

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang begitu pesat banyak mempengaruhi dalam aspek kehidupan salah satunya adalah dalam dunia bisnis. Salah satunya bisnis jasa penjualan software, yaitu penjualan jasa software yang dilakukan oleh PT. FOURBEST SYNERGY. PT. FOURBEST SYNERGY adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penyedia perangkat lunak untuk sebuah perusahaan otomotif, dengan menyediakan perangkat lunak administrasi pembelian mobil, administrasi service mobil, dan administrasi keuangan. tidak sedikitnya klient dari PT. FOURBEST SYNERGY menyampaikan sebuah keluhan dan permintaan untuk mengembangkan sistem yang sudah berjalan. Dikarenakan klien PT. FOURBEST SYNERGY sudah mencapai 76 tersebar di seluruh Indonesia dan akan terus bertambah. Setiap harinya tidak sedikit 76 klien tersebut menyampaikan sebuah permintaan ataupun keluhan untuk mengembangkan sistem berjalan yang sudah diimplementasikan di klien tersebut. Sedikitnya Permintaan dan keluhan dalam satu hari bisa mencapai angka 30. Namun sekarang ini penanganan penerimaan keluhan dan permintaan masih menggunakan telepon, email, fax, whatsapp dan pencatatannya masih menggunakan Microsoft Excel. Sehingga menyebabkan tidak terstrukturanya data keluhan dan permintaan dari klien dan tidak terdokumentasi dengan baik. Sering terjadi *miss communication* antar karyawan fourbest data keluhan dan permintaan mana yang sudah dikerjakan atau belum.

Aplikasi Pencatatan Keluhan dan Permintaan Berbasis WEB memang sudah ada seperti program pada PT. JASKO PRIMA SEJAHTERA (Humisar Hasugian, 2015). Tahun 2016 Telah di buat pengembangan sistem penanganan keluhan berbasis WEB menggunakan metode Software Development Life Cycle (SDLC) model waterfall (Saputra, 2016). Namun pada penulisan penelitian saya.

Menggunakan objek yang berbeda yaitu PT. FOURBEST SYNERGY dengan menambahkan fitur WebRTC(Web Realtime Communication).

Salah satu keunggulan WebRTC adalah kemampuan berkomunikasi tanpa plugin tambahan, di mana tidak perlu instalasi aplikasi apapun untuk dapat menggunakannya. Fasilitasnya sudah tersedia pada browser yang mendukung teknologi WebRTC. Keunggulan lainnya adalah aman karena sudah dilengkapi dengan proses enkripsi untuk media audio atau video serta signalling yang digunakan untuk mengkoordinasikan komunikasi dan mengirim pesan. WebRTC memiliki keamanan yang lebih baik dibandingkan dengan teknologi Web untuk audio atau video yang sudah ada. Sehingga komunikasi karyawan fourbest dengan klien akan menjadi lebih efektif kedepannya

Oleh karena itu, untuk membantu dan meningkatkan kinerja pada PT. FOURBEST SYNERGY, akan diimplementasikan sebuah sistem informasi WebRTC(Web Real Time Communication) yang akan digunakan jika user menginput data melalui sistem Web tersebut dan adanya di perlukan komunikasi secara realtime klien dengan karyawan fourbest maka bisa menggunakan voicecall di web tersebut. Sistem Informasi ini akan membantu dalam kegiatan pencatatan keluhan dan permintaan, secara *real time* melalui *browser*. Berdasarkan Uraian diatas maka proposal ini akan mengajukan dengan topik **“RANCANG BANGUN APLIKASI PENCATATAN KELUHAN dan PERMINTAAN di PT. FOURBEST SYNERGY BERBASIS WEBRTC (Web Real Time Communication)”** yang di harapkan dapat memenuhi kebutuhan proses bisnis di PT. FOURBEST SYNERGY.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang di hadapi pada PT. FOURBEST SYNERGY adalah pencatatan data keluhan dan permintaan masih menggunakan excel sehingga data keluhan dan permintaan tidak tersktruktur dan tidak terdokumentasi dengan baik dikarenakan terlalu banyaknya klien yang menyampaikan keluhan dan permintaan karyawan fourbest tidak mencatat apa yang di minta dan di keluhkan kepada karyawan fourbest karena memakan waktu

untuk mencatat dan sering terjadinya *miss communication* antara klien maupun sesama karyawan fourbest itu sendiri

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Merancang aplikasi Pencatatan Keluhan dan Permintaan di PT. FOURBEST SYNERGY Berbasis WebRTC (Web Real Time Communication).

