

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. LATAR BELAKANG**

Era globalisasi mendorong masyarakat untuk terus mengikuti perkembangan zaman yang terus melaju. Kebutuhan dari masyarakat sendiri semakin bertambah dalam hal sandang dan pangan. Perkembangan teknologi pun berkembang mengikuti kebutuhan dari masyarakat tersebut. Industri furniture juga mengikuti kebutuhan dari masyarakat dengan terus berlomba-lomba mengeluarkan berbagai jenis furniture dari berbagai merk dan model. Berkembangnya industri furniture ini diikuti pula dengan gaya hidup dari masyarakat yang serba instant. Dalam dunia usaha kita pasti mengenal retur pembelian dan retur penjualan, retur pembelian & penjualan akan terjadi jika barang telah selesai diperjualbelikan tetapi pembeli mengajukan komplain dengan alasan tertentu dan mengembalikan barang. Transaksi jual beli tidak selamanya akan berjalan lancar. Terkadang ada hambatan yang menyebabkan barang lama terkirim hingga akhirnya barang rusak dan hancur diperjalanan. Umumnya ketika barang yang diperjualbelikan telah rusak dan sampai ke tangan pembeli, maka pembeli akan mengembalikan barang tersebut. Pengembalian barang oleh pembeli disebut retur pembelian dan penerimaan barang yang telah dijual oleh penjual disebut retur penjualan. Hal ini tentunya merupakan kabar baik, karena tentu saja berbelanja akan lebih mudah dan aman jadi tidak ada yang perlu dicemaskan walaupun barang tersebut tidak sesuai/rusak sewaktu pengiriman. Dengan adanya Aplikasi pengaduan customer untuk Toko efra galery Berbasis Android akan mempermudah anda untuk langsung mengadakan masalah anda.

Pengaruh perkembangan Teknologi Informasi sekarang ini sudah menjangkau ke semua aspek kehidupan. kebutuhan informasi yang akurat, tepat dan cepat dalam menyajikan data yang sangat lengkap merupakan salah satu tujuan penting. Untuk ini smartphone berperan aktif dalam segala bidang dan akan mempermudah pekerjaan manusia. Informasi sangat penting sekali bagi semua orang, dengan adanya informasi

akan terjadi pula timbal balik pada kemajuan baik di segala bidang. Dari adanya sebuah kemajuan tersebut maka akan terjadi sebuah perubahan, dan perubahan akan terjadi jika adanya informasi yang dibuat dan dengan adanya sebuah informasi maka akan dikembangkan lagi sebuah penemuan baru. Saat ini dunia sedang mengalami proses revolusi penerapan teknologi komputer yang disebut dengan digitalisasi. Pemanfaatan teknologi smartphone yang kemudian sangat pesat perkembangannya. Keunggulan dari smartphone dengan sistem operasi android memungkinkan pengguna untuk memasang banyak aplikasi yang dapat menunjang pekerjaan keseharian mereka. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti ingin merancang suatu aplikasi berbasis Android untuk pengaduan customer terhadap owner bila ada kekurangan disisi pelayanan atau pun ingin menukar barang yang sudah dipesan karena ada yang tidak sesuai/barang yang diterima dalam kondisi yang kurang baik ditoko efra galery yang berjudul “Aplikasi Pengaduan Customer Berbasis Android Dengan Metode Kano Pada Toko Efra Galery”.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan permasalahan pada bagian latar belakang masalah, maka permasalahan yang akan dikaji pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang aplikasi pengaduan customer berbasis android dengan metode kano pada Toko Efra Galery?
2. Bagaimana sistem pengaduan customer berbasis android tersebut dapat bekerja?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data dikirim langsung ke server, maka harus ada akses internet untuk melakukannya.
2. Sistem pengaduan yang dibangun hanya digunakan untuk Toko Efra Galery
3. Dalam proses penelitian, penulis menggunakan metode kano untuk mengukur kepuasan pelanggan.

#### **1.4 MANFAAT DAN TUJUAN PENELITIAN**

Maksud dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat agar proses pengaduan customer terhadap owner lebih mudah dan praktis apabila ada kekurangan disisi pelayanan atau pun ingin menukar barang yang sudah dipesan karena ada yang tidak sesuai/barang yang diterima dalam kondisi yang kurang baik dari toko efra gallery agar bisa diproses untuk pengiriman ulang barang yang sudah dipesan.

##### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan sebuah pengaduan berbasis Android yang efisien dan efektif dalam penggunaannya serta sebagai penunjang proses pendataan ditoko efra galery.

#### **1.5 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan dimaksudkan untuk memberikan gambaran isi laporan ini sehingga memberikan kemudahan untuk melihat isi dari laporan ini, di maksud dalam . Aplikasi Pengaduan Customer Berbasis Android Dengan Metode Kano Pada Toko Efra Galery. Laporan Skripsi ini dibagi menjadi lima bab dengan pokok pikiran tiap-tiap bab sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, dan tujuan penulisan laporan tersebut, dijelaskan juga batasan masalah, dan sistmatika penulisan.

## **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Berisi tentang dasar teori yang mendukung dan mendasari penulisan skripsi ini, yaitu mengenai definisi - definisi, penjelasan mengenai perangkat lunak yang digunakan untuk pembuatan aplikasi.

## **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Membahas mengenai model, metode penelitian, pengembangan *software* dan *tools* yang digunakan

## **BAB 4 PEMBAHASAN**

Berisi tentang analisis masalah sistem yang berjalan, analisis hasil solusi, analisis kebutuhan sistem usulan, analisis sistem, perancangan sistem serta menguraikan model, metode dan *tools* pengembangan *software*. Implementasi berisi pengujian terhadap hasil yang diperoleh dari tahap pembuatan aplikasi kemudian mengimplementasikan ke perangkat *smartphone*

## **BAB 5 PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir dimana bab ini memberikan kesimpulan yang didapat setelah melakukan penelitian dan keseluruhan bab serta saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan.