

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi sekarang telah memiliki banyak manfaat, selain untuk mengelolah dan menyimpan data, teknologi juga bermanfaat untuk perkembangan negara kita sendiri, seperti yang kita ketahui perkembangan teknologi sekarang sangatlah pesat. Maka dari itu peningkatan kualitas layanan client dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan. Segala bentuk aduan yang disampaikan client pada suatu instansi merupakan suatu koreksi untuk perbaikan layanan tersebut.

Client yang ingin menyampaikan keluhan sering kali mengalami kesulitan dikarenakan keterbatasan waktu. Hal ini dikarenakan keinginan client untuk memperoleh kemudahan dalam menjalankan kegiatannya. Banyak teknologi yang sudah ada digunakan saat ini untuk memberikan kemudahan contohnya seperti aplikasi berbasis android.

Interaksi Client yang dulunya dilakukan secara fisik, perlahan-lahan sekarang mulai beralih ke elektronik, karena interaksi secara elektronik dapat dilakukan dengan efisien.

Maka dari itu penulis dapat membuat sebuah aplikasi berbasis android yaitu Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Berbasis Andriod Pada PT Surveyor Indonesia.

Android dipilih karena populer dan banyak digunakan oleh semua orang. Pada aplikasi ini, client bisa memberikan laporan secara cepat yang diiringi bukti. Sehingga client yang melakukan pengaduan tidak perlu datang ke kantor, hanya dengan menggunakan handphone client dapat melakukan pengaduan secara singkat dan padat yang tidak memakan waktu.

Beberapa penelitian mengenai aplikasi layanan pengaduan berbasis android sudah pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian oleh Galih Nalendro, pada tahun 2019 yang berjudul “Sistem Informasi Pengaduan Layanan

Universitas”[1]. Penelitian Roviana H. Dai dkk, pada tahun 2017 yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi E-Report Pengaduan Client Design Public Complaint E-Report Application”[2]. Penelitian Jurman Bin Jamaluddin, pada tahun 2020 yang berjudul “Inovasi Layanan Pengaduan Warga Berbasis Online Di Desa Pakto Kabupaten Gowa”[3]. Penelitian Siti Widharetno Mursalim, pada tahun 2018 yang berjudul “Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapo) Di Kota Bandung”[4]. Penelitian Mazdalfah, pada tahun 2018 yang berjudul “Perancangan Aplikasi Pengaduan Client Di Kecamatan Secanggang Menggunakan Android”[5].

Berdasarkan latar belakang diatas akan dilakukan penelitian berjudul **“Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Berbasis Android Pada PT.Surveyor Indonesia”**. Diharapkan dengan adanya aplikasi Android yang dirancang dapat mempermudah client dalam melakukan pengaduan secara online.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang aplikasi layanan pengaduan berbasis android yang efektif dan efisien untuk melaporkan pengaduan keluhan client ?
2. Bagaimana memudahkan client menggunakan aplikasi layanan pengaduan ?
3. Bagaimana membuat sebuah sistem yang bisa mengelolah dan membuat laporan berdasarkan pengaduan atau keluhan dari client ?

1.3 Batasan Masalah

Pembahasan masalah terhadap penelitian yang dilakukan agar lebih sesuai dan terarah. Adapun batasan-batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Aplikasi Android yang dirancang hanya dapat di gunakan oleh Client PT. Surveyor untuk melakukan pengaduan dan memeriksa status pengaduan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Memudahkan Client dalam membuat laporan pengaduan.
2. Memudahkan di intansi dalam menanggapi laporan pengaduan Client dengan aplikasi yang dibuat.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Proses pengaduan yang Client lakukan dapat di tanggapi dengan capat dan mudah.
2. Proses dalam menanggapi laporan pengaduan pengaduan Client menjadi lebih mudah

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam proses penulisan laporan penelitian ini dilakukan beberapa tahap agar mendapat gambaran yang jelas dan singkat mengenai informasi pelayanan pengaduan Client berbasis Android dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, Rumusan masalah, maksud dan tujuan, metode penelitian, rumusan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tinjauan pustaka, menguarai materi yang mendukung judul, membahas pembahasan detail yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti, dan juga Terdapat 5 rangkuman penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode penelitian yang akan digunakan dalam penulisan laporan ini, analisa kebutuhan sistem jaringan, topologi jaringan.

BAB IV PEMBAHASAN

Berisi pembahasan penelitian, definisi masalah, analisa sistem berjalan, analisa sistem berjalan, rancangan basis data, algoritma penyelesaian masalah dan pembahasannya, serta rancangan layar berserta penjelasannya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran saran yang diharapkan bisa bermanfaat dan juga bagian terakhir dari bab-bab yang ada.

