

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring pesatnya perkembangan teknologi, pemanfaatan komputer dalam berbagai bidang yang saling mendukung dalam aspek kehidupan memegang peranan penting. Kehadiran teknologi komputer membantu memecahkan masalah baik di bidang industri, pendidikan, bisnis dan hiburan. Dimana kebutuhan pengolahan data dapat menghasilkan informasi dengan cepat dan akurat. Kemajuan teknologi informasi merupakan pertumbuhan sistem informasi dan banyak digunakan dalam berbagai bidang kegiatan seperti bidang pelayanan untuk tenant khususnya dalam melayani keluhan yang terjadi pada *tenant*.

Pengaduan atau penyampaian keluhan tenant adalah suatu hal kebutuhan penting bagi perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pelayanan. Lantaran dalam penyampaian keluhan, perusahaan bisa melihat sejauh apa pelayanan yang diberikan. Untuk bisa memperbaiki dan menaikkan performa dalam melayani kebutuhan *tenant*.

PT Ratu Sayang Internasional adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan dalam mengelola gedung perkantoran, pusat perbelanjaan dan apartemen. Sistem yang berjalan saat ini masih memiliki kekurangan seperti pelayanan keluhan *tenant*.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan, perusahaan membutuhkan sistem pelayanan yang lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan *tenant*. Adapun kendala sistem pada pelayanan yang ada di PT Ratu Sayang Internasional masih menggunakan pelayanan manual. Sistem yang digunakan saat ini masih konvensional dimana *tenant* yang ingin mengadukan atau menyampaikan keluhannya harus mendatangi kantor office

PT Ratu Sayang Internasional untuk mengisi form keluhan, hal ini sangat lambat dan memakan waktu. Dalam hal ini sistem pelayanan pada PT Ratu Sayang Internasional masih sangat manual dan tidak efisien.

Pada permasalahan di atas, diperlukannya sistem pelayanan yang dapat secara cepat melayani keluhan *tenant* dan mempermudah *tenant* dalam menyampaikan keluhan secara cepat. Dengan adanya sistem informasi yang terkomputerisasi dapat memberikan kemudahan bagi pihak pengelola gedung untuk memproses data dalam melayani keluhan pada *tenant* sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang efektif.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi suatu permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

- A. Bagaimana cara melayani keluhan *tenant* secara efisien tanpa harus datang ke kantor office untuk melaporkan keluhan?
- B. Bagaimana membuat sistem informasi pelayanan *tenant* yang dapat memudahkan para pengguna sistem pelayanan dalam melaporkan keluhannya?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah:

- A. Membangun sistem pelayanan *tenant* berbasis web yang dapat membantu *tenant* dalam mengadakan keluhan secara efisien.
- B. Menyediakan sistem informasi pelayanan *tenant* berbasis web agar dapat membantu pengguna sistem pelayanan dalam melaporkan keluhan dengan mudah menggunakan sistem yang terkomputerisasi dengan baik.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- A. Dengan adanya sistem informasi pelayanan *tenant* berbasis web ini, dapat meringankan tugas admin PT Ratu Sayang Internasional dalam mengolah data laporan keluhan dari *tenant*.
- B. Sistem yang dibangun ini diharapkan dapat membantu proses pelayanan dalam melayani keluhan secara efektif dan efisien

