

BAB I

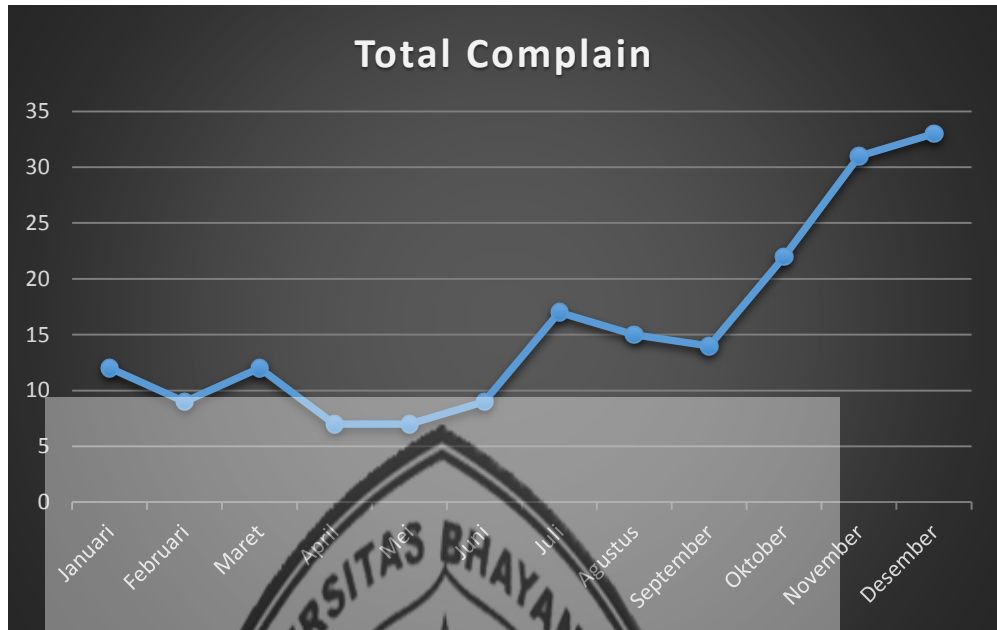
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Electronic City Indonesia atau disingkat ECI merupakan salah satu perusahaan retail elektronik terbesar di Indonesia. (Fery, 2014) Electronic city memiliki 69 Store maupun outlet yang tersebar lebih dari 10 kota besar di Indonesia, dan memiliki 10 gudang seluruh Indonesia. Electronic City mampu bersaing dengan kompetitor retail sejenis yang diadopsi dari negara lain seperti Carefour, Court, atau Best Denki.

Sesuai dengan bidang usaha yang dijalankan sebagai perusahaan retail untuk penjualan elektronik, pelayanan terhadap customer sangat diprioritaskan. Kenyamanan customer pada saat berbelanja, kelengkapan display dan barang yang dijual serta pelayanan after sales yaitu penanganan terhadap garansi barang serta keluhan pelanggan menjadi hal yang penting dalam bisnis retail. Menjaga komunikasi yang baik menjadi hal penting bagi kelangsungan perusahaan.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan penulis di Electronic City Indonesia terhadap pelayanan keluhan customer mengenai pelaporan garansi barang dan keluhan pelayanan lain, banyak ditemukan kesulitan pelaporan pelanggan terhadap keluhan ini. Dikarenakan pelaporan klaim garansi dan keluhan pelanggan terhadap pelayanan toko hanya melalui satu jalan alternatif yaitu melalui telepon, penanganan jadi tidak maksimal. Kurangnya operator layanan pelanggan yang aktif di setiap store mengakibatkan tersendatnya pelaporan keluhan. Telepon yang masuk jadi sering lost karena terbatasnya operator customer care, dan gangguan jaringan telepon yang kadang terjadi semakin membuat pelaporan keluhan pelanggan menjadi masalah yang cukup rumit. Hal ini lama kelamaan akan menimbulkan rasa kecewa pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dari Electronic City. After sales yang tidak maksimal dalam penanganan membuat pelanggan enggan kembali berbelanja.

