

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Sistem informasi adalah salah satu faktor yang menjadikan teknologi semakin berkembang dalam kebutuhan informasi yang beragam terutama pada pelayanan keluhan pelanggan. Dalam menyajikan informasi yang efektif dan tepat guna bagi sebuah instansi, perusahaan, organisasi, maupun dibidang pendidikan semakin berkualitas (Fajarita, 2015). Untuk menghasilkan informasi yang baik, terutama pada pelayanan keluhan pelanggan maka dibutuhkan sebuah sistem informasi yang mendukung dalam pengolahan data yang dilakukan secara *online* (Web).

*Web* merupakan salah satu aplikasi untuk mengelola data *online* terutama pada bidang pendidikan. *Web* adalah halaman situs sistem informasi yang dapat diakses secara cepat. *Web* adalah pengelolaan data sesuai dengan layar pengguna dan dikembangkan lagi menjadi *Responsive Web Design* (RWD), yang dapat mengoptimalkan kegunaan dari web itu sendiri dengan tampilan yang dapat dikelola sesuai dengan layar pengguna dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Dengan menggunakan web, pengguna bisa leluasa mengakses website menggunakan beraneka macam gadget (pc, laptop, smartphone, tablet, dan lain lain) (Meimaharani, 2014). Pengembangan sistem berbasis web pada suatu sekolah dapat dikembangkan untuk mengelola data keluhan banyak sekolah yang belum menerapkan sistem keluhan secara *online*, seperti halnya di SMA Negeri (SMAN) 12 Bandar Lampung.

SMAN 12 Bandar Lampung, merupakan salah satu sekolah menengah yang ada di Provinsi Lampung. Sama dengan SMA pada umumnya di Indonesia masa

pendidikan sekolah di SMA Negeri 12 Bandar Lampung ditempuh dalam waktu tiga tahun pelajaran, mulai dari Kelas X, Kelas XI, dan Kelas XII. Terdapat 2 jurusan pada sekolah SMA Negeri 12 Bandar Lampung yaitu IPA dan IPS, sekolah ini memiliki murid  $\pm$  950 murid yang dikelola oleh sekolah ini. Dalam melakukan pelayanan penanganan keluhan pelanggan di SMA Negeri 12 Bandar Lampung siswa maupun orangtua wali murid harus datang langsung ke sekolah untuk menyampaikan keluhan. Untuk mendapatkan informasi keluhan yang ada di SMA Negeri 12 Bandar Lampung siswa maupun wali murid dapat menelpon pihak sekolah. Dalam pengolahan data keluhan yang ada masih dilakukan manual yaitu dicatat didalam buku laporan. Hal ini mengakibatkan proses tindakan  $\pm$  2-3 hari dalam memberikan penanganan. Hal ini akan berdampak pada pelayanan yang kurang cepat pada ketidak puasan pelanggan dikarenakan pelayanan terlalu lama.

Solusi dari kendala diatas akan dibuat aplikasi keluhan pelanggan secara *online* untuk mendata dan mengelola informasi yang dikeluhkan oleh pelanggan. Sistem yang akan dibangun akan menyampaikan informasi keluhan oleh siswa maupun wali murid, yang dapat dikelola kapan saja maupun dimana saja dengan menghasilkan laporan yang dibutuhkan oleh sekolah, seperti kegiatan siswa, informasi beasiswa dan prestasi siswa, informasi jadwal kegiatan sekolah, dan informasi administrasi sekolah.

## 1.2. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana mengimplementasi aplikasi penanganan keluhan pelanggan berbasis web pada SMA Negeri 12 Bandar Lampung?
2. Bagaimana menguji aplikasi penanganan keluhan pelanggan berbasis web pada SMA Negeri 12 Bandar Lampung menggunakan ISO 9126 ?

## 1.3. Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah pada pembahasan dalam penelitian ini, agar pembahasannya tidak terlalu luas atau menyimpang, yaitu:

1. Hanya membahas kegiatan sekolah, informasi beasiswa dan prestasi siswa, informasi jadwal kegiatan sekolah, dan informasi administrasi sekolah.
2. *Inputan* sistem yaitu data siswa, dan data informasi.
3. Proses sistem yaitu data keluhan
4. *Output* sistem yaitu laporan keluhan

## 1.4. Manfaat Yang Diharapkan

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian skripsi ini adalah :

1. Dapat mengelola data keluhan pelanggan dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh siswa, wali murid, maupun sekolah.
2. Mempermudah pengolahan penyampaian informasi, dan penyimpanan data keluhan pelanggan.

## 1.5. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan dan sasaran. Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Merancang sistem aplikasi penanganan keluhan pelanggan pada SMA Negeri 12 Bandar Lampung.
2. Menguji aplikasi penanganan keluhan pelanggan berbasis web pada SMA Negeri 12 Bandar Lampung menggunakan ISO 9126.