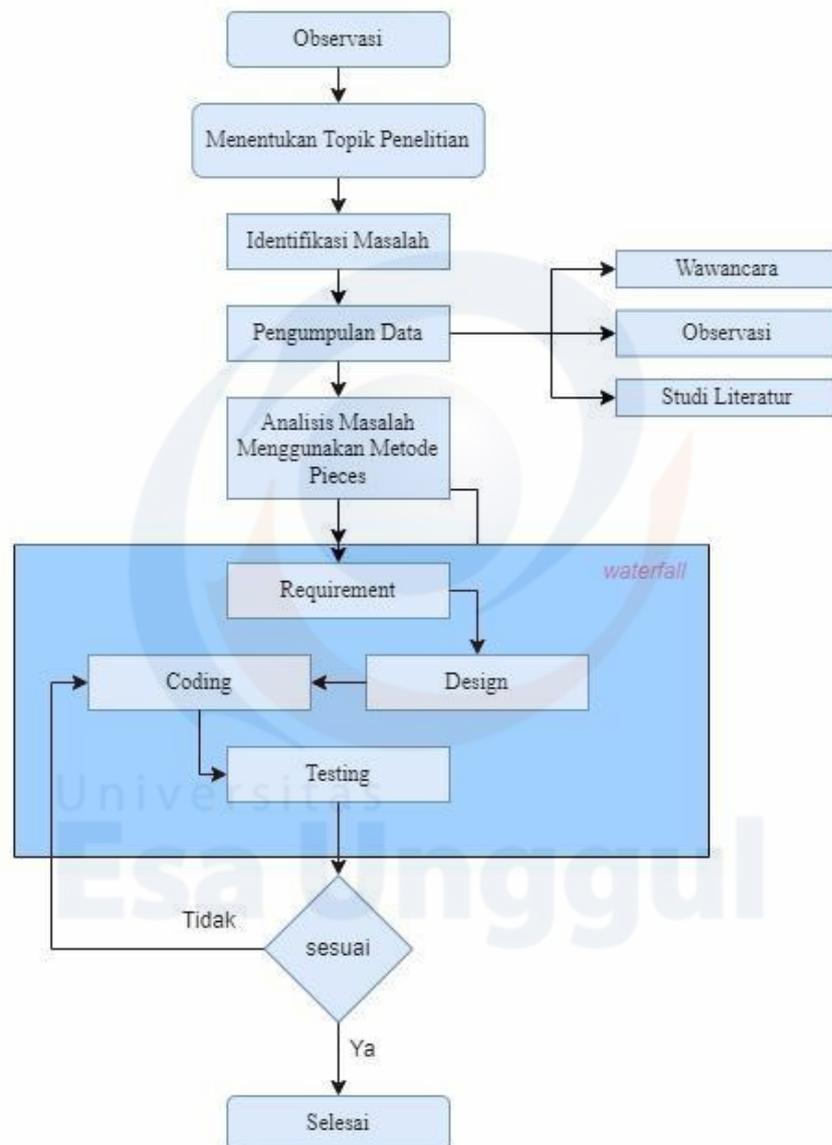
#### 1.5 Batasan Masalah

Agar dalam pengerjaan tugas akhir ini dapat lebih terarah dan permasalahan tidak melebar maka fokus penelitian difokuskan pada pembahasan sebagai berikut:

- A. Sistem yang dibuat dibatasi pada proses pelayanan *tenant* untuk pengaduan keluhan dan *progress* dari keluhan.
- B. Sistem yang dibuat hanya bisa diakses pemilik *tenant* dan admin PT Ratu Sayang Internasional.

## 1.6 Kerangka Penelitian

Dalam penelitian ini, tahapan-tahapan kegiatan yang penulis lakukan dengan mengikuti rencana kegiatan yang ada pada kerangka penelitian dibawah ini:



Gambar 1.1 Kerangka Penelitian

### **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan proposal Tugas Akhir akan dibagi menjadi menjadi sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai hal yang terdiri dari Latar belakang, Identifikasi masalah, Tujuan penelitian, Manfaat penelitian, Batasan masalah, Kerangka berpikir, Sistematika penulisan Tugas Akhir.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi mengenai teori-teori yang berkaitan erat dengan topik bahasan pada Tugas Akhir.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi penjelasan Rencana Penelitian, Objek Penelitian, serta metode-metode yang akan digunakan nantinya dalam pembuatan Tugas Akhir.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai metode pengembangan sistem, analisis masalah, hasil dan pembahasan terhadap penelitian data dan aplikasi yang telah di buat.

#### **BAB V KESIMPULAN**

Dalam bab ini berisi kesimpulan yang berhubungan dengan metode pengembangan sistem mengenai masalah yang dibahas dalam penulisan tugas akhir ini.