

**PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN
BERBASIS ANDROID PADA PT. CALADI 59**

LAPORAN KERJA PRAKTEK

Disusun Oleh :

MOCH. RIZKI FADHILLAH 10116017
RIDWAN HIDAYAT 10116030
BAGUS FAJAR PRATAMA 10116039



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA**

BANDUNG

2019

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Upaya peningkatan laju pertumbuhan ekonomi nasional melalui berbagai program yang dilakukan, diantaranya melalui sektor produksi yang telah merubah iklim dan keadaan perekonomian Indonesia. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi pada PT. Caladi Lima Sembilan (C59) yang merupakan badan usaha milik perorangan. Keberadaan PT. Caladi Lima Sembilan (C59) diharapkan bukan sekedar memenuhi kebutuhan konsumen akan tetapi lebih kepada untuk memberikan kepuasan kepada konsumen sebagai pemakai produk C59. Selain proses produksi pabrik tersebut menyediakan berbagai paket wisata untuk konsumen sebagai salah satu tempat untuk kunjungan industri atau yang biasa kita sebut sebagai Wisata Kreatif.

PT. Caladi Lima Sembilan (C59) adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang garmen, khususnya T-Shirt sablon. Didirikan bertepatan dengan pernikahan Bapak Marius Widyarto dengan Ibu Maria Goreti Murniati. Perusahaan ini adalah salah satu perusahaan T-Shirt yang terkenal di dalam negeri dan telah memasarkan produknya hingga ke manca negara. PT. Caladi Lima Sembilan (C59) terletak di Jl. Merak No. 2, Sedang Serang, Kecamatan Coblong, Kota Bandung Jawa Barat.

Wisata Kreatif C59 merupakan salah satu jenis proses bisnis di bidang jasa pada perusahaan PT. Caladi Lima Sembilan (C59). Sulitnya melakukan perubahan pada jasa yang di tawarkan maka dari itu kami melakukan inovasi baru pada aplikasi pada PT. Caladi Lima Sembilan (C59) agar pelanggan dapat langsung memberikan keluhan yang telah di alami saat melakukan menggunakan jasa tersebut.

Wisata Kreatif C59 melakukan banyak hal untuk memperkenalkan program – program yang dilakukan ketika berkunjung ke C59. Promosi yang dilakukan berupa mencantumkan paket - paket wisata yang disediakan Wisata Kreatif pada website resmi PT. Caladi Lima Sembilan (C59). Promosi yang dilakukan menggunakan media penyebaran Brosur kepada wisatawan yang telah berkunjung, kepada rekan – rekan kerja di C59 dan menyebar luaskan brosur dengan membagikan kepada masyarakat secara sembarang. Selain itu Wisata kreatif menyebarkan promosi melalui email dengan pengambilan alamat email pada buku tamu wisatawan yang telah berkunjung ke C59 dengan melakukan Blasting Email kepada semua email yang telah di dapat pada buku tamu dengan menawarkan paket – paket terbaru yang telah di buat untuk menarik minat wisatawan kembali.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wisatawan yang berkunjung ke C59, maupun kepada konsumen yang telah berbelanja maka PT. Caladi Lima Sembilan (C59) menyediakan untuk pelanggan untuk menyampaikan keluhan kesahnya kepada perusahaan agar perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Konsumen menulis keluhan di kertas yang di sediakan dengan menuliskan secara langsung keluhan kesahnya sehingga keluhan kesah pelanggan dapat dikelola.

Untuk mengelola keluhan pelanggan pada PT. Caladi Lima Sembilan (C59) yaitu dengan membahasnya secara langsung ketika rapat mingguan dengan berdiskusi secara langsung dengan semua karyawan yang bersangkutan untuk mencari solusi untuk keluhan pelanggan tersebut. Namun untuk keluhan pelanggan tidak semua dapat dilakukan karena semua keluhan dilakukan secara bertahap. Hal tersebut dilakukan secara bertahap dikarenakan apabila keluhan pelanggan berkaitan dengan fasilitas maka harus dilakukan ketika para pekerja sedang libur agar tidak mengganggu aktifitas utama pada perusahaan.

