

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini teknologi berkembang sangat pesat, sehingga segala kegiatan maupun kebutuhan manusia dilakukan dengan bantuan adanya teknologi. Sebuah teknologi tidak asing lagi dikalangan masyarakat terutama dibidang Pendidikan. Selain dibidang Pendidikan, dipemerintahan juga sudah mulai menggunakan teknologi untuk membantu pekerjaan mereka baik yang sifatnya layanan maupun pekerjaan lainnya.

Layanan yang diberikan salah satunya adalah layanan pengaduan, dimana layanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi untuk ikut berperan dalam membangun dan pengawasan terhadap kinerja instansi pemerintah tentunya. Dengan kemajuan teknologi ini, setiap instansi baik swasta maupun pemerintahan berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya.

SAP Express berdirisejaktanggal 9 September 2014 dan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman dan logistic yang terletak di Jakarta. SAP Express juga memiliki cabang di Pangkalpinang yang beralamat di Jl. Masjid Jamik No.25, Masjid Jamik, Kec. Taman Sari, Kota Pangkalpinang, Kepulauan Bangka Belitung. Dalam hal pelayanan, SAP Express sering kali mendapatkan pengaduan-pengaduan yang diberikan oleh para pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan, diantaranya seperti proses pengiriman barang yang lama, barang yang rusak pada saat diterima pelanggan, kurang ramahnya kurir terhadap pelanggan serta masih banyak lagi yang lainnya.

Dengandemikian, sehingga menuntut pihak perusahaan untuk melakukan perubahan dan juga inovasi dengan memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang saat ini, yaitu teknologi berbasis android. Inovasi yang diberikan yaitu berupa suatu aplikasi pengaduan yang mana aplikasi ini nantinya bertujuan untuk memudahkan para pelanggan SAP Express dalam melakukan proses pengaduan kepada perusahaan SAP Express. Aplikasi ini memungkinkan

pelanggan untuk langsung menyampaikan keluhan melalui aplikasi yang langsung terhubung ke pihak perusahaan. Pengaduan bias disampaikan kapan dan dimana saja sehingga pelanggan SAP Express tidak perlu datang ke perusahaan.

Penelitian yang terkait dengan penulis lakukan antara lain, Penelitian Yang Dilakukan Oleh Ritnawati Pada Tahun 2020 Dengan Judul Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis Android Pada Kantor Desa Kaliba Mamase[1]. Ada Juga Penelitian Yang Dilakukan Oleh Prastyo Pada Tahun 2017 Dengan Judul Pengembangan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Menggunakan Location Based Service (LBS) Di Dinas Pekerjaan Umum Untuk Smart City Malang[2]. Kemudian Penelitian Yang Dilakukan Oleh Teguh Sumarno Dan Ade Mubarak Pada Tahun 2019 Dengan Judul Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Infrastruktur Berbasis Android Pada Desa Sindangsari[3].

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis bermaksud membuat sebuah system informasi pengelolaan surat dengan judul “**Rancang Bangun Aplikasi Layanan Pengaduan pada SAP Express Berbasis Android**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah yang disimpulkan yaitu. “Bagaimana membuat sebuah aplikasi pelayanan pengaduan berbasis android pada SAP Express.?”.

## 1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang ada adalah sebagai berikut :

1. Sistem yang dibangun menggunakan system operasi android dan MySql sebagai database.
2. Aplikasi yang dibangun untuk saat ini hanya terfokus pada layanan pengaduan pelanggan kepada pihak perusahaan SAP Express.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun Tujuan dan Manfaat dari Penelitian berdasarkan permasalahan yang ada, maka maksud dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempermudah para pelanggan dalam melakukan proses pengaduan kepada pihak perusahaan SAP Express berkenaan dengan jasa pengiriman dan juga logistic.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari pengembangan system informasi antara lain.

1. Memudahkan pihak SAP Express untuk mengelola data pengaduan pelanggan kepada pihak perusahaan.
2. Memudahkan pelanggan dalam melakukan pengaduan

## **1.5 Sistematika Penulisan Laporan**

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

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan dalam melakukan penulisan. Sumber-sumber teori ini dijadikan acuan dan panduan dalam melakukan penulisan teori.

## BAB III MODEL PENELITIAN

Bab ini membahas tentang tinjauan teori yang mendeskripsikan pengertian jenis-jenis prinsip dasar, model penelitian dan merancang program untuk menyelesaikan masalah yang diteliti.

## BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisa kebutuhan terkait dengan tinjauan umum yang menguraikan gambaran tentang pengumpulan data yang diperlukan.

## BAB V PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dari semua pembahasan bab-bab sebelumnya, dan diharapkan berguna bagi peneliti.

