BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

E-bussines merupakan kegiatan berbisnis di internet yang bukan hanya meliputi pembelian penjualan dan jasa tapi juga meliputi pelayanan pelanggan dan kerja sama dengan rekan bisnis baik individual maupun instansi. Pada era sekarang para coustomer tidak mau repot dalam hal membeli barang, dengan begitu perusahaan sudah memiliki aplikasi yang berkembang untuk melayani kebutuhan customer.

PT.PARAGON merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan make up, ada tiga produk yang di pegang oleh PT.PARAGON yaitu make over, wardah dan emina ketiga produk tersebut adalah brand yang sudah dikenal oleh masyarakat, tetapi dalam hal pemasaran dari ketiga brand tersebut belum adanya portal untuk menangani pengaduan dari customer. Pada saat ini perusahaan hanya ada sistem untuk memberikan laporan penjualan dari *BA (*Beauty advisor) dikirim ke kantor pusat.

Perusahaan harus mempersiapkan pelayanan yang melayani pengaduan dari customer agar kedepannya dapat memberikan kenyamanan bagi customer untuk melakukan pengaduan kepada perusahaan. Pada dasarnya *HRD* atau petinggi perusahaan merupakan pelayan bagi customer yang harus melayani pengaduan

maupun laporan dari customer, laporan atau pengaduan ini banyak disampaikan media elektronik maupun surat, perusahaan belum ada sistem untuk menanggulangi masalah pengaduan maupun laporan, maka dari itu perusahaan harus mengembangkan sistem untuk menerima laporan dari customer secara cepat agar dapat pelayanan yang memuaskan.

Cara yang dapat dilakukan agar mampu memberikan layanan pengaduan seperti hal yang telah dipaparkan diatas, maka dibutuhkan sebuah sistem informasi yang dapat mengakomodasi kebutuhan informasi dan dapat menjembatani komunikasi antara pihak staff perusahaan dan customer, Maka dari itu diperlukannya suatu sistem yang dapat mengatasi masalah diatas. dan sistem ini diharapkan dapat melacak informasi history pelaporan secara efisien. Dan pada tugas akhir ini, judul yang diambil adalah "**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN CUSTOMER DI PT. PARAGON PADA UNIT LAYANAN PEMASARAN**".

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

B. Perumusan Masalah

Permasalahan yang dibahas dalam penulisan ini adalah Bagaimana Merancang dan Menerapkan Suatu Sistem Informasi Berbasis Web Pada PT. Paragon, sehingga dapat mempermudah customer dan pihak helpdesk menyelesaikan masalah

C. Batasan Masalah

Dari rumusan masalah diatas batasan yang akan dibahas yaitu hanya mencakup:

1. Sistem ini membahas pengaduan customer berbasis web di PT. Paragon secara online
2. Bagaimana penanganan pengaduan dapat ditangani secara optimal
3. Terjalinnya komunikasi yang efektif dan efisien antara konsumen dan perusahaan.

D. Tujuan Penulisan

Tujuan atau hasil akhir yang ingin dicapai dari tugas akhir ini adalah mengembangkan sistem pelaporan sehingga semua laporan customer dapat diproses dengan baik

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

E. Manfaat

Manfaat penelitian dan perancangan sistem informasi berbasis web ini adalah :

1. Dapat merancang aplikasi yang dapat memudahkan bagi customer dan pihak helpdesk dalam melakukan pengaduan dan menangani masalah yang ada yang melalui internet
2. Perusahaan lebih mudah untuk menampung pengaduan – pengaduan dari customer, dan tidak repot repot lagi menangani pengaduan dengan membaca satu persatu komentar di social media atau dengan telepon callcenter.

F. Sistematika Penulisan

Pembahasan yang akan diuraikan dalam Skripsi ini terbagi menjadi beberapa bab yang akan dibahas sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

a. Berisi uraian tentang teori-teori dan konsep-konsep yang relevan dengan masalah yang diteliti serta dapat digunakan sebagai acuan dalam menganalisis masalah

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA

b. Sumber literature yang digunakan harus mutakhir untuk menghindari teori dan konsep lama yang mungkin sudah tidak berlaku lagi.

c. Penulisan landasan teori dapat dimulai dengan menjelaskan pengertian atau definisi

BAB III : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ketiga ini diuraikan tentang analisis sistem yang akan di bangun serta diuraikan perancangan dari sistem ini.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Pada bab keempat ini diuraikan proses pembuatan aplikasi helpdesk. Kemudian dilakukan pengujian terhadap sistem dan mengealuasi dari hasil pengujian tersebut.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil analisa dan rancangan sistem dalam rangka menjawab tujuan penelitian yang diajukan serta saran saran yang penulis berikan untuk lebih memaksimalkan kinerja sistem.

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
YAYASAN ABDI KARYA