

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang sangat cepat telah membawa manusia memasuki era baru industri, yakni era industri 4.0. Tidak dapat dipungkiri, perkembangan teknologi pada masa ini memberikan berbagai dampak positif bagi dunia industri. Beragam software, sistem, serta teknologi inovatif terus bermunculan untuk mendukung aktivitas operasional perusahaan. (Kustanto & Chernovita, 2021).

PT EDI Indonesia adalah perusahaan yang bergerak di bidang konsultasi IT, pelatihan, pengembangan perangkat lunak, implementasi serta integrasi sistem, IT Managed Service, Web Services/SOA (Service Oriented Architecture), dan layanan berbasis cloud. Dalam menjalankan aktivitas bisnisnya, perusahaan kerap menerima keluhan dari pengguna layanan IT. Beberapa di antaranya meliputi munculnya bug atau error pada aplikasi yang disediakan, serta ketidaksesuaian antara layanan aplikasi yang diharapkan klien dengan hasil produk yang diterima.

Sistem pencatatan keluhan pelanggan di PT. EDI Indonesia masih dilakukan secara manual sehingga seringkali keluhan klien tidak tercatat secara tepat sasaran. Proses dalam melakukan pencatatan keluhan pelanggan hanya diinformasikan melalui nomor whatsapp call center perusahaan saja serta dicatat secara manual dan tidak menggunakan media digital. Sistem manual atau tradisional dalam pencatatan keluhan pelanggan sering kali tidak efisien dan rawan kesalahan. Pencatatan keluhan dapat dilakukan secara lebih cepat, mudah, dan akurat. Hal ini memungkinkan perusahaan PT. EDI Indonesia, untuk mengelola keluhan dengan lebih efektif dan memberikan solusi lebih cepat kepada pelanggan.

Untuk mengatasi masalah-masalah ini serta meningkatkan keakuratan dan efisiensi pencatatan keluhan dari pelanggan, PT. EDI Indonesia perlu untuk mengadopsi sistem manajemen keluhan digital berbasis web yang terintegrasi. Implementasi rancang bangun sistem pencatatan keluhan pelanggan berbasis web ini nantinya akan digunakan oleh Divisi Business Development and Operation pada Departement Operation and Customer Support.

Keunggulan dari rancang bangun sistem ini adalah kemampuan perusahaan untuk memantau keluhan secara real-time serta menghasilkan laporan analisis data secara otomatis. Sistem juga mempermudah pelacakan status setiap keluhan pelanggan dari awal hingga selesai. Selain itu, sistem ini dirancang agar mudah diakses melalui berbagai perangkat, baik komputer maupun ponsel, sehingga memberikan fleksibilitas bagi tim customer service, officer atau karyawan, admin, serta supervisor PT EDI Indonesia untuk memperoleh data kapan saja dan di mana saja tanpa terikat lokasi tertentu. Pembangunan sistem ini dikaitkan dengan prinsip ISO 9001:2015, sehingga perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan.

Keterkaitan sistem dalam ISO 9001:2015 secara khusus dijelaskan pada klausul 8.2.1. Klausul tersebut menitikberatkan pada aspek kepatuhan produk maupun layanan. Klausul 8.2.1 mewajibkan organisasi untuk menjamin bahwa produk atau layanan yang dihasilkan telah sesuai dengan persyaratan yang berlaku, baik yang ditetapkan oleh pelanggan maupun yang diatur dalam regulasi terkait. Dalam pembuatan aplikasi pencatatan keluhan pelanggan secara digital menerapkan alur dari metode Agile Modelling. Alur dari Agile meliputi: Concept (perencanaan perancangan sistem), inception (membangun arsitektur dasar sistem / mock up), iteration (pengkodean sistem), release (peluncuran sistem), maintenance (pemeliharaan sistem).

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di PT. EDI Indonesia dan melihat penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya oleh Widjayanti., et al (2023) dengan judul “Sistem Informasi Pencatatan Komplain Di PT. Tebar Digital Kreasi Dengan Metode Scrumban” gap penelitian yang ada adalah berbeda pada metode yang digunakan. Pada penelitian ini menggunakan metode Agile Modelling dimana metode ini memfasilitasi perubahan bahkan pada tahap-tahap akhir proyek, sehingga produk yang dihasilkan lebih relevan dengan kebutuhan pengguna. Pada penggunaan metode Agile Modelling memungkinkan dapat mendeteksi masalah lebih awal, sehingga potensi risiko dapat diidentifikasi dan diminimalisir lebih cepat. Gap penelitian lainnya adalah pada penelitian Suhari., et al (2022) dan Melyani, et al (2023) kedua penelitian tersebut memiliki objek yang berbeda dari penelitian yang akan dilaksanakan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang dan membangun sistem informasi manajemen pencatatan keluhan pelanggan pada PT EDI Indonesia cabang Surabaya.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini tidak melebar terlalu jauh, maka diperlukan beberapa batasan, di antaranya :

1. Penelitian mengaitkan ISO 9001:2015 klausul 8.2.1. tentang kepatuhan produk dan layanan.
2. Rancang bangun sistem akan digunakan oleh Divisi Business Development and Operation pada Departement Operation and Customer Support.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan sebuah sistem informasi manajemen untuk pencatatan keluhan pelanggan di PT EDI Indonesia cabang Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini antara lain :

1. Sebagai pertimbangan untuk mengatasi pengelolaan keluhan pelanggan yang masih kurang optimal di perusahaan.
2. Menjadi referensi untuk perusahaan dalam mengelola keluhan dari pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini terdiri dari 5 bab yaitu :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas landasan teori penelitian yang mencakup definisi sistem, sistem informasi, pelanggan, keluhan pelanggan, pencatatan keluhan pelanggan, serta tinjauan terhadap penelitian sebelumnya.

3. BAB III DESAIN DAN IMPLEMENTASI SISTEM

Bab ini memuat tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian, meliputi metode yang digunakan, seperti metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem.

4. BAB IV PENGUJIAN DAN ANALISA

Bab ini berisi data hasil penelitian, proses pengolahan data, perancangan sistem informasi, serta analisis dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang diharapkan.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang ditujukan kepada pihak perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN