



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia informasi yang semakin meningkat seiring dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi komputer yang mampu menunjang berbagai kebutuhan dan membuat informasi telah menjadi suatu kebutuhan utama dalam perusahaan. Oleh karena itu, sarana yang cepat dan tepat untuk mengakses, mengolah dan menyimpan sumber informasi telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dalam kegiatan kepegawaian.

Kandatel Denpasar merupakan salah satu cabang perusahaan Telkom di kota Denpasar yang menjadi pusat data dan memiliki berbagai fasilitas yang sangat lengkap. Akan tetapi, masih memiliki kelemahan yang cukup kompleks dalam pengelolaan datanya. Terutama pada pelaporan dari masing masing petugas lapangan tentang masalah yang terjadi yang sering dikeluhkan oleh pelanggan.

Sampai saat ini, pelaporan data tersebut masih menggunakan sistem manual yang belum terkomputerisasi dan penyimpanan datanya masih tersebar serta belum terdokumentasi dengan baik. Dalam pengolahan datanya masih menggunakan buku yang ditulis, belum memiliki suatu database sebagai media penyimpanan data. Tentu ini akan menjadi masalah jika buku tersebut hilang serta akan mempersulit petugas lapangan untuk melaporkan hasil laporan kepada *Supervisor* dan Manajer untuk diperiksa, yang laporan tersebut berasal dari 6 *site operation* yang berbeda.

Untuk mengatasi masalah tersebut dibutuhkan sebuah aplikasi yang dapat digunakan untuk membantu pelaporan keluhan pelanggan. Aplikasi tersebut dapat digunakan oleh petugas yang bertugas sebagai *customer service* dan petugas lapangan yang menangani keluhan konsumendi tempat kejadian, *supervisor* dapat menentukan langkah apa yang harus dilakukan dan manajer dapat melihat keluhan



yang sering terjadi, berapa persen keluhan yang sudah ditindaklanjuti, dan berapa persen yang belum ditindaklanjuti. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan bisa meningkatkan jasa Telkom dalam menangani masalah pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah. Bagaimana membangun aplikasi pelaporan keluhan pelanggan untuk Kandatel Denpasar yang di dalamnya menyediakan fasilitas mencatat, melaporkan, dan menampilkan keluhan pelanggan yang masuk ke Kandatel Denpasar tiap bulannya?

1.3 Tujuan

Membangun Aplikasi yang pelaporan keluhan pelanggan untuk Kandatel Denpasar yang di dalamnya menyediakan fasilitas untuk mencatat, melaporkan, dan menampilkan keluhan pelanggan yang masuk ke Kandatel Denpasar tiap bulannya.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari proyek akhir ini adalah:

1. Aplikasi ini hanya digunakan oleh pegawai Kandatel Denpasar yang sudah didaftarkan oleh Admin.
2. Aplikasi tidak bisa digunakan oleh pelanggan.
3. Penambahan pengguna sistem hanya dapat dilakukan oleh Admin.
4. Aplikasi ini hanya menangani keluhan pelanggan Speedy.

1.5 Definisi Operasional

Berikut ini adalah definisi operasional pada variabel penelitian, yaitu:

1. Sistem Informasi pelaporan keluhan pelanggan ini adalah aplikasi yang membantu *customer service* untuk memasukkan data laporan dari keluhan



pelanggan pengguna jasa Telkom. Aplikasi ini dapat memberikan informasi yang terintegrasi yang baik dari bawahan kepada atasan.

2. *Customer Service* adalah karyawan yang bertugas mencatat keluhan dari pelanggan terhadap jasa Telkom.
3. Petugas lapangan adalah karyawan yang bertugas untuk memperbaiki ataupun menyelesaikan keluhan pelanggan.
4. *Supervisor* adalah karyawan yang memberikan perintah kepada petugas lapangan serta menentukan kapan sebuah masalah akan diselesaikan.
5. Manajer adalah orang yang bertugas memonitor hasil kerja para petugas.

1.6 Metode Pengerjaan

Metodologi yang akan digunakan dalam pengerjaan proyek akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Kebutuhan
Metode analisis dilakukan dengan mengumpulkan kebutuhan secara lengkap dengan melakukan wawancara kepada pihak Kandatel Denpasar, kemudian menganalisis dan mendefinisikan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh sistem yang akan dibangun.
2. Perancangan Desain Aplikasi
Perancangan aplikasi ini bertujuan mempermudah pada saat proses pembuatan kode. Hasil dokumentasi dari tahap perancangan aplikasi dapat berupa *Dataflow Diagram* yang akan menunjukkan aliran proses ke *database* yang ada pada aplikasi yang akan dibuat.
3. Pembangunan Aplikasi
Aplikasi pelaporan keluhan ini merupakan aplikasi berbasis *web*. Pembuatan kode yang digunakan pada pembangunan aplikasi berupa bahasa pemrograman PHP, HTML (*Hypertext Markup Language*), CSS (*Cascading Style Sheet*), Javascript, MySQL sebagai basis data.



4. Pengujian

Pengujian ini dilakukan untuk memastikan fungsi yang ada dapat berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan yang telah diidentifikasi sebelumnya dan terbebas dari kesalahan fungsi. Pengujian ini menggunakan metode *black box* dengan menguji fungsionalitas dan *input* serta *output* yang diharapkan pada aplikasi.

5. Pembuatan Laporan

Tahap ini merupakan tahap pembuatan dokumentasi seluruh rangkaian pengerjaan proyek akhir berdasarkan data yang telah didapatkan selama pengerjaan proyek akhir berlangsung.

1.7 Jadwal Pengerjaan

Tabel 1. 1
Jadwal Pengerjaan

Kegiatan	Bulan															
	Maret 2013		April 2013				Mei 2013				Juni 2013					
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Rekayasa dan Pemodelan	■	■	■	■	■	■										
Analisis dan Perancangan			■	■	■	■										
Pembangunan Aplikasi							■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Pengujian											■	■	■	■	■	
Penyusunan Laporan			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	