

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PT Petrokimia Gresik merupakan produsen pupuk terlengkap di Indonesia yang memproduksi berbagai macam pupuk, seperti: Urea, ZA, SP-36, ZK, NPK Phonska, NPK Kebomas, dan pupuk Organik Petroganik. PT Petrokimia Gresik juga memproduksi produk non pupuk, antara lain: Asam Sulfat, Asam Fosfat, Amoniak, Dry Ice, Aluminum Fluoride, Cement Retarder, dll. Keberadaan PT Petrokimia Gresik adalah untuk mendukung program Pemerintah dalam rangka meningkatkan produksi pertanian dan ketahanan pangan Nasional. Salah satu penunjang utama dari bisnis PT Petrokimia Gresik yaitu Departemen Teknologi Informasi (TI). Pada departemen TI menyediakan serta mengelola produk yang dibutuhkan dalam menjalankan kegiatan bisnis PT Petrokimia Gresik. Produk tersebut meliputi komputer, printer, *scanner*, aplikasi *desktop*, aplikasi *website*, dan lain-lain. Produk-produk tersebut tidak sedikit juga sering mengalami kerusakan dan perlu dilakukan perbaikan hingga penggantian, oleh karena itu Departemen TI berperan aktif dalam perbaikan dan penggantian produk TI.

Departemen TI berperan aktif dalam mendukung jalannya kegiatan bisnis PT Petrokimia Gresik seperti pembuatan *website* pemasaran produk, *website* pengadaan barang/jasa, *website* penerimaan karyawan baru, penyediaan perangkat keras TI, pengelolaan jaringan serta masih banyak aplikasi *desktop* yang dipakai dalam menjalankan kegiatan bisnis sehari-hari. Departemen TI memiliki dua

bagian yaitu Bagian Pengembangan Aplikasi dan Bagian Teknik dan Operasional. Untuk pembagian tugas kerja, Bagian Pengembangan Aplikasi bertugas dalam pembuatan dan penanganan komplain dari aplikasi *desktop* dan *web*, sedangkan Bagian Teknik dan Operasional bertugas dalam pengelolaan dan penanganan komplain dari perangkat keras dan jaringan komputer.

Dalam mengurus segala produk TI, Departemen TI sering mendapat komplain internal yaitu kerusakan produk seperti printer rusak, komputer tiba-tiba mati, *keyboard* rusak, koneksi internet terputus, salah memasukkan data pada aplikasi serta masih banyak kerusakan produk lain yang harus segera diperbaiki untuk kelancaran bisnis. Pada kondisi saat ini, untuk mengajukan komplain terdapat tiga cara. Pertama yaitu unit eksternal dapat menghubungi dengan telepon, mengirim surat elektronik, dan mengirim *Short Message Service* (SMS) kepada karyawan Departemen TI. Kedua, unit eksternal bisa datang langsung ke Departemen TI untuk mengajukan komplain kepada karyawan. Ketiga, unit eksternal dapat mengirim memo kepada Manajer Departemen TI. Untuk alur penanganan komplain pada kondisi saat ini, dapat dilihat pada gambar di Lampiran 1 dan 2.

Pada kondisi saat ini, proses yang terjadi dalam penanganan komplain tidak dapat terdokumentasi dengan baik dikarenakan masih belum ada standarisasi dokumen komplain sehingga dalam pencarian data komplain membutuhkan waktu untuk mendapatkan data komplain. Selain itu penggunaan kertas yang sudah ada dapat mempengaruhi biaya dari pengeluaran perusahaan. Manajer, Kepala Bagian dan unit eksternal tidak bisa mengetahui perkembangan

penanganan komplain yang diajukan oleh unit eksternal karena karyawan tidak pernah melakukan pencatatan perkembangan penanganan komplain.

Dari proses penanganan komplain pada Departemen TI yang terbilang tidak efektif dan efisien, maka diperlukan manajemen komplain agar komplain yang terjadi pada Departemen TI dapat ditangani dengan baik. Menurut Tjiptono (2005) Manajemen komplain adalah bentuk penanganan atau penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menyelesaikan atau mengatasi sanggahan atau reaksi ketidakpuasan konsumen terhadap proses penggunaan sumber daya organisasi, pengkoordinasian kegiatan organisasi, dan kegiatan-kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efektif dan efisien oleh perusahaan tersebut. Suatu sistem penanganan komplain adalah cara yang terorganisasi untuk menanggapi, mencatat laporan, dan menggunakan pengaduan untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan (Ombudsman, 2010). Dari kedua teori yang dijelaskan, maka didapatkan risiko-risiko yang muncul dari penanganan komplain saat ini antara lain:

- a. Dokumen komplain yang belum di standardisasi.
- b. Lamanya waktu dalam pencarian data komplain.
- c. Tidak dapat memantau proses perkembangan penanganan komplain.

