

# **BAB I   Pendahuluan**

## **I.1   Latar Belakang**

Pelabuhan Indonesia (Pelindo) adalah pelabuhan kelas dunia yang menawarkan anda layanan terintegrasi antar pelabuhan di Indonesia. Pelindo merupakan perusahaan hasil integrasi dari empat BUMN pelabuhan yaitu PT Pelindo I (Persero), PT Pelindo II (Persero), PT Pelindo III (Persero) dan PT Pelindo IV (Persero) yang resmi berdiri pada tanggal 1 Oktober 2021 (Pelabuhan Indonesia, 2021). PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok atau sering dikenal dengan Pelindo II dengan nama dagang Indonesia *Port Corporation* (IPC) adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang logistik, secara spesifik pada pengelolaan dan pengembangan pelabuhan. Pelindo memiliki tiga layanan utama yaitu layanan barang atau kargo berupa pelayanan bongkar muat mulai dari kapal hingga penyerahan ke pemilik barang. Layanan kargo ini terdiri dari jasa dermaga umum, dermaga khusus, jasa lapangan, dan jasa gudang. Layanan kapal yaitu merupakan jasa kegiatan operasional kapal mulai dari masuk hingga keluar pelabuhan. Layanan rupa rupa yaitu pelindo juga berusaha bergerak di bidang lain yang relevan seperti menyewakan tanah, bangunan, dan fasilitas pendukung lain yang diperlukan dalam kegiatan kepelabuhanan.

Dalam layanan jasanya pelindo memiliki customer atau yang biasa disebut agen, dimana agen dalam pelindo itu biasanya adalah perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang logistik, mempunyai kapal, dan menyewa tempat di dalam pelabuhan itu sendiri. Salah satu perusahaan yang menggunakan jasa pelindo yaitu ada pelni dan tanto.

Dalam salah satu proses bisnisnya pelindo memiliki jasa layanan barang dimana dalam layanan itu ketika agen dalam melakukan keluhan terhadap perusahaan masih dilakukan secara manual, dimana proses ini menjadi salah satu masalah tersendiri bagi pelindo dikarenakan dalam melakukan pengaduan agen harus datang langsung ke perusahaan atau mengirim *email* untuk melakukan pengaduan, hal ini menjadi dasar dimana dibutuhkannya sistem informasi untuk menunjang kebutuhan ini, selain masalah keluhan agen hasil dari keluhan ini membutuhkan dibuatnya berita

acara untuk penyelesaian komplain dari pelanggan dalam hal ini juga pelindo dalam pembuatan berita acaranya masih menggunakan cara manual yang dimana dalam pembuatannya pelindo masih melakukan penyimpanan hasil dari pembuatan berita acara menggunakan microsoft excel.

Penelitian mengenai pembangunan aplikasi pengaduan pelanggan pernah dilakukan oleh (Azdy & Rini, 2018). Penelitian ini membahas pembangunan aplikasi pengaduan layanan keluhan pelanggan. Penelitian menggunakan metode extreme programming untuk pengembangan sistemnya dan menghasilkan aplikasi keluhan pelanggan yang dapat membantu perguruan tinggi dalam mengolah data perbaikan atas komplain yang diajukan pelanggan melalui sistem secara online.

Oleh sebab itu maka dibuatlah sebuah rumusan masalah dengan pokok bahasan merancang sistem yang dapat membantu mengelola data serta pengarsipan keluhan agen, dan pembuatan berita acara menjadi lebih baik. Sementara itu, agar kegiatan pengembangan sistem informasi ini dapat menghasilkan sistem informasi yang berkualitas dalam waktu yang singkat, dalam penelitian ini menggunakan *Agile development* dengan metode *extreme programming*. *Extreme programming* adalah salah satu metode pengembangan turunan dari metode *Agile development*. *Agile development* merupakan metode pengembangan yang dapat dilakukan dengan cepat atau dalam artian pemenuhan kebutuhan perangkat lunak atau sistem informasi yang melibatkan pengguna yang tujuannya meminimalisir kesalahan pengembangan. *Extreme programming* merupakan *Agile method* yang paling banyak digunakan dan menjadi sebuah pendekatan yang paling terkenal (Fatoni & Irawan, 2019). Metode *extreme programming* (XP) melakukan penyederhanaan berbagai tahapan pengembangan sistem informasi menjadi lebih efisien, adaptif dan fleksibel (Fatoni & Irawan, 2019).

Tahapan yang dilakukan dalam *Extreme programming* yaitu *planning*, *design*, *coding*, dan *testing*. Dalam *Extreme programming* cenderung menggunakan pendekatan orientasi objek, sasaran tim yang dibentuk juga dari skala kecil sampai medium saja, dan untuk menghadapi *requirement* yang tidak jelas maupun terjadi perubahan-perubahan *requirement* yang sangat cepat (Carolina & Supriyatna,

2019). Dengan adanya sistem informasi ini maka diharapkan dapat memudahkan dalam mengelola keluhan agen dan pembuatan berita acara serta memberikan solusi yang tepat agar meningkatkan loyalitas agen terhadap Pelindo II.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana rancangan menangani keluhan dan berita acara pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok ?
2. Bagaimana implementasi kebutuhan *website* serta fitur keluhan agen dan berita acara pada modul *customer service* dan pihak verifikasi ?
3. Bagaimana cara pengujian kebutuhan *website* serta fitur keluhan agen dan berita acara pada modul *customer service* dan pihak verifikasi ?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Merancang *website* keluhan agen dan berita acara pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.
2. Meimplementasikan kebutuhan *website* serta fitur keluhan agen dan berita acara pada modul *customer service* dan pihak verifikasi.
3. Pengujian kebutuhan *website* serta fitur keluhan agen dan berita acara pada modul *customer service* dan pihak verifikasi.

## **I.4 Batasan Penelitian**

Batasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pembuatan aplikasi pada tugas akhir ini menggunakan *framework laravel*.
2. Pengujian fungsional dalam pembuatan *website* ini hanya menggunakan metode *black box testing*
3. Pembuatan aplikasi pada tugas akhir ini hanya membahas tentang berita acara koreksi untuk keluhan.

## **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi Pelindo II (Persero) Cabang Tanjung Priok, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi proses bisnisnya sehingga perusahaan dan agen dapat terbantu dengan dibuatnya *website* ini, agar lebih mudah dalam melakukan keluhan dan pembuatan berita acara.
2. Bagi peneliti lain yang bergerak dalam sistem informasi manajemen, penelitian ini bermanfaat dalam menjelaskan pendekatan yang paling tepat dalam pengembangan *website* dengan standar perusahaan.
3. Bagi Peneliti sebagai pembelajaran untuk meningkatkan *skill* dalam pengembangan *website* standar perusahaan.