

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Menurut Brown, DeHayes, Hoffer, dan Perkins, Teknologi Informasi adalah kombinasi dari teknologi komputer yang terdiri perangkat keras & perangkat lunak untuk memproses serta menyimpan teknologi komunikasi informasi untuk melaksanakan distribusi informasi.

Dalam kehidupan sehari-hari tentunya teknologi sangat penting. Manfaat teknologi informasi yaitu untuk menunjang kehidupan manusia yang lebih baik karena dengan adanya teknologi informasi bisa membantu kegiatan menjadi lebih efektif dan efisien.

PT. OMETRACO ARYA SAMANTA dipilih karena perusahaan tersebut membutuhkan suatu sistem yang mampu menunjang kinerja perusahaan dalam melaksanakan suatu bisnis. Sebelum dibuatkan sistem perusahaan ini masih menggunakan cara manual dengan mengirimkan lembar survei kepuasan pelanggan ke perusahaan customer yang kemudian akan di ambil kembali oleh marketing PT. OMETRACO ARYA SAMANTA proses tersebut sangat membuang waktu. Sehingga kami membuatkan sistem yang nantinya akan mengirim survei kepuasan pelanggan menggunakan email dari marketing ke customer sehingga prosesnya akan lebih efisien dan mengurangi waktu dan juga tenaga.

Jadi perancangan sistem ini dianggap akan lebih membantu divisi marketing, sehingga dibuatlah studi kasus Praktek Kerja Lapangan yang berjudul “ Sistem Kepuasan Pelanggan ”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan keadaan yang kita temui di lapangan divisi marketing di PT. OMETRACO AYRA SAMANTA melakukan pengisian hasil survei kepuasan pelanggan menggunakan cara manual dengan mengisi survei menggunakan kertas. Maka dari itu kami mengangkat masalah ke dalam praktek kerja lapangan ini dengan membuatkan sistem pengukuran kepuasan pelanggan

### **1.3 Batasan Masalah**

Dalam pelaksanaannya, Praktek Kerja Lapangan ini memiliki berbagai batasan masalah yaitu:

1. Membangun sistem kepuasan pelanggan di PT.OMETRACO ARYA SAMANTA.
2. Mengisi surveiKepK hasil kepuasan pelanggan setelah menggunakan jasa di PT.OMETRACO ARYA SAMANTA.
3. Analisis Hasil Survei per tahun yang dimaksud adalah hasil analisi dari survei pelanggan yang telah diterima pada tahun yang ditentukan.
4. Sistem dapat merubah isi formulir survei berdasarkan keinginan pengguna.
5. Menggunakan skala linkert.
6. Pengguna tidak bisa merubah ataupun menghapus data customer setelah email formulir survei dikirim.

### **1.4 Tujuan**

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan dari dibuatnya sistem ini sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun sistem yang berfungsi sebagai alat mengisi pengukuran kepuasan pelanggan secara online tanpa harus mengisi secara manual.
2. Analisis Hasil Survei per tahun yang dimaksud adalah hasil analisi dari survei pelanggan yang telah diterima pada tahun yang ditentukan.

### **1.5 Manfaat**

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan ini memiliki beberapa manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Mempermudah kinerja karyawan tanpa harus mengirim pengukuran kepuasan pelanggan ke perusahaan secara langsung.
2. Membuat admin marketing lebih cepat mendapatkan hasil survei dari customer secara online.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam laporan Praktek Kerja Lapangan ini, pembahasan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

**BAB I                   PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan Praktek Kerja Lapangan.

**BAB II                   TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tentang profil singkat PT. OMETRACO ARYA SAMANTA serta membahas mengenai PHP, HTML, HIPO CHART, DFD, ERD, CDM, PDM itu sendiri

**BAB III                 METODOLOGI PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

Bab ini berisi metodologi yang digunakan dalam melakukan penelitian meliputi pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan, metode pelaksanaan serta jadwal pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.

**BAB IV                 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang pembahasan mengenai analisis sistem, perancangan sistem serta uji coba dan implementasi dan uji coba Sistem Pengukuran Kepuasan Pelanggan di PT.OMETRACO ARYA SAMANTA.

**BAB V                   PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang dapat diambil dari keseluruhan isi dari laporan dan Praktek Kerja Lapangan serta saran yang disampaikan penulis dan perusahaan yang terkait untuk pengembangan sistem yang ada demi kesempurnaan sistem yang lebih baik.

**DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian ini akan dipaparkan tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan.

**LAMPIRAN**

Pada bagian ini berisi tentang dokumentasi mengenai proses Praktek Kerja Lapangan dengan pihak perusahaan.