

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat pada saat ini menyebabkan meningkatnya kebutuhan akan informasi yang sangat beragam, hal ini memberikan pengaruh kepada setiap perusahaan untuk dapat menghadapi tuntutan konsumen di era modern ini. Selain dituntut untuk menciptakan produk yang kreatif serta inovatif perusahaan juga harus mempunyai strategi pemasaran agar bisa bersaing dimasa sekarang juga masa yang akan datang.

Manajemen *Complaint* adalah bentuk penanganan atau penataan, pengaturan yang dilakukan suatu perusahaan dalam menyelesaikan atau mengatasi suatu sanggahan atau reaksi ketidakpuasan atau ketidaksetujuan konsumen terhadap proses penggunaan sumber daya organisasi, pengkoordinasian kegiatan organisasi, dan terhadap kegiatan-kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh perusahaan tersebut (Tjiptono, 2004). Sebuah perusahaan yang menanggapi keluhan-keluhan dengan baik sebenarnya memperluas kesempatan kedua untuk memuaskan konsumennya. Manajemen komplain yang efektif memiliki arti strategis bagi perusahaan dalam upaya membangun hubungan yang memuaskan dan menguntungkan dengan nasabah atau konsumen. Namun demikian, manajemen tidak selalu dengan mudah dapat mengetahui tanggapan pelanggan atas pelayanannya. Perusahaan tidak bisa mengukur respons pelanggannya hanya dari data-data formal, seperti data penjualan. Pelanggan juga bisa enggan untuk melakukan pengaduan secara resmi ke perusahaan.

PT. PerkasaLestari Permai adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengembang Properti seperti Apartemen, gudang dan kompleks perkantoran

yang berlokasi di daerah Tangerang Banten. Dan pada saat ini yang sudah beroperasi adalah Aeropolis Residence 1 yang terdiri dari 1183 unit apartemen yang terbagi kedalam tiga *tower* dan juga perkantoran yang terdiri dari 69 unit perkantoran. Saat ini proses penanganan keluhan para Tenant pencatatan data – data nya masih bersifat manual dan belum terkomputerisasi, sehingga pelayanan kepada pelanggan seringkali kurang maksimal dan kebanyakan keluhan tidak ditindak lanjuti dengan baik bahkan banyak keluhan terabaikan. Dalam satu bulan pihak Tenant Relation menerima lebih dari 100 keluhan mengenai unit mereka, dan dari semua keluhan tersebut 20 keluhan tidak tertindak lanjuti dengan baik dikarenakan sistem yang masih manual dan belum terkomputerisasi.

Berangkat dari permasalahan tersebut, perlu adanya suatu media untuk menangani keluhan para *tenant* agar lebih terorganisir dengan bagian *engineering* agar dari pihak *engineering*. Maka dari itu, penulis ingin membuat “ **Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Tenant Complaint Studi Kasus PT. PerkasaLestari Permai (Aeropolis Residences 1) Berbasis Web**”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana mempercepat penanganan *Tenant Complaint* pada PT. PerkasaLestari Permai karena pencatatan data yang masih bersifat manual?
- 2) Bagaimana merancang sistem pelayanan *Tenant Complaint* sebagai media yang dapat digunakan untuk melayani *Tenant* Aeropolis Residences 1 agar lebih terorganisir dan terintegrasi dengan bagian *engineering* agar dapat menindak lanjuti dengan baik keluhannya?.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penyusunan Proposal TA ini adalah :

1. Menghasilkan sistem informasi untuk pelayanan *Tenant Complaint* pada Aeropolis Residences 1.
2. Untuk memberikan kemudahan kepada para *Tenant* dan juga karyawan divisi *Tenant Relation* pada PT. PerkasaLestari Permai (Aeropolis Residences 1) agar memudahkan dalam penanganan keluhan sampai dengan terselesaikannya keluhan tersebut.
3. Mengolah data – data keluhan agar lebih terintegrasi dengan bagian *engineering* dan pelayanan kepada *Tenant* lebih maksimal.

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam penyusunan Proposal TA ini diharapkan dapat memberi manfaat Bagi Penulis dalam penerapan materi dan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan. Penulis juga dapat memahami *Customer Relationship Management* melalui sistem pelayanan *Tenant Complaint* pada PT. PerkasaLestari Permai

1.5. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membuat batasan masalah terhadap masalah yang diteliti. Adapun batasan masalah tersebut :

1. Penerimaan pembayaran hanya melalui transfer dan di upload di sistem
2. Keluhan yang ditangani hanya keluhan yang bersifat minor atau kerusakan – kerusakan kecil pada unit apartemen.
3. Sistem ini dibuat berbasis Web

1.6. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini metode kualitatif sebagai berikut:

1. Study Literatur

Metode ini dilakukan dengan membaca buku–buku referensi, jurnal yang berhubungan dengan konsep *Customer Relationship Management* sebagai landasan dalam memulai penelitian , menganalisis hingga proses perancangan sistem.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pihak yang terkait untuk mendapatkan informasi mengenai proses bisnis yang sedang berjalan saat ini.

3. Observasi

Studi ini dilakukan dengan cara melakukan survei langsung ke perusahaan untuk mendapatkan data serta informasi penting yang dibutuhkan untuk pembuatan sistem. Serta mengamati secara langsung kegiatan yang terjadi pada PT. PerkasaLestari Permai untuk mengetahui alur kerja dan sistem yang diterapkan.

4. Metode Pengembangan Sistem Informasi

Perancangan aplikasi tersebut menggunakan Metode *Extreme Programming* (XP).Yaitu sebuah pendekatan pengembangan perangkat lunak yang mencoba meningkatkan efisiensi dan fleksibilitas dari sebuah proyek pengembangan perangkat lunak dengan mengkombinasikan berbagai ide sederhana.Tools Perancangan yang digunakan adalah *Unified Modelling Language* (UML).dalam pengembangan aplikasi dengan empat kerangka kerja (Pressman R. S., 2010), yaitu:

- a) *Planning* (Perencanaan)
- b) *Design* (Perancangan)
- c) *Coding* (Penulisan Kode)
- d) *Testing* (Percobaan)

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini disesuaikan dengan tata cara penulisan laporan Tugas Akhir program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Esa Unggul.

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan landasan teori yang berisikan teori-teori yang melandasi dan berkaitan dengan sistem informasi pelayanan Tenant Complaint pada PT. PerkasaLestari Permai (Aeropolis Residence 1)

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang PT. PerkasaLestari Permai, visi, misi, proses bisnis, analisa masalah dan rencana pemecahan masalah.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang uraian dari hasil, perancangan sistem, perancangan database serta user interface design.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang uraian kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan apa yang telah dilakukan serta saran yang berguna untuk pengembangan selanjutnya.



Universitas
Esa Unggul



Universitas
Esa Unggul