

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Nuansa Cerah Informasi (NCI) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang *software developer, maintenance software, IT project financing* dan *Training & Consultant* yang berpusat di kota Bandung, PT NCI juga mempunyai cabang yang berada di kota Surabaya. Visi dari PT. Nuansa Cerah Informasi adalah menjadi perusahaan IT terbaik, bermanfaat dan berskala nasional, dan misi dari PT NCI adalah menciptakan produk dan layanan terbaik bagi para pelanggan. *Software* yang dihasilkan oleh PT NCI adalah *software* rumah sakit, di dalam *software* tersebut terdapat banyak modul yang di tawarkan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit. PT. NCI mempunyai 21 *client* rumah sakit yang tersebar di seluruh Indonesia. Cabang yang ada di kota Surabaya sendiri meng-*handle* 10 rumah sakit.

Secara umum pada PT. NCI terbagi menjadi beberapa proses bisnis, salah satunya adalah bagian *Software Development (Sofdev)* dan bagian Operasional. Bagian *Software Development* bertanggung jawab dalam bidang pembuatan dan pengembangan *software* yang menjadi produk dari PT. NCI. Bagian operasional adalah suatu bagian dalam PT. NCI yang bertanggung jawab dalam menjalankan kegiatan penawaran produk kepada pelanggan, implementasi produk, dan juga *complain* dari rumah sakit. Bagian *Software Development* dan bagian Operasional tersebut saling berkaitan. PT. NCI memberikan jaminan untuk aplikasi yang dibeli ataupun dengan proses kontrak kerja kepada *customer* rumah sakit dengan meletakkan satu atau dua karyawan PT. NCI (karyawan operasional *onsite*) pada rumah sakit untuk memastikan aplikasi berjalan sesuai dengan prosedur yang ada. Dalam implementasi *software* terdapat beberapa *error* pada modul dikarenakan tahap proses yang tidak dijalankan dengan benar dan juga error lain. Jika terdapat masalah tersebut pihak rumah sakit akan langsung melaporkan ke pihak opsional *onsite* dan akan langsung ditangani, namun jika *error* termasuk kategori yang yang

tidak bisa diperbaiki oleh pihak operasional *onsite*, maka list error tersebut akan dikirim ke pihak *Software Development* untuk dilakukan perbaikan.

Pada PT. NCI khususnya yang ada di kota Surabaya *complain* maksimal dikirim oleh pihak operasional *onsite* setiap hari jumat dan akan dikerjakan oleh pihak *Software Development* minggu berikutnya. Pada PT. NCI cabang kota Surabaya terdapat 4 sampai 5 orang *sofdev* yang menangani *complain*. Dalam pengerjaannya sering terdapat keterlambatan dikarenakan penanganan *complain* tidak tepat, seperti tidak melihat dari tingkat kepentingan modul yang error, status rumah sakit (status *customer*), nilai kontrak rumah sakit, tanggal *complain* dan kategori *complain* yang berdampak penumpukan list *complain* yang akan ditangani oleh pihak *sofdev* dan jika masalah ini tidak segera di selesaikan akan mengakibatkan terlambatnya update aplikasi pada modul rumah sakit yang error, hilangnya kepercayaan pihak rumah sakit pada PT. NCI dikarenakan lambatnya proses pengerjaan *complain*.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka diperlukan adanya perbaikan cara dalam penjadwalan penanganan *complain* pada PT. Nuansa Cerah Informasi khususnya di cabang kota Surabaya. Penjadwalan merupakan suatu bagian yang sangat penting dan tidak boleh lepas pada suatu perusahaan. Dengan adanya penjadwalan dapat mengurangi keterlambatan suatu pekerjaan. Setiap pekerjaan mempunyai batas waktu penyelesaian (*due date*), jika pekerjaan tersebut diselesaikan melewati batas waktu yang ditentukan maka pekerjaan tersebut dinyatakan terlambat dan mengakibatkan kacanya proses bisnis yang ada di rumah sakit. Dengan metode penjadwalan maka keterlambatan ini dapat dikurangi, baik waktu maupun frekuensi. PT. NCI menginginkan penjadwalan dilakukan didasarkan oleh kriteria-kriteria yang sudah dimiliki oleh perusahaan. Kriteria yang pertama yaitu berdasarkan jenis *bug* modul, kriteria kedua diukur berdasarkan status rumah sakit (kontrak akan habis, kontrak baru dan kontrak berjalan), kriteria yang ketiga diukur berdasarkan nilai kontrak rumah sakit, kriteria keempat berdasarkan waktu penyelesaian (*due date*) kemudian kriteria kelima berdasarkan *sofdev* (*software developer*) yang menangani *complain*.