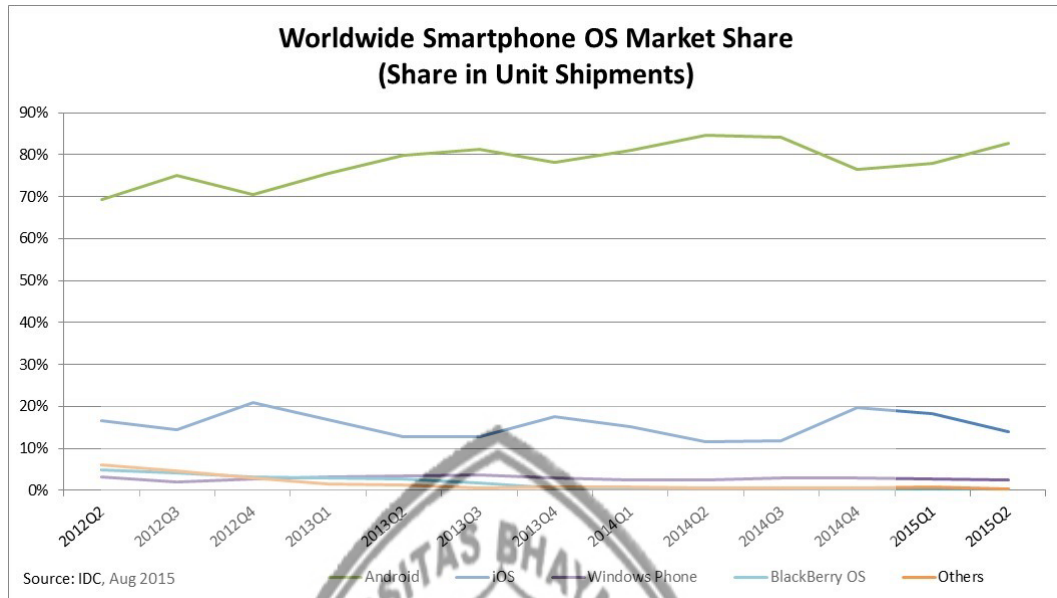


Gbr 1.1 Total complain yang masuk mengenai garansi selama 2015 di Electronic City Bekasi

Sumber: Kurniawan (2016)

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis merancang sebuah sistem informasi berbasis android untuk pelaporan keluhan pelanggan mengenai garansi dan pelayanan setiap toko. Pelanggan akan dimudahkan dengan pelayanan penanganan respon keluhan garansi 24jam paling lama dan pelayanan konsultasi EC Premium Service yang ditawarkan oleh Electronic City. Kemudahan tidak hanya dirasakan oleh pelanggan. Bagi customer service, juga akan membantu dalam permasalahan report keluhan pelanggan yang sampai saat ini masih merekap data report secara manual di input kedalam excel.

Mengapa media yang digunakan android? Disamping kemudahan dalam penggunaan, Berdasarkan pengamatan dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis, sebagian besar pelanggan yang berbelanja di Electronic City adalah pelanggan kelas menengah keatas, *handheld* pelanggan rata-rata telah menggunakan sistem operasi android. Disamping itu pula. Menurut International Data Corporation (IDC) pada tahun 2015 kuartal ke 2 sistem operasi android mendominasi sistem operasi terbanyak diseluruh dunia.



Gbr 1.2. Grafik sistem operasi smartphone paling banyak didunia

sumber : International Data Corporation (2015)

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dipaparkan diatas, dapat dirancang sebuah sistem baru melalui sebuah penelitian skripsi dengan judul “ Perancangan Sistem Informasi E-Claim Warranty & Services berbasis Android ”.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Pelanggan kesulitan melaporkan keluhannya baik mengenai klaim garansi maupun keluhan mengenai pelayanan lain dikarenakan telepon customer care yang kadang tidak diangkat atau line sibuk.
2. Pelaporan keluhan pelanggan yang banyak membuat customer care kerepotan menangani satu persatu masalah, sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama lebih dari 24jam untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.
3. Laporan keluhan pelanggan selama ini masih diinput manual kedalam Microsoft Excel oleh customer care, baik keluhan melalui telepon atau melalui customer yang datang langsung ke toko tempat dimana dia berbelanja sebelumnya. Tentu ini menjadi hal yang tidak efektif apabila terdapat banyak sekali pengaduan klaim atau komplain mengenai pelayanan yang terjadi dalam 1 hari dan sangat dibutuhkan solusi yang cepat.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari permasalahan yang ada, maka rumusan yang akan menjadi pembahasan adalah “bagaimana memberikan layanan keluhan pelanggan yang cepat, mudah serta respon cepat dari customer care dan laporan keluhan mengenai garansi toko yang telah terkomputerisasi oleh sistem sehingga dapat membantu kinerja customer care Electronic City?”

1.4 Batasan Masalah

Dalam perancangan aplikasi ini penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Sistem dirancang menggunakan sistem operasi android yang telah banyak digunakan pelanggan electronic city.
2. Sistem hanya berfungsi sebagai media input model barang yang diajukan klaim garansi dan mengenai keluhan pelanggan yang relevan dan sering diterima oleh customer care electronic city.
3. Sistem akan terkoneksi dengan web server yang datanya langsung dapat diunduh oleh customer care dalam bentuk pdf. Sehingga memudahkan dalam laporan keluhan pelanggan setiap hari.
4. Sistem tidak menampilkan solusi. Solusi tetap melalui pendekatan telepon oleh customer care kepada pelanggan. hanya pelanggan dapat mencetak bukti klaim yang telah diajukan.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apa saja keluhan pelanggan electronic city dan solusi seperti apa yang diharapkan oleh pelanggan. Serta pemberian solusi untuk pelanggan yang ingin mengajukan klaim garansi toko. Hasil dari penelitian ini merupakan bentuk pelayanan terhadap pelanggan electronic city untuk menekan tingkat kepuasan berbelanja pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a) Memberikan pelayanan *After Sales* oleh Electronic City terhadap keluhan pelanggan mengenai garansi barang dan pelayanan keluhan lain.
- b) Bagi customer care, memberikan data laporan yang real dan relevan kepada bagian managerial perusahaan sehingga dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.
- c) Dapat memberikan gambaran terhadap mahasiswa berdasarkan keahlian yang mereka miliki untuk diterapkan di dunia kerja nantinya.
- d) Sebagai penambah wawasan terhadap mahasiswa dibidang pemrograman berbasis mobile android.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi :

1. Studi Kepustakaan
Data yang bersifat teoritis untuk mendukung seluruh materi yang berkaitan dengan topik atau objek permasalahan yang ada pada penulisan ini.
2. Observasi
Mengumpulkan data dengan cara pengamatan langsung ke beberapa Toko Electronic City sebagai sampling data terhadap semua kebutuhan yang diperlukan pada obyek penelitian, data yang dikumpulkan meliputi informasi mengenai perangkat keras atau hardware, perangkat lunak atau software serta *brainware* yaitu pengguna yang mendukung dan merancang dalam pembuatan sistem.
3. Wawancara
Melakukan tanya jawab langsung menggunakan questioner dan angket terhadap seberapa perlukah sistem ini dirancang untuk membantu para pelanggan. Kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pembuatan sistem ini.

1.7.2 Metodologi Perancangan Sistem

Metode pengembangan perangkat lunak atau *Systems Development Life Cycle (SDLC)* yang digunakan adalah metode *Prototyping* atau sering disebut metode siklus, dimana sistem akan selalu diperbaiki untuk menemukan bagaimana keinginan user terhadap sistem yang sesuai dengan keinginan, metode *prototyping* memiliki cakupan aktivitas :

1. Pengumpulan kebutuhan pelanggan
Pengembang dan pelanggan bersama-sama menentukan format serta kebutuhan sistem perangkat lunak, mendefinisikan kebutuhan, dan keseluruhan garis besar sistem yang akan dibangun.
2. Membuat desain cepat atau prototyping
Membangun sebuah prototyping dengan rancangan sementara yang terpusat pada penyajian sistem yang mudah dimengerti oleh pelanggan.
3. Evaluasi desain prototyping
Evaluasi dilakukan oleh pelanggan, memastikan apakah desain yang dibangun sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
4. Membangun sistem serta pengujian
Setelah desain sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sistem dibangun menjadi suatu perangkat lunak yang siap pakai. Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode White Box, Black Box, Basis Path, pengujian arsitektur dan lain-lain.

5. Menggunakan sistem

Perangkat lunak yang telah diuji dan diterima pelanggan siap untuk digunakan.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penulisan pada skripsi ini tersusun atas:

BAB I PENDAHULUAN

Pada pembahasan bab ini berisi tentang gambaran umum latar belakang penulisan tugas akhir, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada pembahasan bab ini menjelaskan tentang 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 dengan materi yang akan diangkat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang penjelasan secara detail tentang metodologi penelitian dan riset serta analisis program yang telah berjalan, mulai dari gambaran rancangan secara umum dan analisa kebutuhan perangkat lunak yang digunakan dalam pembuatan aplikasi ini.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Berisi tentang 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 KESIMPULAN DAN SARAN

Diakhir bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan penulisan saran yang diusulkan untuk memperoleh pengembangan sistem selanjutnya sehingga dapat tercapai hasil yang lebih baik.