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang dapat diperoleh dari dibangunnya sistem informasi bagi klien adalah,

- Memudahkan klien dalam memberikan keluhan dan permintaan.
- Memudahkan pelanggan mengetahui status mengenai keluhan dan permintaan yang di berikan.
- Memudahkan klien berkomunikasi mengenai keluhan dan permintaan yang di berikan

Sedangkan manfaat yang dapat diperoleh dari dibangunnya sistem informasi bagi pegawai di PT. FOURBEST SYNERGY adalah,

- Memudahkan karyawan fourbest untuk memberikan informasi penting mengenai perkembangan keluhan dan permintaan yang di berikan.
- Memudahkan karyawan fourbest untuk mengambil keluhan dan permintaan yang di berikan secara terstruktur
- Memudahkan karyawan fourbest untuk mengontrol status keluhan dan permintaan

1.5 Lingkup Tugas Akhir

a. Studi Kepustakaan

Tahap ini melakukan penggalan data dan pengumpulan informasi. Dengan cara mempelajari buku, jurnal artikel yang bisa menunjang pembuatan tugas akhir ini. Berikut merupakan informasi yang dikumpulkan pada tahap ini adalah sebagai berikut:

1. Informasi tentang perancangan aplikasi sistem informasi pengelolaan WebRTC dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *MySQL*.

2. Informasi tentang sistem informasi pencatatan keluhan dan permintaan yang ada di dalam PT. FOURBEST SYNERGY.

b. Studi Lapangan

Tahap ini digunakan untuk mengumpulkan data objek penelitian yang berada di PT. FOURBEST SYNERGY dan mewawancarai atau bertanya langsung kepada pihak-pihak yang terkait.

c. Pengembangan Sistem

Pada proses pengembangan sistem informasi tugas akhir mengenai pencatatan keluhan dan permintaan ini menggunakan metode *waterfall* dengan tahapan sebagai berikut :

1) Requirement

Tahap ini melakukan analisis kebutuhan sistem terhadap data yang ada dengan melakukan identifikasi masalah, menganalisis kebutuhan, dan studi *literature*.

2) Desain

Tahap ini merancang arsitektur sistem design dengan melakukan pembuatan perancangan pemodelan sistem dengan menggunakan *Unified Modeling Language* (UML) setelah mendapat kesimpulan dari analisis.

3) Impelemtasi

Seluruh design sistem yang di buat diubah menjadi kode-kode sebagai pembuatan sistem pencatatan keluhan dan permintaan tersebut menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Data Base *MySQL*.

4) *Verification*

Tahap ini melakukan pengujian berdasarkan jalannya fungsi-fungsi yang ada pada sistem tersebut dan melakukan implementasi sistem yang sudah sesuai dengan kebutuhan proses bisnis.

5) *Testing*

Tahap ini melakukan tes pada sistem agar mengetahui program berjalan dengan baik dan benar.

1.6 **Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Tugas Akhir ini disusun berdasarkan sistematika penulisan, sebagai berikut:

BAB 1 – Pendahuluan

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB 2 – Tinjauan Pustaka

Bab ini merupakan bagian landasan teori yang berisikan teori-teori yang berhubungan dengan sistem informasi pencatatan keluhan dan permintaan di PT. FOURBEST SYNERGY.

BAB 3 – Metodologi Penelitian

Bab ini berisi mengenai penjelasan metodologi penelitian yang berisi uraian tentang prosedur atau cara sistematis dalam menyusun ilmu pengetahuan untuk mendapatkan ilmu tertentu.

BAB 4 – Hasil Pembahasan

Bab ini berisi mengenai penjelasan hasil dan pembahasan dari konsep yang diteliti, mencakup gambaran konsep yang di usulkan dari sistem informasi pencatatan keluhan dan permintaan di PT. FOURBEST SYNERGY.

BAB 5 – Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi mengenai penjelasan kesimpulan dan saran dari penelitian yang di lakukan.