

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan adalah kenyamanan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar. Pimpinan harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan dan berusaha menghasilkan kinerja sebaik mungkin, sehingga dapat membuat nyaman pelanggannya. Kenyamanan pelanggan juga merupakan salah satu hal yang penting dalam sebuah pemasaran. Apabila pelanggan merasa nyaman akan suatu produk dari suatu merek, maka yang umumnya terjadi pelanggan akan terus menerus membeli dan menggunakannya. Dalam hal ini juga tidak menutup kemungkinan pelanggan akan memberitahukan orang lain mengenai pengalamannya terhadap kualitas produk yang telah digunakannya. Sebaliknya, jika pelanggan merasa tidak nyaman maka mereka cenderung akan beralih ke merek lain.

Grapari Telkomsel Jember adalah sebuah perusahaan pusat operator telekomunikasi seluler yang bergerak dibidang telekomunikasi. Grapari Telkomsel Jember ini menaungi seluruh pusat telekomunikasi masyarakat dan tempat pelayanan telekomunikasi yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Jember. Untuk itu perlu adanya etos kerja dan profesionalisme yang baik khususnya dalam kenyamanan pelanggan. Sehingga perlu adanya pelayanan yang akurat dari petugas dengan menggunakan aplikasi survey kenyamanan pelanggan grapari telkomsel jember berbasis web.

Survey kenyamanan pelanggan di grapari telkomsel jember saat ini masih menggunakan sms yang dikirimkan ke sejumlah nomor pelanggan telkomsel, dimana pelanggan akan mendapatkan sms dari pihak telkomsel mengenai kenyamanan pelanggan tersebut. Petugas survey kenyamanan pelanggan akan mengirimkan sms secara acak kepada pelanggan, menanyakan apakah pelanggan sudah nyaman atau tidak dengan pelayanan *customer service (CS)*. Apabila pelanggan merespon sms tersebut maka akan dilanjutkan ke sms berikutnya. Namun teknik ini memiliki tingkat tanggapan (*respon rate*) rendah dari pelanggan

telkomsel karena diperkirakan para pelanggan telkomsel tidak mengerti akan sms tersebut, takut akan sms tersebut berbayar, enggan dan malas untuk mengisi kuisisioner dan akhirnya tidak menghiraukan.

Hal tersebut yang menjadi latar belakang untuk merancang dan membuat Desain Aplikasi Survey Kenyamanan Pelanggan Grapari Telkomsel Jember Berbasis Web dengan menggunakan PHP dan MySQL. Hasil yang diharapkan dari pembuatan Desain Aplikasi Survey Kenyamanan Pelanggan Grapari Telkomsel Jember ini, dapat memberikan kemudahan bagi petugas telkomsel dalam melakukan survey kenyamanan pelanggan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Berikut tujuan umum dan tujuan khusus dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapang di Grapari Telkomsel Jember

1.2.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapang ini adalah :

1. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mahasiswa mengenai kegiatan perusahaan atau instansi.
2. Meningkatkan kreatifitas mahasiswa agar lebih bisa beradaptasi dengan lingkungan kerja.
3. Melatih mahasiswa agar lebih kritis terhadap kesenjangan yang dijumpai di lapangan dengan yang terdapat di bangku kuliah.

1.2.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapang ini adalah:

1. Menghasilkan “Aplikasi Survey Kenyamanan Pelanggan Telkomsel di Grapari Telkomsel Jember Berbasis Web”.
2. Menjadikan “Aplikasi Survey Kenyamanan Pelanggan Telkomsel di Grapari Telkomsel Jember Berbasis Web” sebagai acuan untuk digunakan oleh petugas agar mempermudah untuk melakukan survey data kenyamanan pelanggan telkomsel dan pembuatan laporan dalam meningkatkan kenyamanan pelanggan telkomsel.

1.2.3 Manfaat

Adapun manfaat dari Praktek Kerja Lapang ini adalah :

1. Bagi Grapari Telkomsel Jember
Diharapkan dapat mempermudah dan membantu petugas survey kenyamanan pelanggan Grapari Telkomsel Jember dalam mengerjakan tugas sehari-hari.
2. Bagi Politeknik Negeri Jember
 - a. Terjalannya kerjasama antar Perusahaan/Instansi dengan Politeknik Negeri Jember.
 - b. Menambah khasanah ilmu pengetahuan di Lingkungan Politeknik Negeri Jember dan dapat dijadikan acuan pembelajaran oleh mahasiswa selanjutnya.
3. Bagi Penulis
 - a. Penulis dapat menerapkan ilmu yang sudah didapatkan dari perkuliahan ke dunia kerja.
 - b. Mempersiapkan dan mengembangkan diri untuk memasuki dunia kerja.
 - c. Memperoleh pengalaman kerja yang relevan dengan program studi yang ditempuh.
 - d. Melatih diri untuk bertanggung jawab, disiplin, dan bekerja sama dengan orang lain.
 - e. Menambah wawasan terhadap aspek-aspek di luar perkuliahan yang ada di dunia kerja.

1.3 Lokasi dan Jadwal Kerja

Praktek kerja lapang dilaksanakan di Grapari Telkomsel Jember, yang beralamat di Jl. Gatot Soebroto No. 43 Jember.

Praktek Kerja Lapang (PKL) ini dilaksanakan pada Tanggal 10 Februari 2014 sampai dengan 21 April 2014 yang dimulai dari hari Senin sampai Jum'at (5 hari kerja dalam seminggu). Berikut adalah jadwal kerja Grapari Telkomsel Jember.

