

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu penerapan sistem informasi pada masa sekarang ini adalah dengan menerapkan sebuah aplikasi untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat. Salah satunya ialah dengan melayani keluhan dan pengaduan setiap masyarakat. Sebab dengan melakukan pelayanan terhadap keluhan pelanggan maka dapat meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat kepada pihak perusahaan dalam hal ini PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Mayor Ruslan.

Didirikan tahun 1990, PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) melayani masyarakat dalam urusan jasa kepabeanan terutama import atas kiriman peka waktu melalui gudang 'Rush Handling'. Kecepatan dan kehandalan layanan yang konsisten dan bertanggung jawab membuat kredibilitas JNE semakin tinggi di mata pelanggan maupun mitra kerja. Seiring dengan peningkatan investasi asing, pertumbuhan ekonomi dalam negeri, dan perkembangan teknologi informasi, serta beragam inovasi produk yang dikembangkan, kinerja JNE semakin tumbuh juga berkembang di kalangan dunia usaha maupun masyarakat Indonesia.

Permasalahan yang terjadi terutama pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Mayor Ruslan, belum ada sebuah aplikasi yang dapat menampung keluhan dan pengaduan masyarakat, hal ini disadari betul oleh pihak PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Mayor Ruslan guna untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, perlu sebuah sistem yang dapat menampung pendapat dan keluhan pelanggan. Selama ini masyarakat dalam melakukan keluhan harus menyampaikan langsung ke pihak perusahaan, padahal masyarakat belum tentu bisa datang langsung ke PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Mayor Ruslan.

Keluhan pelanggan saat ini ialah sulitnya menyampaikan pengaduan atau keluhan kepada pihak JNE terutama pada JNE Cabang Utama Mayor Ruslan, pelanggan harus datang langsung ke perusahaan jika ingin melakukan pengaduan konsumen, sedangkan kalau melalui via telepon terkadang pelanggan harus menunggu terlebih dahulu dikarenakan antrian telepon yang padat. Hal ini menyebabkan sulitnya pelanggan untuk melakukan komplain secara langsung ketika pelanggan memiliki permasalahan pada JNE Cabang Utama Mayor Ruslan.

Berdasarkan keluhan dan permasalahan diatas maka solusi yang ditawarkan adalah pembangunan sebuah aplikasi yang dapat menampung keluhan dan pengaduan masyarakat pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Mayor Ruslan. Dengan dibangunnya aplikasi ini dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan terhadap masyarakat, sedangkan masyarakat dapat lebih mudah dalam menyampaikan keluhan yang ada kepada pihak perusahaan terutama pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Mayor Ruslan.

Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Berbasis Web Mobile, akan dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP serta menggunakan *mysql* sebagai media penyimpanan data. Guna untuk melancarkan penelitian ini paka peneliti menggunakan metode RAD sebagai media pengembangan sistem. Model RAD adalah sebuah adaptasi “kecepatan tinggi” dari model waterfall, di mana perkembangan pesat dicapai dengan menggunakan pendekatan konstruksi berbasis komponen. Jika tiap-tiap kebutuhan dan batasan ruang lingkup projek telah diketahui dengan baik, proses RAD memungkinkan tim pengembang untuk menciptakan sebuah “sistem yang berfungsi penuh” dalam jangka waktu yang sangat singkat.

Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk membuat suatu aplikasi yang lebih efektif dan efisien dengan menggunakan Bahasa pemrograman *PHP* dan *MySql* yang akan dijadikan Tugas Akhir dengan judul “**Aplikasi Pengaduan**

## **Keluhan Pelanggan Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Berbasis Web Mobile”.**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan menjadi permasalahan utama sebagai berikut ini

1. Bagaimana membangun suatu Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan Pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Berbasis Web Mobile ?.
2. Bagaimana pelanggan dapat melakukan penyampaian keluhan dan pengaduan kepada pihak Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Berbasis Web Mobile ?.

