

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Keluhan (*complaint*) adalah perilaku *customer* yang disebabkan kekecewaan terhadap aplikasi yang digunakan. baik itu perusahaan jasa maupun aplikasi pasti pernah mengalami keluhan *customer*. namun terkadang perusahaan kurang mengerti mengenai masalah keluhan *customer* adalah hal yang penting. karena jika di tangani dengan baik akan berpengaruh pada negative *word-of-mouth*. Perilaku keluhan sendiri sangat erat dengan kepuasan *customer* yang menjadi tujuan utama semua perusahaan karena akan mempengaruhi aplikasi yang berjalan dan juga pemberitaan baik (*word-of-mounth*) tentang perusahaan.

Namun perilaku *complainer* cukup complex karena tidak hanya ada *customer* yang melakukan keluhan apapun kondisi aplikasi yang diterimanya tapi tetap berlaku sesuai dengan *customer* pada umumnya. Banyak sekali keluhan yang dikeluhkan oleh *customer* mulai dari layanan, promosi yang tidak sesuai, *costumer* yang tidak ramah, dll. Jika di tarik dari kesimpulan maka yang terjadi adalah apa yang dijanjikan oleh provider tidak dipenuhi sehingga membuat *customer* mengalami kekecewaan. yang menarik adalah bagaimana jika *customer* tersebut tidak melakukan keluhan dan hanya melakukan dan terus menyebarkan berita mengenai keluhan mereka? Bagaimana jika mereka tidak melakukan exit strategi? Bagaimana jika mereka tidak melakukan *exit* strategi namun tidak juga mendapat *recovery* yang mereka harapkan? Masalah-masalah tersebut akan menjadi terlambat ditangani jika tidak adanya media penyalur keluhan yang benar-benar baik dari pihak provider. Oleh karena itu tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada perbedaan reaksi *customer* yang mengalami kegagalan aplikasi jika dilihat dari promosi, sehingga nantinya akan membuat para manajemen berpikir ulang apakah sehingga nantinya akan membuat para manajemen berpikir ulang apakah mereka lakukan sekarang akan menjadi sebuah data sales yang memuaskan atau menjadi data *complaint customer* yang melakukan *exit* dimasa depan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah-masalah sebagai berikut :

- 1).Bagaimana Merancang Sebuah aplikasi ovo, yang mempermudah customer dalam memberikan Complain?
- 2).Bagaimana menerapkan metode FAST pada aplikasi yang dirancang?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka batasan masalah meliputi:

- a. Penelitian ini dilakukan pada bagian personalia umum PT.Visionet Internasional di Kota Pangkalpinang..
- b. Aplikasi ini berbasis web
- c. Aplikasi ini hanya membahas proses complain customer dan pengelolaan data customer.

## 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah :

- a. Membangun aplikasi ovo yang menerapkan metode FAST untuk mempermudah *customer* dalam memberikan *complaint*.
- b. Memberikan inovasi kepada PT.Visionet Internasional dalam pelayanan terhadap *customer*.

### 1.4.2 Manfaat Penelitian :

Manfaat penelitian ini adalah :

- a. Mempermudah *customer* dalam memberikan *complaint*.
- b. Admin lebih mudah dalam mengontrol semua *complaint* dari *customer*.
- c. Proses *complaint* menjadi lebih efektif dan lebih efisien.

## 1.5 Sistematika Penulisan Laporan Skripsi

Secara garis besar penulisan laporan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumus dan batasan masalah, manfaat dan tujuan penulisan metode penelitian yang dihadapi, tujuan penulisan serta sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini membahas tentang berbagai landasan teori dan teori pendukung yang digunakan untuk mendukung judul skripsi yang diambil.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang model pengembangan sistem informasi, metode penelitian pengembangan sistem dan alat bantu pengembangan sistem.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi tinjauan umum tentang gambaran umum objek penelitian yang disertai dengan struktur organisasi, tugas dan wewenang, serta analisa proses bisnis, *activity* diagram sistem berjalan, analisa masukan, analisa keluaran, identifikasi kebutuhan, *use case* diagram sistem usulan, deskripsi *use case*, rancangan masukan, rancangan keluaran, ERD, transformasi, ELR, tabel, spesifikasi basis data, *class* diagram, *sequence* diagram, *deployment* diagram, rancangan layar dan tampilan layar.

## **BAB V      KESIMPULAN**

Bab ini merupakan bagian akhir penulisan yang berisi kesimpulan dari pembahasan bab-bab sebelumnya dan juga saran-saran dari penulis yang kiranya dapat bermanfaat.

