

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam perkembangan jaman sekarang ini semua sudah mengembangkan teknologi yang didasari dari jaringan internet. Jaringan internet sendiri terdiri dari WAN (Wide Area Network), MAN (Metropolitan Area Network) dan LAN (Local Area Network).

PT. IMKomputer sendiri yang berlokasi di Griya Artha Rajeg Tangerang, Banten yang didirikan pada tahun 2018 mulanya perusahaan ini hanya bergerak di bidang jasa seperti menerima service untuk unit komputer dan printer. Dikarenakan semakin banyaknya pesanan yang diterima, maka PT. IMKomputer mengembangkan usahanya dari menerima service hingga menjual unit komputer rakitan serta menjual aksesoris komputer dan laptop.

PT. IMKomputer juga tak luput dari kesalahan, kesalahan tersebut juga terkadang terulang terus menerus dikarenakan tidak dicatatnya kesalahan serta komplain dari pelanggan tersebut.

PT. IMKomputer membuat sebuah aplikasi desktop khusus menangani masalah komplain dari pelanggan untuk memudahkan perusahaan untuk mereview kembali komplain apa saja yang diberikan dari konsumen dan juga untuk menghemat tempat karena tidak menggunakan catatan buku.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk menangani masalah lebih lanjut tentang mendata komplain pelanggan.

### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Persoalan apakah yang menimbulkan komplain dari pelanggan?
2. Bagaimana PT. IMKomputer mengelola komplain pelanggan?

### **C. Pembatasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang dikemukakan adalah sebagai berikut: “Membangun sebuah aplikasi desktop untuk menangani komplain pelanggan.”

#### **D. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui Persoalan yang menimbulkan komplain (keluhan) dari pelanggan.
2. Untuk mengetahui pengelolaan complain pelanggan.

#### **E. Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut: “Sistem ini diharapkan dapat memberikan data atau informasi tentang persoalan yang menimbulkan munculnya komplain dari pelanggan, usaha yang harus dilakukan PT. IMKomputer untuk mengatasi hambatan dalam mengelola komplain pelanggan. Selain itu, data yang diperoleh dari sistem tersebut diharapkan dapat dijadikan evaluasi dan meminimalisir kesalahan yang sama.