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penulisan laporan ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, serta berdasarkan penelitian terhadap permasalahan yang dihadapi oleh PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), maka penulis membatasi permasalahan yang ada, yaitu pada pengaduan keluhan pelanggan pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).

### **1.4 Tujuan dan Manfaat**

#### **1.4.1 Tujuan**

Berikut merupakan tujuan dari penulisan laporan Tugas Akhir ini, dapat dilihat sebagai berikut:

1. Membangun sebuah aplikasi pengaduan masyarakat dengan menggunakan *web mobile*.
2. Memenuhi syarat dalam menyusun laporan akhir Pendidikan Diploma III di Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari perkuliahan



### **1.4.2 Manfaat**

Berikut merupakan manfaat dari penulisan laporan kerja Tugas Akhir, dapat dilihat sebagai berikut:

1. Membantu masyarakat dalam melakukan pengaduan kepada pihak PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Mayor Ruslan.
2. Penulis dapat menerapkan ilmu pengetahuan baik secara teori maupun praktek yang diterima selama di perkuliahan terhadap objek yang diteliti pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE).
3. Sebagai bahan pelajaran bagi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya pada tahun berikutnya dalam hal penyusunan laporan akhir.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Objek penelitian yang digunakan pada laporan akhir ini adalah PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Utama Mayor Ruslan yang beralamat di Jl. Mayor Ruslan No.4, 20 Ilir D. I, Kec. Ilir Tim. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30114.

### **1.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah kegiatan pengumpulan data dalam suatu penelitian yang sangat membutuhkan ketelitian, kecermatan, serta penyusunan program yang terperinci agar diperoleh data yang benar-benar relevan dengan tujuan penelitian.

Menurut (Sugiyono, 2018), Data Penelitian dapat dikelompokkan dalam dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer (*Primary Data*)

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data



asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain :

a. Observasi

Observasi Merupakan pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung. Dalam observasi tidak boleh ada pengaruh terhadap objek. Dengan kata lain, peneliti hanya mengamati atau mengobservasi fenomena yang terjadi.

Observasi dilakukan di PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) pada Cabang Utama Mayor Ruslan.

b. Interview (Wawancara)

Wawancara adalah proses tanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.

2. Data Sekunder (*Secondary Data*)

Disini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara tidak langsung, yaitu dengan mencari informasi melalui buku perpustakaan dan sumber dokumen lainnya dari lapangan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini dibagi dalam lima bab. Secara garis besar sistematika pembahasannya sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini mengemukakan secara garis besar mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi penulisan dan sistematika penulisan.

### **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**



Pada bab ini penulis menguraikan secara singkat mengenai teori umum, teori khusus dan teori program. Teori umum berkaitan dengan judul dan istilah-istilah yang dipakai dalam pembuatan aplikasi tersebut. Teori khusus menjelaskan mengenai pengertian *Data Flow Diagram (DFD)*, *Entity Relationship Diagram (ERD)*, Kamus Data, *Block Chart* dan *Flow Chart* beserta simbol-simbol yang digunakan. Sedangkan teori program berkaitan dengan program yang digunakan seperti *Bahasa Pemrograman Berbasis Web (PHP)* dan database *MySQL* yang dijadikan sebagai acuan pembahasan.

### **BAB III      GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, pembagian tugas dan hal lain yang berhubungan dengan perusahaan serta uraian sistem yang sedang berjalan.

### **BAB IV      HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas tentang hasil yang telah dicapai, berupa hasil perancangan, pembahasan, langkah-langkah membuat aplikasi pemrograman serta cara pengoperasian program.

### **BAB V      KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab terakhir, penulis membuat kesimpulan dari apa yang telah dipaparkan dan dibahas dalam bab-bab sebelumnya dan pada akhir penulisan, kami memberikan saran- saran yang berhubungan dengan masalah yang telah dibahas.