

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengaduan merupakan penyampaian keluhan oleh pengguna atau konsumen kepada penyedia layanan atau jasa yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan pelanggaran larangan (Hanifah and Syahnaz, 2021). Dalam ketentuan umum. Peran teknologi informasi dalam proses pengaduan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dari segi respon dan kecepatan penyampaian informasi tanggapan dari hasil pengaduan seperti perusahaan yang bergerak dibidang otomotif (Nurjannah and Bachtiar, 2019).

PT Nusantara Surya sakti yaitu perusahaan yang bergerak dibidang otomotif atau dealer kendaraan bermotor roda dua dengan merek honda, perusahaan dengan komitmen tinggi untuk menjadi perusahaan terbesar di indonesia ini telah mendukung oleh ribuan kantor pelayanan diseluruh indonesia. PT Nusantara Surya Sakti Cabang Lampung beralamat di Jl. Teuku Umar No 07/08, Kedaton Kota Bandar Lampung. PT NSS memiliki kurang lebih 200 karyawan. Berdasarkan proses pengolahan data pelayanan mengenai pengaduan konsumen diketahui bahwa pengaduan yang dilakukan oleh konsumen dengan mengirimkan informasi pengaduan melalui media sosial perusahaan pusat. Setelah informasi pengaduan di infokan di pusat, maka bagian pusat akan menginformasikan kebagian cabang melalui media *whatsapp* dengan mengirimkan data-data pengaduan dan keluhan pelanggan. Kemudian bagian perusahaan cabang di Kota Bandar Lampung akan menghubungi konsumen melalui media telepon untuk mengkonfirmasi pengaduan yang dikirimkan, jika pengaduan sudah diproses hingga selesai selanjutnya bukti tanda selesai berupa foto dikirimkan kembali kepada bagian pusat melalui media *chatting* untuk di data kembali. Syarat konsumen untuk melakukan pengaduan yaitu dengan memberikan informasi KTP, telepon dan bukti keluhan atau pengaduan, pada bagian *booking* servis seperti proses *booking* yang dilakukan masih menggunakan media telepon atau *whatsapp*.

Sehingga proses yang dilakukan secara keseluruhan masih belum otomatis dapat diproses khususnya pada bagian cabang perusahaan dan hasil konfirmasi yang tidak secara otomatis dapat memberikan info kepada konsumen maupun kebagian pusat perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada bagian CRM diketahui bahwa proses pengaduan yang dilakukan oleh konsumen kepada perusahaan belum terdapat wadah yang dapat mempermudah melakukan pengaduan secara online pada perusahaan cabang. Dampak dari penanganan pengaduan yang belum saling terintegrasi dengan baik dapat menghasilkan respon yang lambat dan penanganan yang cukup lama, kesalahan penanganan dari data pengaduan yang di kirimkan kepusat dapat terjadi. Proses penyampaian informasi pengaduan dari perusahaan pusat kebagian perusahaan cabang menggunakan media *whatsapp* berdampak pada proses yang tidak terorganisir dengan baik, data mudah hilang dan respon yang lambat karena perusahaan cabang tidak secara langsung menerima info pengaduan konsumen, melainkan dari pusat lalu dikirimkan kecabang, hal tersebut mengakibatkan proses pengiriman data yang berulang-ulang. Permasalahan lain terkait penanganan pengaduan yang lambat dapat berakibat pada citra buruk perusahaan serta jika terjadi pengaduan terus menerus perusahaan akan mendapatkan SP dari perusahaan pusat jika SP terjadi sampai 3 kali maka perusahaan pusat akan memonitoring cabang mengapa sering terjadi pengaduan konsumen, hal ini akan menyebabkan perusahaan cabang akan menjadi pusat perhatian main dealer serta akan dilakukan visit 1 sampai 2 kali dalam satu bulan untuk memperbaiki kinerja karyawan. Belum tersedianya media informasi untuk pemberitahuan kepada konsumen dari hasil konfirmasi membuat konsumen terlalu lama menerima tanggapan perusahaan mulai dari 2 sampai 3 hari dan maksimal 1 minggu, karena perusahaan harus memproses satu persatu berdasarkan data pengaduan tersebut. Permasalahan pada proses *booking* servis kendaraan melalui media *chatting* atau telepon mengakibatkan respon yang lambat dan kesalahan dalam menanggapi pelanggan.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan suatu solusi dengan membangun sistem berbasis *web* untuk mempermudah pengaduan konsumen. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Saputra and Cahyono, 2022)

menghasilkan sistem pelaporan berbasis web yang dapat mengelola data pelaporan agar pelaporan tidak terlewat dan memberikan notifikasi dengan baik untuk mempercepat proses penanganan dari data pelaporan. Adapun penelitian oleh (Hanifah and Syahnaz, 2021) metode pengembangan sistem menggunakan prototyping dan menghasilkan penelitian berupa sebuah aplikasi yang dapat membantu pelanggan dalam menyampaikan pengaduan tanpa harus datang ke kantor. Adapun harapan perusahaan yaitu dapat menyediakan wadah pelayanan pengaduan konsumen untuk PT NSS, sehingga konsumen yang melakukan pengaduan langsung otomatis masuk ke data perusahaan tanpa melalui perusahaan pusat. Web yang menyediakan fitur lengkap seperti pemberitahuan melalui *whatsapp* setelah konsumen di konfirmasi.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana merancang dan membangun sistem informasi layanan pengaduan dan *booking* servis kendaraan berbasis *web* pada PT Nusantara Surya Sakti Kedaton.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu menghasilkan sistem informasi layanan pengaduan konsumen berbasis web pada PT Nusantara Surya Sakti Kedaton yang dapat memberikan kemudahan komplain maupun pengaduan kepada konsumen secara online dan *booking* servis kendaraan melalui sistem.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah pada aplikasi yang dikembangkan menggunakan web sebagai berikut :

1. Pengembangan sistem menggunakan metode prototype dan dirancang menggunakan diagram UML seperti *use case diagram*, *activity diagram* dan *class diagram*.
2. Bahasa pemrograman dan database yang digunakan PHP MySQL.
3. Menghasilkan sistem berbasis Web.
4. Layanan pengaduan keluhan konsumen dan *booking* servis.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diperoleh dari hasil penelitian yaitu :

1. Bagian Perusahaan

Manfaat bagi perusahaan dapat memberikan pelayanan melalui media teknologi informasi untuk mempermudah pelayanan pengaduan dan penyampaian hasil tindakan pengaduan kepada konsumen secara online.

2. Bagian Konsumen

Manfaat bagi konsumen dapat mempermudah melakukan pengaduan langsung kepada perusahaan tanpa melalui bagian pusat perusahaan, sehingga respon pengaduan oleh perusahaan dapat ditanggapi secara langsung dengan menerima pemberitahuan hasil pengaduan. Mempermudah proses *booking* servis kendaraan sehingga tidak terjadi antrian.