Tabel 1.1 Jadwal kerja PKL

Hari	Jam Masuk	Jam Pulang
Senin	08.00	16.00
Selasa	08.00	16.00
Rabu	08.00	16.00
Kamis	08.00	16.00
Jum'at	08.00	16.00

1.4 Metode Pelaksanaan Praktek Kerja Lapang

1.4.1 Metode Pelaksanaan Pembimbing Lapang

Metode pelaksanaan kerja praktek yang telah diselenggarakan di Grapari Telkomsel Jember, meliputi hal-hal berikut :

1. Metode Orientasi atau Pengenalan di grapari telkomsel jember

Pengenalan yang dilaksanakan pada minggu pertama praktek kerja lapang yaitu perkenalan dari pihak grapari, memperkenalkan karyawan yang berada pada divisi IT dan khususnya untuk karyawan yang akan membimbing kami dalam praktek kerja lapang, pengenalan terhadap waktu dan tempat yang ada di grapari, pengenalan kegiatan yang selalu dilakukan oleh pihak grapari, dan dalam pengenalan tersebut supervisor juga melakukan pengarahan terhadap sistem yang ada dan sedang berjalan di grapari serta menerangkan permasalahan yang terjadi yang berhubungan dengan IT, dalam proses pengenalan dan pengarahan kami melakukan pencatatan dan pengamatan secara langsung pada objek yang terlibat pada bagian pelayanan di Grapari Telkomsel Jember. Dari hasil kegiatan ini kami harus mengumpulkan data yang akurat agar dapat menganalisa dengan benar. Setelah itu diberi tugas yaitu survey kenyamanan pelanggan telkomsel grapari jember berbasis web.

2. Penugasan

Setelah mendapatkan pengenalan dan pengarahan, selanjutnya pada tahap penugasan. Setelah mengetahui permasalahan yang ada maka kami membagi kelompok sesuai dengan kemampuan masing-masing, satu kelompok dibagi menjadi 2 karena permasalahan yang ada terdiri dari dua masalah. Untuk

penugasan satu kelompok masing-masing mendapatkan tugas untuk membuat desain dan membuat program, jadi setiap kelompok akan selalu berkesinambungan. Untuk waktu oleh pihak grapari telkomsel jember ditarget selama 2 bulan.

3. Pengerjaan tugas

Setelah pembagian kelompok dan tugas maka akan langsung melakukan pengerjaan tugas.

a. Interview (Wawancara)

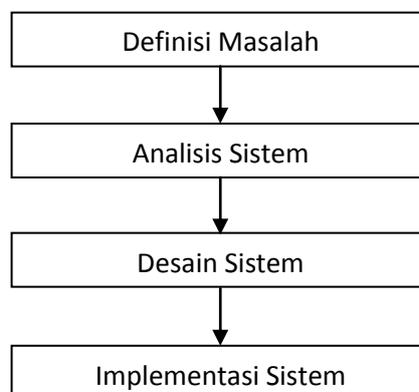
Melakukan diskusi dan wawancara dengan pembimbing lapang atau pegawai yang terkait mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan survey kenyamanan pelanggan grapari telkomsel jember.

b. Studi pustaka

Melakukan pencatatan dan membaca sumber – sumber baik yang berasal dari buku, jurnal, karya ilmiah dan mencari materi-materi di internet yang berhubungan dengan laporan yang disusun.

c. Membuat desain

Membuat desain ini dilakukan sebelum pembuatan program aplikasi dikerjakan. Metode penelitian yang digunakan dalam program aplikasi ini menggunakan metode yang diperkenalkan oleh Donald H. Sander, Computer Today, (New York:McGraw-Hill) dalam Jogiyanto (2005). Adapun tahapan metode penelitian ini dapat digambarkan pada Gambar 1.2



Gambar 1.1 Siklus Pengembangan Sistem

Penjelasan tahap – tahap metode ini adalah sebagai berikut :

1. Tahap Definisi Masalah

Tahap ini merupakan penentuan hal-hal yang penting sebagai dasar permasalahan yang akan dianalisis dalam pembuatan program. Dimana untuk mengkaji dan membatasi masalah yang akan diterapkan dalam sistem. Tahap ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data secara tertulis maupun wawancara pada lokasi serta pencarian data-data pada literatur seperti jurnal dan buku mengenai aplikasi survey kenyamanan pelanggan grapari telkomsel jember.

2. Tahap Analisis Sistem

Analisis kebutuhan sistem dilakukan untuk mengetahui kebutuhan apa saja yang dibutuhkan oleh sistem yang akan dibuat dengan cara pengumpulan data-data yang berkaitan dan berhubungan dengan pengolahan data survey kenyamanan pelanggan telkomsel.

3. Tahap Desain Sistem

Tahap ini merupakan tahap penggambaran, perencanaan dan pembuatan sketsa atau pengaturan. Desain aplikasi ini menggunakan use case diagram, class diagram, statechart diagram, activity diagram, sequence diagram. Sedangkan software yang digunakan adalah Power Designer 15.

4. Tahap Implementasi Sistem

Tahap implementasi merupakan tahap pembuatan program yang dilakukan dengan cara mentransformasikan hasil analisis yang didapat pada tahap desain sistem sebelumnya. Dalam hal ini tahap implementasi sistem tidak dilakukan.