



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri jasa saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring dengan kebutuhan masyarakat akan berbagai jenis jasa dalam berbagai bidang kehidupan. Perkembangan industri jasa yang semakin besar di dorong pula oleh kemajuan pesat dalam bidang teknologi komunikasi dan informasi. Oleh karena itu, industri jasa akan memainkan peranan penting pada masa mendatang. Jasa pengiriman barang merupakan salah satu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dimana jasa tersebut mempermudah masyarakat yang menginginkan suatu barang dapat diterima oleh kerabatnya ataupun orang yang dituju walaupun jarak antara kedua belah pihak saling berjauhan.

Dalam kegiatannya, proses pengiriman barang dari suatu wilayah ke wilayah yang lainnya tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Hal tersebut pun maklum terjadi, mengingat penundaan pengiriman berdasarkan wawancara dengan Manajer Pelayanan Paket Pos PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang, tidak hanya terjadi karena *human error* saja akan tetapi juga faktor wilayah yang dituju khususnya ketika wilayah yang dituju merupakan wilayah jauh dari kota dengan medan tempuh yang susah untuk dilalui sehingga pada akhirnya proses pengiriman barang pun tertunda dari jadwal yang telah ditetapkan. Permasalahan dalam proses pengiriman barang tidak hanya terjadi karena medan tempuh saja akan tetapi juga karena penerima barang yang perusahaan jasa di tuju tidak sedang berada dirumah padahal pengirim barang juga harus mengirimkan barang yang lain sesegara mungkin ke tempat lainnya sehingga penundaan barang pun terjadi.

Permasalahan-permasalahan yang terjadi pada proses pengiriman barang tersebut pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang pada akhirnya berakhir pada pemberian komplain kepada perusahaan penyedia jasa pengiriman sebagai rasa kecewa atas penundaan kepada perusahaan penyedia jasa pengiriman



barang yang terjadi, mengingat pelanggan pengguna jasa telah membayar dan mempunyai pengharapan yang baik bahwa barang yang dikirim oleh perusahaan penyedia jasa pengiriman akan tiba tepat pada waktunya.

PT Pos Indonesia (Persero), merupakan badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang pengiriman surat maupun barang yang menjadi alternatif masyarakat untuk mengirimkan barang ke suatu tempat yang dituju. Akan tetapi dalam pengiriman barang dari suatu tempat ke tempat lain terkadang timbul suatu masalah yang pada akhirnya menyebabkan konsumen merasa dirugikan, salah satu adalah ketika barang yang diterima dalam keadaan cacat atau tidak sempurna seperti yang diinginkan ataupun ketika barang yang dikirim tidak sampai pada waktunya sesuai jadwal yang ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merasa perlu untuk membuat aplikasi pengaduan keluhan pelanggan agar masyarakat lebih mudah untuk menyampaikan aspirasi, saran dan kritik untuk PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang. Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis menyusun Laporan Akhir dengan judul **“Aplikasi Pengaduan Keluhan Pelanggan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang Sumatera Selatan”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan beberapa permasalahan yang ada, yaitu :

1. Kurangnya sarana untuk menampung pengaduan keluhan pelanggan kepada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang Sumatera Selatan.
2. Belum adanya *Website* khusus yang menjadi sarana pemberitahuan dari masyarakat ke Lembaga Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang Sumatera Selatan.

Berdasarkan latar belakang diatas serta rumusan pokok permasalahan yang diuraikan tersebut maka penulis mengambil perumusan masalah dalam penulisan



Laporan Akhir ini, yaitu “Bagaimana membuat aplikasi pengaduan keluhan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang Sumatera Selatan.

1.3. Batasan Masalah

sehubungan dengan luasnya pembahasan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan agar proses pembuatan Laporan Akhir ini menjadi lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis hanya membatasi aplikasi ini pada masalah pangaduan keluhan pelanggan pada Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang Sumatera Selatan.

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah membangun aplikasi pengaduan keluhan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang Sumatera Selatan.

1.4.2. Manfaat

Adapun manfaat dari pembuatan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Lembaga Pos Indonesia, mempermudah perusahaan mengetahui kepuasan, keluhan, saran dan kritik pelanggan terhadap PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang Sumatera Selaatan.
2. Manfaat bagi penulis adalah menambah wawasan penulis terhadap ilmu pemograman khususnya *PHP* dan *database MySQL*.
3. Manfaat bagi pihak lain adalah laporan ini dapat laporan ini dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya Jurusan Manajemen Informatika sebagai *literature* dalam proses penulisan laporan selanjutnya.



1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Lokasi Pengumpulan Data

Dalam menyelesaikan pembuatan Laporan Akhir ini, yang menjadi objek pengumpulan data adalah Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang yang beralamat di Jalan Merdeka, 19 ilir Bukit Kecil Palembang Sumatera Selatan.

1.5.2. Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini dibutuhkan data yang akurat, objektif dan pendukung sebagai bahan tinjauan agar data yang dikumpulkan benar-benar bermanfaat, maka diperlukan suatu metode yang tepat dalam proses pengumpulan data tersebut.

Menurut Sugiyono (2013:194) metode pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara berikut :

1. Riset Lapangan (*field research*)

Adalah riset yang dilakukan dengan mendatangi secara langsung perusahaan yang menjadi objek penulisan ini. Dalam riset ini terdapat tiga cara, yaitu :

- a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik wawancara dapat dilakukan dengan tatap muka (*face to face interviews*) dan melalui saluran telepon (*telephon interviews*).

- a. Kuesioner (Angket)

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

- b. Observasi (Pengamatan)



Merupakan teknik pengumpulan data dengan peninjauan langsung mengenai kegiatan kerja didalam mengelola keuangan perusahaan.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar pembahasan Laporan Akhir ini dapat memberikan gambaran secara jelas dan sesuai dengan tujuan, maka penulisan Laporan Akhir ini disusun dengan sistematis penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi, penelitian, dan sistematika penulisan..

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

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.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisikan uraian mengenai gambaran umum lembaga yang terdiri dari sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, uraian tugas dan fungsi, dan hal lain yang berhubungan dengan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini berisikan pembahasan mengenai pemograman aplikasi menggunakan *Php* dengan orientasi DataBase menggunakan *MySQL* pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Palembang Sumatera Selatan.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran yang telah dipaparkan dan dibahas dalam bab-bab sebelumnya yang berguna bagi semua pihak dan sebagai tahun tinjauan untuk pihak yang membacanya.