

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir membuat segala keperluan kita sekarang bisa diperoleh melalui perangkat yang tersedia pada saku atau tas. Sangat banyak yang bisa kita lakukan dengan *smartphone* lalu membuat kita menjadi sangat tergantung pada *smartphone*. Pengguna *smartphone* di Indonesia sendiri terus meningkat seiring berjalannya waktu, bahkan sebuah lembaga riset menyebutkan bahwa Indonesia berada dalam daftar pengguna *smartphone* terbesar di dunia sebab penduduknya yang banyak. Pada era revolusi industri 4.0 yang dimana semua sudah berbasis jaringan internet yang berdampak pada semua rutinitas seseorang menjadi lebih mudah dan cepat, dan di era ini juga semua yang bersifat manual/kuno mulai perlahan ditinggalkan.

Bengkel Las Aci Teralis adalah sebuah bengkel las yang akan menjadi salah satu cikal bakal yang akan memanfaatkan teknologi pada era revolusi industri 4.0 yang dimana bisa saja nanti pada masa yang akan datang tenaga manusia akan digantikan oleh mesin dalam pembuatan produk pada Bengkel Las Aci Teralis ini. Segala sesuai akan berhubungan dengan teknologi tidak hanya dalam pembuatan produk tapi pemesanan serta pengaduan juga akan bisa dilakukan melalui teknologi.

Sering kali dalam dunia usaha pasti akan ada masalah yang datang salah satunya adalah pengaduan. Pengaduan dilakukan ketika pelanggan tidak puas akan hasil yang didapatkan kemudian untuk melakukan pengaduan pelanggan sering merasa kesulitan dalam mengatur waktu pada saat mendatangi tempat hanya untuk melaporkan masalah dan juga pelanggan sering merasa pemborosan ketika ingin melaporkan aduan melalui via telepon sebab harus menjelaskannya secara panjang lebar terhadap masalah yang dialaminya.

Oleh sebab itu penulis berinisiatif untuk membangun sebuah aplikasi yang akan menampung semua pengaduan yang disampaikan pelanggan melalui *smartphone* serta dapat membalas aduan secara efisien tanpa menimbulkan kesalahpahaman saat menanggapi aduan tersebut dan juga pelanggan dapat membalas jawaban dari perusahaan atas keluhannya itu pada aplikasi.

Maka dari itu berdasarkan latar belakang tersebut, penulis akan membangun sebuah “**Aplikasi Layanan Pengaduan Keluhan Pelanggan Terhadap Produk Pada Bengkel Las Aci Teralis Berbasis Android**”. Aplikasi ini akan digunakan untuk menampung aduan yang disampaikan serta akan memberikan balasan dari aduan tersebut kemudian mengatur waktu untuk menyelesaikan permasalahan itu. Supaya masalah yang dialami oleh pelanggan dapat diatasi dengan cepat dan baik, Sehingga pelanggan mendapatkan pelayanan yang terbaik terhadap masalah yang dihadapi dan juga tidak membuang waktu untuk melapor serta tidak mengganggu aktivitas keseharian pelanggan tersebut.

Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi referensi penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lenia Yetrica [1], tahun 2014 dengan judul “Sistem Pelayanan Pengaduan Online Berbasis Web Pada PT. FIRA INFORMATIKA Untuk Meningkatkan Layanan Konsumen”.
2. Penelitian Andi Jumardi dan Achmad Solichin [2], tahun 2016 dengan judul “Prototipe Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Dan Web Service”.
3. Penelitian Arsyia Yoga Pratama, Iman Ardhi Prabowo, Alifah Normassari [3], tahun 2017 dengan judul “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Untuk Melaporkan Kejadian Pungutan Liar Di Kabupaten Kudus Berbasis Android”.
4. Penelitian Mazdalifah [4], tahun 2018 dengan judul “Perancangan Aplikasi Pengaduan Masyarakat di Kecamatan Secanggang Menggunakan Android”.
5. Penelitian Ida Bagus Ary Indra Iswara dan I Gede Angga Saputra [5], tahun 2017 dengan judul “Aplikasi Icosys Sebagai Alternatif System Pengaduan Online”.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana membuat aplikasi untuk menampung aduan dari pelanggan berbasis android ?
2. Bagaimana cara mengatasi aduan yang dialami oleh pelanggan ?

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis merasakan perlu untuk membatasi permasalahan yang dihadapi agar sesuai dengan prosedur penelitian. Adapun batasan-batasan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. *Tools* yang digunakan dalam pembangunan aplikasi adalah android versi 8.0 (oreo).
2. Basis data menggunakan MySql.
3. Sistem yang dibuat berbasis *mobile* dengan sistem operasi Android dan menggunakan Bahasa pemrograman JAVA dan XML.
4. Ruang lingkup aplikasi ditekankan pada Bengkel Las Aci Teralis.
5. Tidak membahas tentang keamanan basis data

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat penelitian yang akan dicapai dari pembuatan Aplikasi Layanan Pengaduan Keluhan Terhadap Produk Pada Bengkel Las Aci Teralis.

1.4.1. Tujuan Penelitian

1. Memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menyampaikan aduan dengan menghemat waktu tanpa harus mendatangi tempat atau menjelaskan panjang lebar melalui panggilan telepon.
2. Untuk memberikan kenyamanan pada saat melakukan pengaduan agar lebih efektif dalam penanganan dan kepastian waktu kapan pengaduan itu akan diproses.

1.4.2. Manfaat Penelitian

1. Memudahkan dan membantu pelanggan untuk memberikan pengaduan dengan mudah tanpa harus membuang waktu untuk mendatangi bengkel.
2. Sebagai wadah untuk para pelanggan dalam menyampaikan aduan terhadap produk yang telah diberikan oleh bengkel las aci teralis supaya dapat diproses dengan cepat dan baik agar pelanggan tidak merasa dirugikan dalam hal waktu dan uang.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan didalam pembuatan skripsi ini secara besar akan dijabarkan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini dijabarkan latar belakang masalah yang akan dibahas, perumusan masalah, batasan masalah, metode penelitian yang digunakan, manfaat/tujuan dilakukannya penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan landasan teori yang merupakan tinjauan pustaka menjelaskan tentang teori-teori yang mendukung dalam perencanaan dan pembuatan aplikasi, mulai dari perencanaan konsep-konsep, langkah-langkah dasar, teknik penyajian aplikasi. Pada bab ini juga membahas tentang tools/software (komponen) yang digunakan untuk pembuatan aplikasi atau untuk keperluan penelitian dan menjelaskan sumber landasan teori/referensi yang digunakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang penjabaran mengenai saran dan tujuan dikembangkannya aplikasi ini, siapa saja yang terlibat dan bertanggungjawab dalam tahap pembangunan dan penggunaan aplikasi, gambaran umum hasil akhir perangkat lunak, model atau proses yang digunakan dalam tahap pengembangan untuk menghasilkan sebuah produk akhir.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tujuan umum yang menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian yang dipergunakan untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapi, berkaitan dengan kegiatan penelitian. Bab ini poin utamanya adalah analisis masalah, perencanaan dan implementasi sistem.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan kesimpulan dan saran yang memaparkan hasil-hasil dari tahapan penelitian, dari tahap analisis, desain, implementasi desain, hasil testing dan implementasinya, berupa penjelasan teoritik, baik secara kualitatif, kuantitatif atau secara statistic.

