

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Quality Management merupakan strategi untuk mengimplementasikan dan mengelolah aktivitas perbaikan seluruh Departemen pada suatu perusahaan yang fokus terhadap konsumen, perbaikan kualitas, serta integritas sistem (Debora, Togar, dan Marissa, 2011). *Quality Management* atau bisa disebut dengan manajemen mutu juga memiliki peran sebagai peningkatan perbaikan secara terus – menerus pada setiap level operasi atau proses untuk memuaskan konsumen (Hiras, 2009). Dalam *Quality Management* biasanya terdapat sub departemen yaitu *Complaint Handling* yang berperan untuk menangani permasalahan yang muncul akibat kecacatan baik dalam hal pelayanan maupun produk yang dihasilkan yang bersifat *internal* dan *eksternal*. *Complaint Handling* mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan dan kepercayaan pelanggan sehingga loyalitas yang sudah terbangun tetap terjaga (Hartono, 2013). Oleh karena itu *Quality Management Departement* pada PT. E-T-A Indonesia memiliki sub department yaitu *Complaint Handling (CH)* yang berfungsi sebagai peningkatan perbaikan terhadap kepuasan pelanggan. *Complaint Handling* pada PT. E-T-A Indonesia diproses dalam *claim management* yang bukan hanya menangani *complaint* dari pelanggan saja namun perusahaan juga melakukan *complaint* kepada pemasok serta Departemen dalam PT. E-T-A Indonesia sendiri.

Claim Management pada PT. E-T-A Indonesia memiliki tiga alur *complaint* diantaranya adalah *incoming claim*, *internal claim*, dan *outgoing claim*. *Incoming claim* merupakan *complaint* dari pelanggan yang ditunjukkan kepada perusahaan, sedangkan *internal claim* merupakan *complaint* yang dilakukan oleh *Quality Management* untuk seluruh Departemen yang ada dalam PT. E-T-A Indonesia, dan *outgoing claim* merupakan *complaint* dari perusahaan yang dibuat oleh *quality managemen* pada PT. E-T-A Indonesia untuk pemasok. Seluruh proses *claim* yang berjalan pada PT. E-T-A Indonesia dibuat dengan menggunakan kertas NCR dan masih diproses secara manual dengan menggunakan sistem penyimpanan Microsoft Word dan Microsof Exel sebagai

analisa serta laporan sehingga menjadi tidak efektif dan efisien. Proses transaksi *claim* secara manual yang berjalan pada PT. E-T-A Indonesia mengalami banyak keterbatasan pada laporan serta evaluasi dan pemborosan kertas. Bahkan tingkat keamanan pada penyimpanan juga lemah. Oleh karena itu penulis membuat suatu Rancang Bangun Sistem Informasi Klaim Manajemen Pada Alur *Incoming Claim* dan *Internal Claim* di PT. E-T-A Indonesia dengan harapan dapat menciptakan proses *claim management* menjadi lebih efektif dan efisien serta menciptakan sistem *paperless*.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan

Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Klaim Pada Alur *Incoming Claim* dan *Internal Claim* di PT. E-T-A dibuat dengan tujuan dapat menciptakan suatu sistem informasi terdistribusi dalam penanganan *Complaint Handling* baik dari pihak quality control terhadap *management team* yang ada dalam E-T-A Indonesia sendiri maupun diluar seperti pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan terhadap pemasok.

1.2.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Bagi mahasiswa dapat memberikan kontribusi untuk PT. E-T-A Indonesia dan pengembangan pada Praktek Kerja Lapangan.
2. Bagi PT. E-T-A Indonesia dapat menciptakan sistem *claim management* yang lebih efektif dan efisien.
3. Bagi mahasiswa dan PT. E-T-A dapat menjalin kerja sama yang baik untuk menciptakan peluang kerja serta peluang Praktek Kerja Lapangan untuk Jurusan Teknologi Informasi selanjutnya.

1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

1.3.1 Lokasi

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini dilaksanakan di PT. E-T-A Indonesia, alamat : Jl. Berbeg Industri III/5, Sidoarjo 61256 Telp. +62-31-

8496226, +62-21-99549854 Fax. +62-31-8496224/5 Email :
 customer.service@e-t-a.co.id Website : www.e-t-a.co.id.

1.3.2 Jadwal Kerja

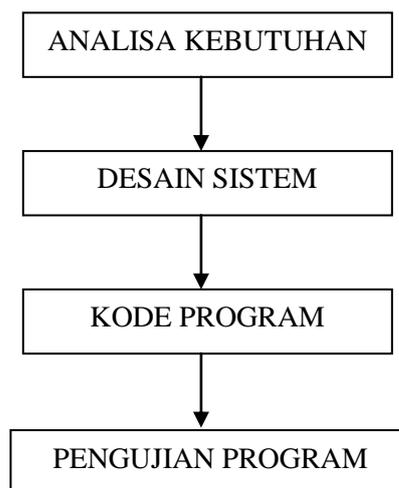
PKL dilaksanakan mulai tanggal 10 Maret 2014 sampai dengan tanggal 10 Mei 2014. Jadwal kerja PT. E-T-A Indonesia dijelaskan pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jadwal Kerja PT. E-T-A Indonesia

| Hari | Jam Masuk | Istirahat | Jam Pulang |
|--------|-----------|-----------------------|------------|
| Senin | 07.30 WIB | 12.00 WIB – 13.00 WIB | 16.30 WIB |
| Selasa | 07.30 WIB | 12.00 WIB – 13.00 WIB | 16.30 WIB |
| Rabu | 07.30 WIB | 12.00 WIB – 13.00 WIB | 16.30 WIB |
| Kamis | 07.30 WIB | 12.00 WIB – 13.00 WIB | 16.30 WIB |
| Jumat | 07.30 WIB | 12.00 WIB – 13.00 WIB | 16.30 WIB |

1.4 Metode Pelaksanaan Praktek Kerja Lapang

Metode kegiatan yang digunakan dalam Praktek Kerja Lapang di PT. E-T-A Indonesia adalah metode sekuensial linier yang dikemukakan oleh Roger S. Pressman (2002) yang dijelaskan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Metode Sekuensial Linier (Roger S. Pressman, 2002)

1. Analisa Kebutuhan

Analisa kebutuhan dilakukan dengan melakukan pengumpulan data – data baik dari sistem yang sudah ada maupun data – data dukung yang terkait dalam pembuatan sistem. Data yang didapatkan meliputi perancangan sistem yang sudah ada baik dalam bentuk *database* maupun rancangan sistem. Data dukung lainnya meliputi rekapitulasi *incoming claim* dan *internal claim*.

2. Desain Sistem

Desain sistem dirancang dengan menggunakan beberapa software perancangan sistem diantaranya adalah *Microsoft Visio* yang digunakan untuk merancang *flow chart* serta *work flow diagram* dan *power* untuk merancang DFD serta ERD.

3. Penulisan Kode Program

Desain sistem yang telah dibuat selanjutnya diimplementasikan pada bahasa pemrograman guna menghasilkan Sistem Informasi *Claim Management* di PT. E-T-A Indonesia dengan menggunakan beberapa bahasa pemrograman diantaranya adalah PHP, *Java Script*, dan *Ajax*.

4. Pengujian Program

Setelah program dibuat untuk menghasilkan akurasi demi mendapatkan kelayakan sistem, maka dilakukan pengujian dengan menginputkan data lama kedalam sistem dan melakukan perbedaan yang dirasakan dari sistem lama dengan sistem baru yang telah dibuat.