

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengiriman barang melalui kurir bukan hal yang lumrah bagi kebanyakan orang. Semakin canggih teknologi informasi masa kini membuat sebagian besar orang menggunakan jasa mereka. Jasa pengiriman barang banyak ditemui di setiap daerah dan menjamur.

JNE Kebayoran Center yang bergerak dibidang jasa khususnya pengiriman barang. Sebagai perusahaan yang menawarkan jasa, JNE Kebayoran Center senantiasa menjaga kepuasan pelanggan. Apa-apa saja yang membuat pelanggan mengeluh, dan bagaimana menanggapi atau menangani keluhan pelanggan tersebut, sehingga pelanggan tetap merasa nyaman menitipkan atau mengirimkan barang mereka. Agar pelanggan merasa nyaman menyampaikan keluhannya dan tetap terjaga kerahasiannya diperlukan suatu sistem informasi untuk menangani keluhan tersebut. Sistem penanganan keluhan yang sudah tersedia di JNE Kebayoran Center masih menyulitkan bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan sehingga menyebabkan timbulnya keterlambatan dan memakan waktu dalam menyampaikan keluhan dari pelanggan ke perusahaan, sehingga menurunnya tingkat kepercayaan pelanggan. Perancangan sistem informasi penanganan keluhan pelanggan di JNE Kebayoran Center ini dibuat untuk memudahkan pelanggan menyampaikan keluhan. Admin akan melakukan pencatatan data keluhan setiap *customer*, pengumpulan data keluhan, pengelolaan

data, pembuatan laporan data keluhan pelanggan serta penanganan keluhan pelanggan. Sistem ini dibuat berbasis web sehingga lebih mudah dan cepat dalam memudahkan *customer* menyampaikan keluhan.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah untuk penelitian ini adalah :

Bagaimana perancangan sistem informasi penanganan keluhan pelanggan pada JNE Kebayoran Center berbasis Web?

1.3 Batasan Masalah

Agar batasan penelitian ini tidak menyimpang dari rumusan masalah, maka diperlukan batasan-batasan. Batasan-batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang dan membuat *interface* berbasis web untuk memudahkan pelanggan menyampaikan keluhan dengan fitur *live chat*.
2. Aplikasi keluhan pelanggan hanya dapat diakses oleh pelanggan yang sudah memiliki ID atau *username*.
3. Membuat aplikasi penangan keluhan pelanggan dengan menggunakan PHP dan MySQL.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Merancang sistem informasi penanganan keluhan pelanggan pada JNE
Kebayoran Center berbasis Web

2. Manfaat

Manfaat dari sistem informasi ini adalah :

- a. Pelanggan dapat dengan mudah menyampaikan keluhannya melalui fitur *live chat* yang telah ada atau disediakan agar pelanggan nyaman ketika menggunakan jasa JNE Kebayoran Center.
- b. Memberikan masukan terhadap peningkatan kualitas pelayanan JNE Kebayoran Center terhadap pelanggannya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari tugas akhir ini terdiri dari beberapa bagian utama sebagai berikut :

BAB I * PENDAHULUAN

Pendahuluan dalam bab ini menjelaskan mengenai penulisan laporan. Bab ini terdiri dari delapan sub bab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai teori-teori yang akan menjadi dasar, yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas

dalam penyusunan tugas akhir ini dan menerangkan tentang konsep dasar keluhan pelanggan dan konsep dasar membangun web.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan secara rinci metodologi penelitian yang digunakan dalam analisis sistem dan perancangan sistem.

BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis hasil merupakan analisis pada data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan teknik analisis data yang telah dikemukakan dalam metode penelitian. Pembahasan merupakan kajian atas hasil penelitian yang diperoleh pada analisis data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir akan memuat kesimpulan dari keseluruhan uraian bab-bab sebelumnya dan saran-saran dari hasil yang diperoleh yang diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan selanjutnya untuk perbaikan dimasa yang akan datang.