

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengertian dari *electronic commerce* adalah pembelian, penjualan dan pemasaran barang serta jasa melalui sistem elektronik. Seperti radio, televisi dan jaringan computer atau internet. *E-commerce* atau bisa disebut Perdagangan elektronik atau e-dagang adalah penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui internet atau jaringan komputer. Seluruh komponen yang ada dalam perdagangan diaplikasikan ke dalam *e-commerce* seperti *customer service*, layanan produk, cara pembayaran dan cara promosi. Perkembangan internet yang semakin maju merupakan salah satu faktor pendorong berkembangnya *e-commerce*. Internet merupakan salah satu jaringan global yang menghubungkan jaringan komputer diseluruh dunia, sehingga memungkinkan terjalannya komunikasi dan interaksi antar satu perusahaan dengan konsumen. (Jony Wong, 2010)

Untuk memudahkan pemasaran produk pada daerah tertinggal yang ada di indonesia yang belum diketahui produk unggulannya tiap desa, maka Sub Direktorat Industri, Distribusi dan Pemasaran, Direktorat Jenderal Pembangunan Daerah Tertinggal, Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi akan membuat Sistem Informasi pemasaran untuk memasarkan produk unggulan pada daerah tertinggal, yang dimana akan berfungsi mengubah proses pembelian barang dan pencatatan barang yang terjual menjadi lebih terkomputerisasi dan tidak manual lagi. Nantinya pengguna sistem ini akan terdiri dari Kepala admin, Admin, Distributor dan *Customer*. Sistem Informasi pemasaran ini merupakan konsep usaha online yang menyediakan produk unggulan tiap desa yang ada di indonesia. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada Kasubdit Industri, Distribusi dan pemasaran soal konsep pemasaran, Kementerian desa, PDPTT tidak membuat produk sendiri tetapi dikirim dari para distributor yang di kelola oleh Badan Usaha Milik Desa dengan cara bekerja sama atau bermitra usaha. Karena Kementerian hanya sebagai wadah untuk memasarkan produk unggulan yang ada pada tiap desa, sehingga UMKM yang ada di desa bisa dengan mudah menjual dan memasarkan produknya ke seluruh daerah di indonesia. Seiring berkembangnya hasil produksi UMKM yang ada pada setiap desa dan juga sistem nya semakin berkembang, permintaan *customer* akan barang pun semakin meningkat, akan tetapi seiring meningkatnya transaksi pada sistem informasi pemasaran ini, mulai banyak bermunculan masalah-masalah yang di alami. Pihak *customer* sering mengeluhkan penanganan masalah yang agak lama dalam penanganannya karena belum ada sistem informasi yang menangani permasalahan dalam berbelanja di sistem informasi pemasaran BUMDES, jika hal ini terus di biarkan maka akan berdampak negatif bagi pihak pengelola sistem ini

dan pihak UMKM yang memproduksi barang menjadi sepi pemesan. Supaya proses penanganan masalah ini dapat dengan cepat diatasi, maka kementerian desa membuat suatu inovasi dalam lingkup masalah pengaduan pelanggan, sehingga dalam berbelanja jika ada suatu masalah, keluhan dapat segera teratasi dengan cepat dan *customer* akan nyaman berbelanja kembali dan tidak ragu untuk berbelanja.

Dengan ini saya ingin mengadakan penelitian dengan judul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA PEMASARAN BERBASIS WEB DI KEMENTERIAN DESA, PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL DAN TRANSMIGRASI ”**.

1.2 Batasan Masalah

Dalam penulisan laporan ini akan dibatasi ruang lingkup masalah hanya pada pelayanan pengaduan pelanggan yang ada pada sistem informasi *e-commerce* ini, nantinya jenis pengaduan akan di kelompokkan menjadi beberapa sub bagian supaya lebih cepat dalam penanganannya sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama. *Customer* yang mempunyai permasalahan bisa memilih jenis aduan sesuai permasalahan yang di inginkan, hal ini juga memudahkan admin web sistem informasi *e-commerce* untuk memfilter jenis pengaduan dan merespon pengaduan yang masuk dengan cepat jika pengaduan yang masuk sangat banyak dan juga tidak membahas permasalahan *login* secara lengkap dan terperinci.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses pelayanan pengaduan *customer*/pelanggan yang memiliki masalah dalam berbelanja di sistem informasi *e-commerce* Kementerian Desa ?
2. Apa saja yang mendorong dan mempercepat pelayanan pengaduan pelanggan pada sistem informasi *e-commerce* Kementerian Desa, PDT ini dan bisa menyediakan pelayanan pengaduan yang lebih fleksible, mudah serta hemat waktu ?
3. Bagaimana membuat rancangan usulan sistem informasi layanan pengaduan masyarakat pada pemasaran berbasis web di Kementerian Desa, PDT menggunakan UML ?

1.4 Tujuan Kerja Praktek

Tujuan Kerja Praktek ini adalah :

1. Meningkatkan, memperluas dan memantapkan kecakapan mahasiswa sebagai bekal untuk memasuki dunia kerja yang sesuai dengan program studi yang dijalankan.
2. Menumbuhkan, mengembangkan dan memantapkan sikap profesional yang sangat diperlukan oleh seorang mahasiswa untuk memasuki dunia kerja.
3. Belajar mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan selama perkuliahan langsung ke dunia kerja.
4. Sarana komunikasi langsung terhadap dunia kerja.
5. Syarat kelulusan mata kuliah kerja praktek.
6. Mengembangkan sistem informasi pemasaran berbasis web di Kementerian Desa, PDT untuk menumbuhkan ekonomi masyarakat desa.

1.5 Manfaat Kerja Praktek

1. Dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mahasiswa agar dapat meningkatkan potensi yang ada pada dirinya untuk menjadi asset instansi yang berkualitas tinggi, dan menjadi tenaga ahli yang siap menghadapi dunia kerja.
2. Memotivasi kita sebagai mahasiswa untuk melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien.
3. Memenuhi laporan kerja praktek sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Strata (S-1) Sistem Informasi.
4. Menambah wawasan penulis tentang teknologi informasi khususnya dalam bidang *e-commerce* untuk membantu memasarkan produk unggulan yang ada pada setiap desa.

1.6 Lokasi Kerja Praktek

1.6.1 Lokasi Kerja Praktek

Kerja Praktek dilaksanakan di Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (Dirjen Pembangunan Daerah Tertinggal) di Kantor Kementerian desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi, Jl. Abdul Muis Nomor 7, Jakarta Pusat, 10110.

1.6.2 Waktu Kerja Praktek

Pelaksanaan Kerja Praktek dimulai pada Tanggal 18 Juli s.d 18 Agustus 2016. dan waktu pelaksanaan kerja praktek dimulai pukul 08.00-16.00.

1.7 Sistematika Penulisan

1. Secara garis besar konsep penulisan laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Kerja Praktek, Manfaat Kerja Praktek, Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek serta sistematika penulisan Laporan Kerja Praktek.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab Ini berisi tentang Landasan Teori dalam pembuatan laporan Kerja Praktek ini dan proses pelayanan pengaduan Pelanggan pada Sistem Informasi *e-commerce*.

BAB III : PROFIL INSTANSI

Bab ini berisi data yang menggambarkan secara umum keadaan instansi yang meliputi Sejarah instansi, Struktur Organisasi Instansi, Visi dan Misi.

BAB IV : ANALISIS HASIL PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang analisa proses yang berjalan dan gambaran usulan yang untuk kedepannya yang digambarkan dengan *Unified Modelling Language Diagram*.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang Kesimpulan dari hasil analisa yang didapat dan Saran-saran.