dan keterangan yang diperoleh melalui buku-buku, jurnal, dan tulisan-tulisan lain yang berhubungan dengan Skripsi yang akan dibuat.

### c. Metode Perancangan

Metode yang akan digunakan dalam perancangan sistem *E-Complaint* menggunakan Metode *Prototype*.

Pada perancangan sistem menggunakan metode *prototype*. Metode *prototype* merupakan salah satu metode pengembangan sistem. Metode ini membantu pengembangan sistem yang akan dibangun mengingat pengembang sistem tidak mampu mengetahui secara jelas sistem yang sesuai dengan keinginan *user*. Menurut Marmin, Hendri Tanjung dan Haryo Prabowo (2006:66), bahwa *prototyping* merupakan pembuatan model sistem (*prototype*) yang pengembangan atau pembangunannya dapat dilakukan secara cepat

## 1.7 Sistematika Penulisan

### BAB I

#### PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penulisan, metode penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data serta sistematika penulisan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

Pada Bab ini penulis akan menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan judul magang kerja. Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang landasan-landasan teori yang berkaitan dengan topic pembahasan, diantaranya konsep dasar sistem, pengembangan sistem, analisa sistem, perancangan sistem, peralatan pendukung seperti, *Unified Modeling Language*(UML), spesifikasi proses, bagan terstruktur, spesifikasi modul, Selain itu juga menerangkan deskripsi tentang *MySQL* dan Bahasa pemrograman *HTML*, *CSS*, *Javascript* atau biasa disebut pemrograman berbasis *Web* pada sistem yang dibuat.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang umum, perancangan jalannya sistem informasi yang mengangkat judul tentang *E-Complaint* terhadap kinerja pelayanan *aftersales* Anzon Toyota Tambun, perancangan *database* yang akan sangat dibutuhkan dibagian admin. Pada bab ini juga dibahas tentang pokok permasalahan yang dihadapi dan alternatif pemecahannya.

## **BAB IV**

### **PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI**

Dalam bab ini menjelaskan tentang proses rancangan sistem usulan yang berupa hasil implementasi dari sistem yang telah dirancang spesifikasi program dan evaluasi terhadap implementasi tersebut.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Diakhir bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penulisan skripsi yang telah dibuat dan penulis memberikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan lain yang bergerak dibidang jasa otomotif.