

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Proses layanan pelanggan adalah salah satu tugas terpenting perusahaan. Layanan pelanggan disediakan untuk menjawab pertanyaan dan menerima keluhan pelanggan. Layanan ini dilakukan oleh satu atau dua perwakilan dari *customer service*. Evolusi informasi yang terjadi saat ini menuntut *customer service* memiliki segala pengetahuan operasional untuk menangani keluhan pelanggan. Hal ini bukanlah tugas yang mudah, sehingga untuk menjaga kepuasan pelanggan, perusahaan menerapkan sistem manajemen keluhan pelanggan untuk menyelesaikan masalah dan keluhan.

Manajemen keluhan pelanggan adalah dukungan informasi untuk menangani masalah dan pemecahan masalah. Fitur manajemen keluhan pelanggan sering digunakan oleh bisnis dan agensi untuk memberikan solusi dengan cepat dan untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dan bisnis internal. Menurut survei yang dilakukan oleh Wang (2010), 70% pelanggan tidak puas dengan layanan perusahaan, bukan produk atau layanan yang ditawarkan. Tidak banyak perhatian diberikan pada layanan pengaduan pelanggan secara keseluruhan, namun pengelolaan keluhan pelanggan sangat diperlukan bagi perusahaan.

CV. Alam Raya adalah penyedia jasa pembuatan software berbasis *website* atau *mobile*. Proses bisnis CV. Alam Raya belum terkomputerisasi dan tercatat secara manual. Sebagai perusahaan yang berkembang dengan jumlah pelanggan yang terus meningkat, CV. Alam Raya bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya, termasuk dalam penanganan keluhan.

Keluhan pelanggan dikomunikasikan secara lisan ke kantor dan departemen manajemen keluhan pelanggan memrlukan bantuan teknisi untuk menyelesaikannya. Teknisi kemudian melapor ke departemen manajemen keluhan pelanggan ketika pekerjaan selesai, dan dengan begitu banyak keluhan dan catatan manual, perusahaan mengalami kesulitan dalam memonitoring keluhan dan pencatatan keluhan.

Hulaliyah (2014) dalam makalah penelitiannya Analisis Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Berbasis Web Pada PDAM Cabang Teluk Naga Tangerang. Masalah yang muncul adalah perusahaan tidak memiliki website, dan seringkali sulit bagi konsumen untuk mendapatkan saran, menemukan lokasi perusahaan, atau menampilkan contoh gambar produk yang mereka butuhkan. Beberapa masalah juga terjadi khususnya dalam mempromosikan produk, dimana pada awalnya mereka menggunakan media cetak dan telepon seperti iklan koran, brosur dan menghubungi konsumen sebagai pilihan dalam mempublikasikan dan mempromosikan produk mereka, itu semua dirasa kurang efisien dari segi waktu dan biaya, sehingga banyak dari calon pelanggan pengunjung atau pelanggan tidak perlu datang langsung untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan untuk bertransaksi memesan produk yang ingin dibeli atau untuk mengetahui harga-harga dan kualitas produk.

Kusuma (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Pembuatan Website Monitoring Keluhan Pelanggan Pada PT. Telkom Unit Layanan Ngadirojo” berpendapat bahwa penggunaan sistem informasi untuk memantau keluhan pelanggan bertujuan agar perusahaan dapat dengan mudah mengklasifikasikan data keluhan pelanggan dan menyelesaikan masalah tersebut.

Berdasarkan uraian diatas diusulkan judul “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Keluhan Pelanggan Pada CV. Alam Raya Sebar Barokah” yang nantinya akan mempermudah perusahaan dalam mengorganisir keluhan pelanggan yang masuk ke dalam perusahaan. Sistem informasi pengelolaan keluhan pelanggan dapat membantu pelanggan mengajukan keluhan dan menjadi wadah untuk menerima pertanyaan pengguna. Pengguna juga dapat menjadi lebih mandiri dengan menemukan solusi dan memecahkan masalah lebih cepat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka didapat perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana cara untuk memodernisasi proses penanganan keluhan pelanggan di CV. Alam Raya ?

2. Bagaimana dampak positif adanya sebuah sistem manajemen keluhan pelanggan di dalam perusahaan CV. Alam Raya ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tools yang digunakan untuk membangun aplikasi ini antara lain framework Codeigniter sebagai Back-End Web Design, framework bootstrap sebagai Front-End Web Design, dan database MySQL.
2. Pengguna dari aplikasi ini adalah pelanggan dari CV. Alam Raya.
3. Pelanggan memasukkan keluhannya ke dalam sistem lalu akan diproses dan diberi feedback oleh Customer Service.

1.4 Tujuan

Tujuan dari pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mempermudah pelanggan dari CV. Alam Raya dalam mengutarakan keluhannya kepada perusahaan.
2. Untuk mempercepat proses penanganan keluhan dari pelanggan.

1.5 Manfaat

Manfaat dari pembuatan tugas terakhir ini sebagai berikut:

1. Pelanggan dapat menyampaikan keluhannya secara online tanpa perlu datang ke perusahaan.
2. Memudahkan perusahaan dalam mengelola keluhan pelanggan.
3. Meningkatkan kualitas perusahaan.