

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas Katolik Widya Mandala merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Surabaya. Dalam perkembangannya, sekarang Unika Widya Mandala telah menerapkan teknologi informasi untuk menunjang proses administrasi serta perkuliahan yang ditangani oleh bagian Pusat Data dan Informasi.

Semakin berkembangnya teknologi dan jumlah penggunaan teknologi informasi secara tidak langsung juga akan menambah jumlah masalah atau gangguan dari teknologi informasi yang digunakan pada Unika Widya Mandala. Untuk menangani masalah tersebut, maka diperlukan proses pelaporan komplain. Proses pelaporan komplain berupa dokumen yang diisi oleh pelapor yang kemudian diserahkan pada bagian Pusat Data dan Informasi. Kemudian bagian Pusat Data dan Informasi akan melakukan penanganan terhadap komplain dari dokumen tersebut. Proses tersebut masih manual sehingga penanganan terhadap komplain kurang cepat dan menyulitkan untuk membuat laporan.

Berdasarkan situasi tersebut, maka diperlukan suatu solusi yaitu penggunaan Sistem Penerimaan dan Penanganan Komplain. Dengan adanya sistem ini diharapkan mampu membantu bagian Pusat Data Informasi untuk menangani komplain yang ada dan menghasilkan laporan yang dibutuhkan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat membantu proses penerimaan dan penanganan komplain?
2. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat membuat laporan data komplain ?

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi yang dibuat merupakan aplikasi berbasis web dengan jaringan intranet.
2. Aplikasi yang dibuat hanya meliputi proses pelaporan komplain, penanganan komplain, maintenance data-data user, dan pembuatan laporan komplain.

1.4 Tujuan

Tujuan dari pembuatan Sistem Penerimaan dan Penanganan Komplain ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat aplikasi yang dapat membantu proses penerimaan dan penanganan komplain.
2. Membuat aplikasi yang dapat membuat laporan data komplain.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang didapat oleh Unika Widya Mandala dengan adanya Sistem Penerimaan dan Penanganan Komplain ini adalah:

1. Penggunaan arsip-arsip komplain dapat dihilangkan.
2. Proses penerimaan dan penanganan komplain dapat dilakukan lebih mudah dan cepat.
3. Proses pembuatan laporan data komplain dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan kerja praktek ini terdiri dari beberapa bab, masing-masing bab terdiri dari berbagai sub-sub bab yang bertujuan untuk menjelaskan pokok-pokok bahasan dalam penyusunan laporan ini. Adapun sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Di dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang hasil survey seperti gambaran umum perusahaan, dan visi, misi yang sedang berjalan.

BAB III LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam mendesain sampai mengimplementasikan

sistem. Teori-teori ini dijadikan bahan acuan bagi penulis untuk menyelesaikan masalah.

BAB IV DESKRIPSI KERJA PRAKTEK

Di dalam bab ini dijelaskan desain sistem sebelum dan sesudah dirancang, menjelaskan desain tabel yang akan dibuat beserta desain input dan output dari sistem.

BAB V IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang sistem yang digunakan, dan penjelasan pemakaian program sistem penerimaan dan penanganan komplain yang dibuat.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari sistem yang telah dibuat apakah sudah menjawab permasalahan yang ada atau belum dan juga berisi saran-saran pengembangan sistem selanjutnya.