Dengan mengacu pada kriteria-kriteria tersebut dan juga dengan berdasar pada kebutuhan dari sisi *customer* PT. NCI yang tersebar di seluruh Indonesia,

maka dapat dirancang sebuah aplikasi penjadwalan berbasis *website* yang dapat membantu menyelesaikan masalah yang ada di PT. NCI khususnya yang berada di cabang kota Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, diperoleh suatu rumusan masalah yaitu bagaimana merancang dan membangun aplikasi penjadwalan penanganan *complain* pada PT Nuansa Cerah Informasi Cabang Surabaya.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini, batasan masalah dari permasalahan di atas adalah:

1. Periode yang digunakan untuk mengumpulkan dan mengelompokkan *complain* adalah satu hari kerja.
2. Aplikasi yang dibangun adalah penjadwalan untuk bagian *sofdev*.
3. Proses yang di jalankan adalah proses yang ada di cabang PT. NCI kota Surabaya.
4. Kriteria *complain* dilihat berdasarkan modul yang *error*, status rumah sakit, nilai kontrak rumah sakit, tanggal *complain* dan kategori *complain*.
5. Pihak *sofdev* sebanyak 4 sampai 5 orang.
6. Identifikasi masalah *error* pada rumah sakit dilakukan oleh pihak *onsite*.

1.4 Tujuan

Dengan mengacu pada perumusan masalah maka tujuan yang hendak dicapai dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu: menghasilkan aplikasi penjadwalan penanganan *complain* pada PT Nuansa Cerah Informasi Cabang Surabaya.

1.5 Manfaat

Tugas Akhir ini diharapkan memiliki manfaat, yaitu:

1. Aplikasi yang dibuat diharapkan mampu membantu pihak *sofdev* dalam menentukan *complain* yang akan ditangani.
2. Melalui aplikasi ini bagian *onsite* dan bagian *sofedev* dapat terintegrasi.
3. Aplikasi yang dibuat dapat membantu dalam menjadwalkan *complain* sesuai dengan tingkat tinggi rendahnya kriteria yang digunakan.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan Tugas Akhir (TA) ini ditulis dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang permasalahan dalam topik tugas akhir akhir, rumusan masalah dari topik tugas akhir, batasan masalah atau ruang lingkup pekerjaan tugas akhir, manfaat dan tujuan dari tugas akhir ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum PT. Nuansa Cerah Informasi khusus nya pada pada cabang Surabaya yang dijadikan sebagai tempat pelaksanaan tugas akhir dan landasan teori yang berbentuk uraian kualitatif, model matematis, atau persamaan-persamaan yang berkaitan dengan permasalahan yang dikerjakan.

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi penjelasan tentang tahap-tahap yang dikerjakan dalam penyelesaian tugas akhir yang terdiri dari observasi pendahuluan, interview/wawancara, studi pustaka, identifikasi masalah dan tujuan, pembuatan *document flow*, *system flow*, *data flow diagram*, desain ERD baik *conceptual data model* (CDM) maupun *physical data model* (PDM), struktur basis data, dan desain antarmuka.

BAB IV : EVALUASI DAN IMPLEMENTASI

Bab ini berisi penjelasan tentang evaluasi dari sistem yang telah dibuat dan proses implementasi dari sistem yang telah melalui tahap evaluasi sebelumnya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Saran yang dimaksud adalah saran terhadap kekurangan dari aplikasi yang ada kepada pihak lain yang ingin meneruskan topik tugas akhir ini. Tujuannya adalah agar pihak lain tersebut dapat menyempurnakan aplikasi sehingga bisa menjadi lebih baik dan berguna.

