

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan yang dianalisa dalam Praktek Kerja Lapang merupakan perusahaan manufaktur yang memproduksi *circuit breaker*. PT E-T-A merupakan perusahaan yang berpusat di Jerman yang berdiri pada tahun 1948. Kemudian pada tahun 1996 untuk memperluas pasarnya PT E-T-A membuka cabang di Indonesia dengan dua pabrik yang berada di Pasuruan dan Sidoarjo. PT E-T-A Indonesia memiliki kantor pusat di Jalan Berbek Industri III/ Sidoarjo.

Sebagai perusahaan manufaktur, PT. E-T-A Indonesia mempunyai departemen yang bertugas untuk bertindak atau melakukan kegiatan dalam rangka menghasilkan output yang berkualitas yaitu departemen *Quality management* (manajemen kualitas). Kinerja kualitas suatu perusahaan, baik itu kinerja operasional maupun kinerja organisasi tidak dapat dipisahkan dari kegiatan atau proses kualitas yang dilakukan sebelumnya. Untuk menghasilkan output yang berkualitas PT. E-T-A Indonesia harus melakukan tindakan-tindakan kualitas atau yang sering disebut dengan manajemen kualitas. Pada departemen *Quality Management* di PT. E-T-A Indonesia terdapat sub departemen *complain handling* yang menjalankan fungsi *complaint management*, yaitu sebuah sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan dan memperoleh umpan balik tentang tingkat kepuasan pelanggan (Wahjono 2010:182).

Sub departemen *complaint handling* pada PT, E-T-A menangani tiga alur complaint yaitu *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 kepada pemasok.

Seluruh proses *claim* yang ditangani pada departemen *complain handling* cukup terorganisir sehingga banyak membantu departemen dalam proses bekerja. Namun tetap ada kelemahan dalam prosedur yang ada pada sistem yang ada. Yakni kurangnya perluasan sarana kerja berbasis teknologi yang mudah namun

efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan secara internal maupun eksternal.

Teknologi yang digunakan dalam sistem lama menggunakan sistem manual. Data-data yang ada disimpan dalam bentuk dokumen *Microsoft Word* dan *Microsoft Excel* sehingga data menghabiskan banyak kapasitas penyimpanan. Distribusi data *claim outgoing* antar departemen dilakukan dengan mengirimkan *file-file claim* tersebut ke departemen yang bersangkutan. Hal ini menciptakan distribusi pekerjaan yang tidak efektif dan tidak efisien.

Oleh karena itu penulis membuat suatu Sistem Informasi *Claim Monitoring* pada PT. E-T-A Indonesia dengan distribusi basis data yang efektif dan efisien. Tujuan dari pembuatan sistem informasi adalah untuk menjadikan proses transaksi *claim monitoring* menjadi lebih mudah serta menciptakan sistem *paperless*. Berdasarkan alur *claim* yang sudah berjalan, penulis membangun Sistem Informasi *Claim Monitoring* pada PT. E-T-A Indonesia dalam Alur *Outgoing Claim*.

1.2. Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan

Adapun tujuan dari praktek kerja lapang ini adalah membuat Sistem Informasi *Claim Monitoring* pada PT. E-T-A Indonesia, agar dapat memudahkan departemen *Quality Management* khususnya sub departemen *Complaint Handling* untuk mengatur dan menangani distribusi *claim* pada PT E-T-A Indonesia.

1.2.2 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari Praktek Kerja Lapang ini adalah :

1. Bagi PT. E-T-A Indonesia dapat menciptakan sistem *claim monitoring* yang lebih efektif dan efisien.
2. Bagi mahasiswa dapat memberikan kontribusi untuk PT. E-T-A Indonesia dan pengembangan pada Praktek Kerja Lapang.
3. Bagi Mahasiswa, memperoleh pengalaman kerja yang relevan dengan program studi yang ditempuh.

4. 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

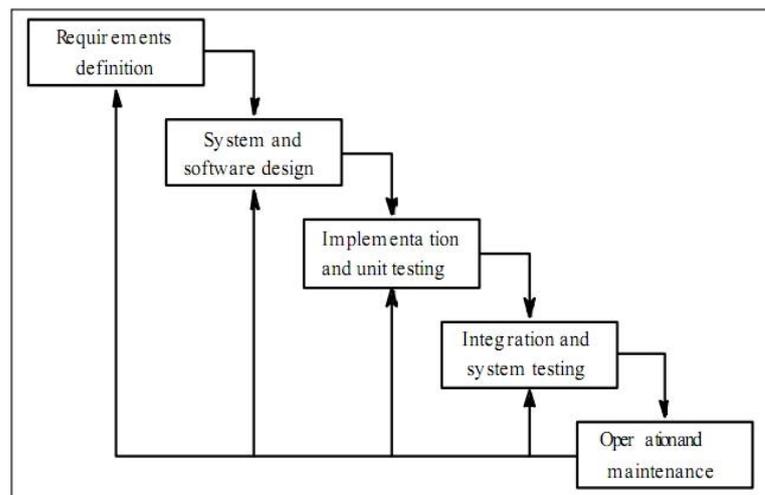
Kegiatan PKL ini dilaksanakan di PT. E-T-A Indonesia. Alamat : Jl. Berbeg Industri III/5, Sidoarjo 61256 . Telp. +62-31-8496226, +62-21-99549854 . Fax. +62-31-8496224/5 . Email : custumer.service@e-t-a.co.id .

1.3.2 Jadwal Kerja

Jadwal kerja Praktek Lapangan adalah dari tanggal 11 Maret sampai dengan 10 Mei 2014. Dimulai dari hari Senin sampai dengan Jumat pukul 07.30 – 16.30 WIB.

1.4. Metode Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam Praktek Kerja Lapangan di PT. E-T-A Indonesia adalah metode waterfall yang dikemukakan oleh Sommerville (2003) yang dijelaskan pada Gambar 1.2.



Gambar 1.2 Metode Waterfall (Sommerville, 2003)

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 diagram* serta *work flow diagram* dan *power designer* untuk merancang DFD dan ERD.

3. Penulisan Kode Program

Desain sistem yang telah dibuat selanjutnya diimplementasikan pada bahasa pemrograman guna menghasilkan Sistem Informasi *Claim Monitoring* 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 untuk memastikan setiap bagian dari software ini benar-benar diperiksa sebelum diberikan, ini memastikan bahwa tidak ada kesalahan dan bahwa perangkat lunak berjalan sebagaimana seharusnya.

5. Penerapan Program

Setelah proses pengujian mendapatkan kelayakan maka sistem yang telah dibuat diimplementasikan pada PT. E-T-A Indonesia guna menghasilkan sistem *database* terintegrasi untuk *claim monitoring* secara efektif dan efisien.