

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih dan modern menyebabkan kebutuhan akan teknologi komputer juga mengalami peningkatan. Komputer merupakan salah satu alternatif utama untuk mendukung kegiatan operasional suatu perusahaan baik perusahaan besar, menengah maupun perusahaan kecil. Komputer berfungsi sebagai alat bantu utama dalam menyelesaikan masalah baik untuk keperluan administrasi, perhitungan yang rumit, arsip, pembuatan laporan, sistem informasi, pengambilan keputusan, pengolahan data dan lain-lain.

Kelancaran teknologi informasi menjadi salah satu faktor penting dalam berjalannya proses bisnis pada suatu perusahaan yang menerapkan teknologi informasi dalam segala proses bisnisnya. Gangguan terhadap salah satu infrastruktur teknologi informasi merupakan hambatan bagi kelancaran proses bisnis, sehingga diperlukan suatu mekanisme penanganan permasalahan dengan cepat dan terkoordinasi dengan baik. Pada PT. Pelabuhan Indonesia III cabang Tanjung Perak Surabaya, penanganan permasalahan teknologi informasi merupakan tanggung jawab dari divisi atau departemen Sistem Manajemen & Informasi (IT) sehingga setiap permasalahan yang ada akan diajukan kepada bagian tersebut untuk dapat segera ditangani. Proses manajemen penanganan keluhan tersebut masih dilakukan secara manual dan kurang terkoordinasi karena penugasan staff dilakukan dengan secara acak oleh para asisten manager. Proses tersebut berakibat susahnya mengevaluasi setiap keluhan dan kinerja para staff IT

pada perusahaan PELINDO III. Dengan pencatatan manual, penanganan keluhan sering terjadi keterlambatan dimana tidak ada informasi dalam hal prioritas penanganan. Selain itu, sistem yang kurang terorganisasi dengan baik, menyebabkan tidak meratanya kinerja para staff dan terdapat kemungkinan penanganan keluhan yang terlewat.

Oleh karena itu, penulis membuat suatu sistem informasi penanganan keluhan yang dapat membantu dalam manajemen penanganan keluhan sehingga mampu mengatasi segala permasalahan yang ada pada PT. Pelabuhan Indonesia III cabang Tanjung Perak, Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Dengan landasan latar belakang yang ada, maka permasalahan dapat diketahui dan dikemukakan sebagai berikut :

“Bagaimana manajemen keluhan dari berbagai departemen yang ada pada PT. Pelabuhan Indonesia (PELINDO) III cabang Tanjung Perak sehingga segala permasalahan dapat terkoordinasi dengan cepat dan tepat.”

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam pembuatan sistem informasi penanganan keluhan ini dapat ditentukan batasan permasalahan, yaitu :

1. Aplikasi penanganan keluhan hanya dibuat untuk PT. Pelabuhan Indonesia III cabang Tanjung Perak Surabaya.
2. Aplikasi ini tidak membahas mengenai penilaian kinerja berdasarkan hasil penanganan para staff IT.

3. Aplikasi ini dibuat dengan berbasis WEB yang diimplementasikan secara intranet dalam perusahaan.
4. Database yang digunakan sesuai dengan database pada perusahaan yang bersangkutan, yaitu Oracle Database.
5. Laporan yang disajikan sebatas informasi tingkat keluhan yang diterima berdasarkan bidang keluhan, keaktifan staff IT yang bertanggung jawab, dan laporan penanganan keluhan baik keluhan yang terselesaikan, proses penyelesaian, maupun yang belum terselesaikan.

1.4 Tujuan

Tujuan dari pembuatan aplikasi ini adalah membangun sistem informasi manajemen keluhan berbasis WEB untuk mengatasi masalah dari berbagai departemen di PT. Pelabuhan Indonesia III cabang Tanjung Perak dengan cepat dan tepat.

1.5 Manfaat

Sistem informasi penanganan keluhan ini mempermudah proses penanganan keluhan mulai dari registrasi keluhan yang masuk, penugasan staff IT dalam penanganan keluhan dan evaluasi manajemen pemeliharaan. Berikut detail manfaat dari pembuatan aplikasi :

1. Mempermudah Assisten Manager dan Manager dalam hal penugasan penanganan keluhan.
2. Memberikan kemudahan dalam evaluasi keaktifan kinerja staff IT.

3. Membantu evaluasi dalam melakukan pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi berdasarkan jumlah keluhan yang masuk pada masing-masing bidang keluhan.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan ini terbagi dalam 5 bab, dimana masing-masing bab terdiri dari sub-sub bab yang menjelaskan isi dari bab-bab tersebut. Adapun sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

Bab I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah dan batasan masalah, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan dari laporan yang dihasilkan.

Bab II : Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini menjelaskan segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan, mulai dari profil perusahaan, struktur organisasi, sampai fasilitas dan aktivitas perusahaan.

Bab III : Landasan Teori

Bab ini memaparkan teori-teori pendukung dalam pemecahan masalah yang dihadapi dalam kerja praktek.

Bab IV : Deskripsi Kerja Praktek

Bab ini menjelaskan hasil kerja dari kerja praktek, mulai dari alur dokumen manual pada perusahaan sampai desain sistem yang ditawarkan untuk mengganti proses manual menjadi terkomputerisasi.

Bab ini berisi tentang Document Flow, Sistem Flow, Context Diagram

(CD), Data Flow Diagram (DFD), Entity Relationship Diagram (ERD), Desain Input/Output (I/O) dan implementasi aplikasi.

Bab V : Penutup

Bab ini berisi kesimpulan penelitian yang telah dilakukan dan saran untuk pengembangannya.

