

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Permasalahan

Dengan semakin pesatnya persaingan antar perusahaan maka semakin besar tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan untuk mengembangkan perusahaannya. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan agar dapat mengembangkan perusahaan dengan baik adalah dengan cara menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

PT. Royal Inti Mandiri Abadi Abadi, atau disebut PT. RIMA, adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi semen. PT. Royal Inti Mandiri Abadi adalah distributor utama Semen Tiga Roda wilayah Jawa Timur perwakilan dari PT Indocement Tunggul Prakarsa, Tbk selaku produsen Semen Tiga Roda.

Sebagai sebuah perusahaan yang senantiasa mengedepankan pelayanan kepada pelanggan, maka PT. Royal Inti Mandiri Abadi sebisa mungkin melakukan penyelesaian keluhan-keluhan yang dialami oleh pelanggannya dengan sebaik mungkin.

Dalam menyelesaikan keluhan yang dialami oleh pelanggan, PT. Royal Inti Mandiri Abadi memiliki sebuah mekanisme penanganan keluhan yang dilakukan tiap-tiap zona yang dibawah oleh PT. Royal Inti Mandiri Abadi, dimana keluhan tersebut terjadi. Penanganan keluhan pelanggan ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *e-mail*. Sehingga pihak PT. Royal Inti Mandiri Abadi tidak dapat dengan cepat menghitung seberapa responsif penanganan

keluhan pada tiap-tiap zona tersebut, serta tidak dapat memonitor aktivitas tiket keluhan tersebut.

PT. Royal Inti Mandiri Abadi menginginkan adanya suatu sistem informasi yang dapat mengelola tiket keluhan tersebut, sehingga aktivitas tiket keluhan pada tiap-tiap zona dapat dimonitor dengan baik dan dapat menghasilkan laporan yang informatif. Sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan PT. RIMA itu sendiri.

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun sebuah sistem informasi manajemen tiket keluhan pelanggan pada PT. Royal Inti Mandiri Abadi sehingga memudahkan pengelolaan tiket keluhan itu sendiri?
2. Bagaimana membuat sebuah sistem informasi manajemen keluhan pelanggan yang dapat menghasilkan laporan yang informatif?

### **1.3 Batasan Permasalahan**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka batasan masalah dalam pembuatan sistem informasi ini adalah sebagai berikut:

1. Perancangan sistem informasi manajemen tiket keluhan pelanggan ini hanya mencakup proses manajemen tiket mulai dari pembuatan tiket pada zona yang memiliki keluhan hingga tiket dinyatakan *closed* oleh pihak PT. Royal Inti Mandiri Abadi.

2. Sistem ini diselesaikan dengan berbasis web menggunakan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor* (PHP) dan perancangan *database* menggunakan MySQL.

#### 1.4 Tujuan

Berdasarkan batasan masalah diatas, tujuan pembuatan sistem informasi ini adalah:

1. Membuat sistem informasi manajemen tiket keluhan pelanggan pada PT. Royal Inti Mandiri Abadi sehingga dapat mempermudah pengelolaan tiket keluhan tersebut.
2. Dapat memberikan informasi aktivitas tiket keluhan secara informatif bagi PT. Royal Inti Mandiri Abadi.

#### 1.5 Kontribusi

Diharapkan setelah proyek Kerja Praktek (KP) ini selesai, maka akan memberikan kemudahan pihak *Customer Service* PT. Royal Inti Mandiri Abadi dalam mengelola tiket keluhan pelanggan serta dapat memberikan informasi aktivitas tiket keluhan secara informatif bagi pihak *Customer Service* PT. Royal Inti Mandiri Abadi sehingga proses monitoring tiket keluhan lebih mudah.

#### 1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini secara sistematis dapat dibagi menjadi 5 bab, yaitu :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah yang ada, perumusan masalah berdasarkan tujuan, batasan masalah yang akan dibahas, tujuan dari pembuatan aplikasi, kontribusi serta sistematika penulisan.

##### **BAB II : GAMBARAN UMUM INSTANSI**

Berisi gambaran umum instansi yakni PT. Royal Inti Mandiri Abadi, visi dan misi, struktur organisasi, serta *job desc* dari struktur organisasi tersebut.

### **BAB III : LANDASAN TEORI**

Berisi teori-teori pendukung yang digunakan dalam analisis dan desain sistem serta pembuatan aplikasi.

### **BAB IV : DESKRIPSI PEKERJAAN**

Berisi uraian tentang tugas-tugas yang dikerjakan pada saat kerja praktek, yaitu dari metodologi penelitian, analisa sistem, pembahasan masalah berupa *system flow*, *data flow diagram*, *entity relationship diagram*, struktur tabel, dan implementasi sistem berupa *capture* dari setiap tampilan program.

### **BAB V : PENUTUP**

Berisi kesimpulan mengenai sistem yang telah dibuat yakni berupa sistem informasi manajemen tiket keluhan pada PT. Royal Inti Mandiri Abadi, dan saran untuk perbaikan sistem di masa mendatang.

### **LAMPIRAN**

Dalam bagian ini penulis menyertakan beberapa lampiran yang menunjang kerja praktek ini.