Berdasarkan proses penanganan komplain pada kondisi saat ini, maka ditemukan permasalahan baru yaitu bagaimana memastikan alur proses penanganan komplain dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang ada. Agar alur penanganan komplain dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang ada, maka diperlukan *Administrative Workflow System*. *Administrative Workflow System* adalah sebuah sistem *workflow* yang umum digunakan, yang memanfaatkan

penggunaan form elektronik yang terhubung dengan surat elektronik. Sistem ini biasa diaplikasikan ke dalam tugas-tugas administrasi rutin seperti persetujuan pengajuan liburan, pemrosesan pemesanan pembelian, dll. (Chaffey, 1998)

Berdasarkan permasalahan di atas dan penjelasan teori yang ada, maka diusulkan solusi untuk proses penanganan komplain yaitu dengan membuat Aplikasi Penanganan Komplain menggunakan *Administrative Workflow System*. Aplikasi tersebut dapat menangani proses penanganan komplain berjalan sesuai prosedur yang ada. Selain itu, aplikasi juga dapat menginformasikan kepada Manajer, Kepala Bagian dan unit eksternal dalam hal pemantauan perkembangan penanganan komplain yang sedang dikerjakan oleh tim perbaikan produk. Dalam alur proses penanganan komplain, aplikasi menerapkan *Administrative Workflow System* untuk memastikan alur proses dapat berjalan dengan baik. Dengan menggunakan *Administrative Workflow System*, aplikasi otomatis mengarahkan komplain kepada orang yang berwenang dalam penanganan komplain melalui *push message*. Selain itu, proses penanganan komplain lebih efektif dan efisien. Untuk usulan alur penanganan komplain, dapat dilihat pada gambar di Lampiran 3 dan 4.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan, maka dapat ditarik beberapa rumusan permasalahan, yaitu:

1. Bagaimana menstandarkan dokumen komplain.
2. Bagaimana mempercepat dalam pencarian data komplain.
3. Bagaimana memudahkan Manajer dan Kepala Bagian dalam memantau data komplain.

4. Bagaimana memudahkan unit eksternal dapat mengetahui perkembangan penanganan komplain yang telah diajukan.
5. Bagaimana memastikan alur proses penanganan komplain dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang ada.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya membahas penanganan komplain perangkat keras dan perangkat lunak TI.
2. Tidak membahas pengadaan perangkat keras maupun perangkat lunak TI.
3. *Push message* melalui surat elektronik dan pemberitahuan pada aplikasi.
4. Penanganan prioritas komplain dilakukan oleh Kepala Bagian.
5. Waktu penyelesaian produk disesuaikan dengan *Service Level Agreement* (SLA) masing-masing produk.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan batasan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu merancang dan membangun aplikasi penanganan komplain menggunakan *Administrative Workflow System* yang mampu memastikan alur proses penanganan komplain yang dimulai dari unit eksternal mengajukan komplain hingga komplain dapat diselesaikan dengan baik.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari rancang bangun aplikasi penanganan komplain untuk perusahaan yaitu:

1. Dengan *Administrative Workflow System*, alur penanganan komplain semakin jelas dalam pendelegasian pihak-pihak yang berwenang.
2. Manajer, Kepala Bagian dan unit eksternal dapat melihat perkembangan penanganan komplain yang sedang dikerjakan oleh karyawan.
3. Manajer dan Kepala Bagian dapat mengetahui hasil kerja masing-masing karyawan.
4. Data komplain dapat dianalisis sebagai bahan evaluasi Manajer Departemen TI.
5. Dapat mencegah ketidakpuasan unit eksternal di masa mendatang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun dengan tujuan agar segala aktifitas yang dilakukan dalam penelitian ini dapat terekam dalam bentuk laporan secara jelas dan sistematis. Penyajiannya dibagi berdasarkan beberapa bab.

Pada bab pertama menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari penulis dalam merancang dan membangun aplikasi penanganan komplain. Bab ini juga mencakup perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan laporan penelitian.

Pada bab kedua menjelaskan mengenai teori-teori yang mendukung dalam penyelesaian penelitian, yaitu: manajemen komplain, *Workflow Management Systems* (WFMS), *Administrative Workflow System* (AWS), perangkat lunak, perangkat keras, model *waterfall* dan *black box testing*. Teori-teori ini yang digunakan oleh penulis dalam menyelesaikan laporan dan sistem informasi pada penelitian ini.

Pada bab ketiga berisi tentang penjelasan dari analisis sistem dan desain sistem yang dilakukan oleh penulis. Pada bagian analisis sistem dijelaskan tentang sistem yang ada sekarang, dilanjutkan dengan analisis dari permasalahan yang ada. Setelah melakukan analisis, dilakukan desain sistem yang menjelaskan bagaimana sistem ini dibuat. Desain sistem digambarkan menggunakan *Business Process Modelling Notation (BPMN)*, *Data Flow Diagram*, *Entity Relationship Diagram*, dan desain *interface*.

Pada bab keempat menjelaskan mengenai hasil implementasi dari analisis dan perancangan sistem yang telah dilakukan. Bab ini menunjukkan tampilan dari aplikasi yang telah dibuat, serta analisis dari hasil uji coba aplikasi yang telah dilakukan.

Pada bab kelima menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil analisis dan perancangan aplikasi penanganan komplain. Selain itu, pada bab ini berisi tentang pembahasan permasalahan yang telah dilakukan dan saran bagi pengembangan aplikasi penanganan komplain sehingga aplikasi dapat disesuaikan dengan seiring bertambahnya kebutuhan bisnis dari perusahaan.