

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Amartha Sejahtera merupakan sebuah perusahaan swasta yang berdiri pada tanggal 30 Mei 2011 yang bergerak dalam bidang jasa pengolahan air bersih layak pakai. Pengadaan jasa yang di sediakan oleh perusahaan seperti jasa instalasi air dan pelayanan pengaduan. Pada tahun 2012 perusahaan memperluas jaringan pengolahan air bersihnya ke berbagai perumahan dan perkampungan yang mencangkup di daerah Desa Wanajaya dan Kecamatan Cibitung dan sebagian wilayah Desa Telaga Murni Kabupaten Bekasi.

Pengaduan yang di sampaikan oleh pelanggan yang tidak bisa diprediksi dan adanya perbedaan kriteria yang diinginkan membuat PT Amartha Sejahtera kesulitan dalam mendahulukan keluhan pelanggan. Akibatnya, pihak pemilik mengalami kesulitan dalam menentukan keluhan yang tepat dikarenakan kriteria yang diinginkan berbeda - beda. Adanya perbedaan kriteria oleh setiap keluhan membuat proses pemeriksaan keluhan membutuhkan waktu yang lama dalam pengolahannya sehingga tidak adanya keluhan yang tertunda.

Akhirnya PT. Amartha sebagai pengelola perusahaan air bersih mendapat banyak sekali keluhan dan masukan mengenai penyuplaian air bersih kerumah - rumah warga khususnya di kabupaten Bekasi seperti yang baru - baru ini terjadi salah

satu warga masyarakat perumahan kirana cibitung mengeluhkan mengenai tidak adanya suplai air bersih diperumahaanya sejak 2 hari yang lalu.

Kelangsungan usaha dari Perusahaan PT Amartha Sejahtera, sangat tergantung dari keberadaan dan kesetiaan dari para pelanggannya. Sementara di lain pihak kesetiaan para pelanggan akan seimbangan dengan adanya keunggulan pelayanan yang makin memuaskan. Maka tidak ada pilihan lain bagi Perusahaan PT Amartha Sejahtera, dituntut untuk membangun serta mengembangkan pelayanan yang berkualitas secara terus menerus dan berkelanjutan, sehingga pada akhirnya dapat menanggulangi berbagai ketidakpuasan yang selama ini dirasakan oleh para pelanggan, sekaligus mengusahakan peningkatan kepuasan pelanggan secara tepat dan terarah.

Maka dengan uraian tersebut, dalam tulisan ini penulis akan menganalisis suatu penelitian dengan mengambil judul skripsi **“Rancang Bangun Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Menggunakan Metode *Sequential Elimination By Lexicography* Pada PT. Amartha Sejahtera Metland Cibitung”** sebagai solusi terhadap permasalahan proses mengelola keluhan yang ada, sehingga tidak adanya keluhan yang tertunda.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Keluhan pelanggan mengenai kebocoran pipa sehingga mengakibatkan air tidak keluar otomatis atau airnya kecil keluarannya, dan tidak sama sekali (kekeringan).
2. Air keruh mengakibatkan warga yang berlangganan tidak bisa menggunakannya untuk mandi, mencuci pakaian dan lain – lain.
3. Pembayaran yang mahal dan berbeda setiap bulannya mengakibatkan warga yang berlangganan complain padahal pemakaian sama saja setiap bulannya.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penyusunan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui permasalahan pada sistem keluhan pelanggan.
2. Membuat aplikasi dengan berbasis web.
3. Mengimplementasikan metode *Sequential Elimination By Lexycography*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penulisan laporan skripsi ini adalah :

1. Manfaat bagi Peneliti

Dapat melatih kemampuan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di program studi Sistem Informasi untuk membantu perusahaan.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari hasil pelayanan keluhan pelanggan di Amartha Sejahtera Metland Cibitung. Selain itu sebagai bahan masukan bagi perusahaan mengenai kualitas layanan yang telah diberikan bagi pelanggan. *Website* ini juga bisa digunakan secara berkala.

1.5 Ruang Lingkup

Agar permasalahan tidak menyimpang dari tujuan, maka berikut ini adalah beberapa pembatasan masalah yang perlu dibuat, diantaranya :

1. Metode pengembangan sistem yang akan digunakan adalah metode *Sequential Elimination By Lexycography*.

2. Aplikasi ini dibuat menggunakan HTML, PHP, CSS, XAMPP, dan MySQL sebagai *database*.

3. Sistem keluhan pelanggan yang menentukan kriteria atau prioritas pelanggan pada PT. Amartha Sejahtera Metland Cibitung.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini merupakan garis besar penyusunan yang memudahkan jalan pikiran dalam memahami secara keseluruhan isi penelitian ini. Sistematika penulisan laporan ini terdiri dari :

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini membahas uraian mengenai latar belakang masalah yang diambil, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan tentang teori - teori yang digunakan untuk mendukung dalam membuat model penelitian. Dimana akan dikemukakan mengenai konsep dasar sistem dan penjelasan tentang Metode *Sequential Elimination By Lexicography* (prioritas), penjelasan mengenai alat analisis sistem yaitu *System Development Life Cycle* (SDLC) menggunakan model *Extreme Programming* (XP), penjelasan mengenai peralatan pendukung sistem (*tools system*) yaitu UML (*Unified Modelling Language*), menjelaskan secara teoritis tentang alat perancangan sistem yaitu HTML, PHP, Sublime Text, MySql, dan XAMPP. Dan yang terakhir yaitu menjelaskan tahap pengujian program atau uji coba sistem yang akan digunakan dalam penulisan laporan skripsi.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini menguraikan mengenai kerangka pemikiran, teknik pengumpulan data, Metodologi pengembangan sistem, waktu dan tempat penelitian, dan serta alat bahan penelitian.

BAB IV Analisis Sistem

Bab ini berisi analisis kebutuhan dalam membangun aplikasi ini, analisis sistem yang sedang berjalan pada aplikasi ini sesuai dengan metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan, selain itu juga terdapat perancangan antar muka untuk aplikasi yang dibangun sesuai dengan hasil analisis yang telah dibuat.

BAB V Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini akan di uraikan mengenai hasil dan pembahasan mengenai tampilan aplikasi berdasarkan dari akses kategori level kemudian akan di jelaskan juga uji coba aplikasi berdasarkan uji coba struktural, fungsional, dan validasi.

BAB VI Kesimpulan Dan Saran

Pada bab ini akan di uraikan mengenai kesimpulan dan saran pembahasan setiap bab sebelumnya, serta memberikan saran-saran yang di harapkan akan dapat berguna dalam pengembangan sistem informasi di masa yang akan mendatang.