Setelah melakukan keluhan pelanggan maka tahapan selanjutnya adalah melakukan evaluasi, evaluasi dibahas pada rapat mingguan yang dilakukan rutin oleh karyawan. Namun evaluasi dibahas apabila keluhan pelanggan telah dilakukan untuk mengetahui apakah keluhan pelanggan tersebut telah memenuhi keluhan pelanggan atau belum. Sehingga dapat diputuskan apakah keluhan yang telah di kelola berjalan dengan baik atau tidak ketika dibahas pada rapat tersebut.

Maka dari itu kami membuat “PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI KELUHAN PELANGGAN BERBASIS ANDROID PT. CALADI 59 (C59)” yang berisi informasi keluhan pelanggan. Diharapkan dengan dibuatnya aplikasi tersebut pelanggan dapat memberikan keluhan kesahnya atas pelayanan jasa yang telah dilakukan pada aplikasi yang telah di sediakan.

1.2 Identifikasi / Rumusan Masalah

Berikut adalah beberapa masalah yang didapat :

1. Pelanggan kesulitan memberikan keluhan yang di alami.
2. Perusahaan kesulitan melakukan evaluasi untuk Wisata Kreatif.
3. Divisi Wisata Kreatif kesulitan memberikan *report* pada saat rapat.

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud

Maksud dari penelitian ini untuk membangun aplikasi berbasis android yang menampung tentang informasi keluhan pelanggan yang pernah menggunakan jasa kunjungan industri di C59.

1.3.2 Tujuan

Dengan membuat aplikasi ini mampu mengatasi masalah-masalah pengguna yang sudah di sebutkan tadi di atas, diantaranya:

1. Dengan dibuatnya aplikasi keluhan pelanggan diharapkan dapat memudahkan pelanggan memberikan keluhan kesahnya.
2. Dengan adanya aplikasi yang telah dibuat diharapkan dapat mempermudah pelanggan dalam memberikan keluhan kesahnya terhadap jasa yang digunakan.
3. Data yang ada pada aplikasi dapat di diskusikan pada rapat mingguan yang dilakukan oleh perusahaan.

1.4 Manfaat

Aplikasi yang digunakan berguna untuk memberikan informasi keluhan pelanggan pada perusahaan C59.

1.5 Batasan Masalah

Dari permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dibutuhkan batasan masalah yang dimaksudkan agar pembahasan tidak terlalu melebar, hal tersebut antara lain:

1. Data yang digunakan hanya pelanggan.
2. Data keluhan pelanggan.
3. Aplikasi yang dibuat hanya mengelola keluhan pelanggan, informasi perusahaan dan paket wisata.
4. Aplikasi yang dibuat menampilkan data pelanggan dan keluhan pelanggan.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Metode Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada narasumber (pembimbing lapangan, CEO perusahaan dan para karyawan) yang ada di PT Caladi 59 untuk mendapatkan data penelitian.

1.6.2 Metode Observasi

Metode observasi dilakukan dengan pengumpulan data dengan mengamati langsung ke berbagai bidang di PT Caladi 59 dan merekam data yang berhubungan dalam membangun aplikasi.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk laporan kerja praktek ini disusun agar dapat memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan oleh peneliti. Sistematika penulisan laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metode penelitian, serta sistematika penulisan yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang urutan pemahaman dalam menyajikan laporan akhir penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan peneliti untuk menganalisa masalah dan teori apa saja yang akan dipakai dalam data penelitian yaitu teori mengenai aplikasi android dan teori – teori yang mendukung lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian untuk membangun perangkat lunak.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang penjelasan analisis dan perancangan sistem dalam membangun aplikasi ini, seperti analisis sistem yang sedang berjalan sesuai dengan metode pembangunan perangkat lunak yang digunakan peneliti, selain itu juga terdapat perancangan antarmuka untuk aplikasi yang akan dibuat sesuai dengan hasil analisis yang dibuat.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas tentang kesimpulan yang sudah diperoleh dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti dan saran mengenai pengembangan aplikasi untuk masa yang akan datang.