

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini perkembangan teknologi berkembang dengan sangat pesat. Perkembangan teknologi yang telah masuk di segala aktifitas kehidupan masyarakat, termasuk perkembangan teknologi informasi. Adanya perkembangan teknologi informasi yaitu mampu untuk mempermudah melakukan kegiatan dalam kehidupan sehari-hari. Di setiap instansi pada umumnya telah menerapkan teknologi informasi untuk membantu meningkatkan kinerja aktifitasnya. Komputer termasuk media teknologi yang hampir setiap masyarakat saat ini sudah mengenalnya bahkan ada sebagian masyarakat yang sangat bergantung dengan keberadaan komputer.

Salah satu teknologi informasi adalah jaringan *internet*. Internet sebagai jaringan komputer terbesar di dunia, pada saat ini digunakan oleh banyak orang dan tersebar di berbagai negara. Internet membantu mereka untuk memudahkan berinteraksi, berkomunikasi, belajar, dan bahkan melakukan transaksi perdagangan dengan cepat, murah dan mudah.(Wibowo & Sismoro, 2012: 4)

Aplikasi *website* termasuk salah satu komponen *internet* yang diharapkan dapat memecahkan masalah pada aktifitas operasional dengan lebih cepat juga akurat, karena dapat diakses secara mudah dan memiliki *interface* yang sederhana.

Aplikasi berbasis *web* telah banyak meningkatkan aktifitas operasional dan memberikan ide-ide baru demi mencapai visi dan misi instansi.

Pada suatu instansi, peran teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap pengolahan data. Informasi yang dihasilkan dari mengumpulkan, menyimpan, dan memproses data dapat membantu instansi untuk melakukan perencanaan yang strategi dalam pengambilan keputusan secara efektif. Jika proses yang dilakukan dalam pengolahan data masih bersifat manual, maka akan menjadi kendala bagi instansi itu sendiri.

PT Asus Service Indonesia Batam adalah salah satu instansi atau perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan pelanggan elektronik yang berdiri sejak tahun 2013 tepatnya di kawasan Bintang Industri II Tanjung Uncang kota Batam dan berpusat di negara Taiwan. Perusahaan ini hanya melayani perbaikan (*repair*) dan pengujian komponen, seperti *motherboard* pada laptop dan PC serta pemeliharaan dan pengembangan komponen elektronik. PT Asus Service Indonesia Batam saling bekerja sama dengan PT Asus Service yang ada di beberapa negara Asia dan Pasifik. Beberapa jenis aktifitas pekerjaan karyawan dibantu menggunakan laptop untuk menunjang kinerja karyawannya. Selama proses kerja berlangsung, karyawan sering mengalami permasalahan mengakibatkan keluhan-keluhan yang mengganggu aktifitas kerja.

PT Asus Service Indonesia Batam masih minim respon soal keluhan para karyawannya, seperti keterbatasan saat *request* alat (*tool*) dan beberapa *service* perusahaan yang kurang memadai, mengakibatkan menghambat proses kerja dan kinerja karyawan. Kotak keluhan (*feedback*) masih menggunakan kotak manual

mengakibatkan lambat dalam proses menanggapi keluhan tersebut dan menimbulkan kerugian waktu juga tenaga bagi para karyawan. Karyawan harus menulis dikertas terlebih dahulu sebelum dimasukkan ke kotak *feedback* sehingga informasi keluhan dan saran karyawan tidak langsung sampai ke pihak perusahaan. Tempat penyimpanan data-data pada kotak *feedback* juga belum terorganisir dengan baik karena kotak masih bisa dibuka oleh orang lain sehingga memungkinkan terjadi hilangnya data-data keluhan yang diberikan karyawan. Akibat dari permasalahan ini, karyawan mengalami ketidaknyamanan dalam bekerja sehingga berdampak *negative* pada hasil kerja yang diberikan karyawan kepada perusahaan. Untuk mengatasi masalah keluhan-keluhan tersebut, dibutuhkan suatu perancangan aplikasi keluhan seperti *e-Feedback* berbasis *web* agar dapat diakses oleh pihak PT Asus Service Indonesia Batam.

Menurut (Afrizal & Fitriani, 2017: 25), *Feedback* atau umpan balik adalah segala informasi baik yang menyangkut output maupun transformasi. *Feedback* diperlukan untuk memperbaiki input maupun transformasi. *Input* diartikan sebagai pelanggan yang baru membeli suatu produk. *Output* adalah petugas yang melayani pelanggan melalui suatu proses transaksi, sedangkan transformasi adalah pengolahan *input* dan *output* dalam hal transaksi tersebut. *Feedback* atau umpan balik adalah respon yang diberikan oleh penerima pesan kepada pengirim sebagai tanggapan atas informasi yang dikirimkan.

Aplikasi *e-Feedback* berbasis *web* adalah suatu perancangan sistem informasi layanan keluhan dalam bentuk aplikasi berbasis *web* untuk melakukan keluhan dari karyawan yang berkaitan dengan pelayanan perusahaan. Aplikasi ini dapat

menerima keluhan, maka setelah karyawan memberikan keluhan, pihak perusahaan diharapkan melakukan konfirmasi *feedback* yang dilakukan oleh karyawan untuk meningkatkan performa perusahaan dengan menggunakan aplikasi ini.

Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan dapat memudahkan pihak PT Asus Service Indonesia Batam mengetahui kendala yang sering terjadi pada karyawan. Perusahaan juga melakukan perbaikan pada keluhan yang diberikan oleh karyawan dengan *respond* yang cepat. Aplikasi *e-Feedback* ini dibuat berbasiskan *web* agar dapat diakses juga oleh pihak direktur PT Asus Service Indonesia Batam jika berada diluar kota maupun luar negeri.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis ingin meningkatkan kesejahteraan karyawan pada pelayanan PT Asus Service Indonesia Batam. Penulis melakukan penelitian dengan judul **“Rancang Bangun Aplikasi E-Feedback Berbasis Web Pada PT Asus Service Indonesia Batam”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah yang terdapat pada PT Asus Service Indonesia Batam sebagai berikut:

1. Keterbatasan saat *request* alat (*tool*) dan beberapa *service* perusahaan yang kurang memadai, mengakibatkan menghambat proses kerja karyawan.
2. Kotak *feedback* masih menggunakan kotak manual mengakibatkan lambat dalam proses menanggapi keluhan tersebut dan menimbulkan kerugian waktu juga tenaga bagi para karyawan.

3. Karyawan harus menulis di kertas terlebih dahulu sebelum dimasukkan ke kotak *feedback* sehingga informasi keluhan karyawan tidak langsung sampai ke pihak perusahaan.
4. Tempat penyimpanan data-data pada kotak *feedback* juga belum terorganisir dengan baik karena kotak masih bisa dibuka oleh orang lain sehingga memungkinkan terjadi hilangnya data-data keluhan yang diberikan karyawan.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah yang terdapat pada PT Asus Service Indonesia Batam sebagai berikut:

1. Karyawan dapat mengakses *e-Feedback* seperti *login* ke aplikasi, *input feedback*, melihat informasi, menerima konfirmasi *feedback*, melihat daftar *feedback* pribadi karyawan.
2. Petugas 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke*) sebagai admin dapat mengakses *login*, melakukan fitur pengelolaan *feedback*, fitur pengelolaan petugas 5S, fitur pengelolaan direktur, fitur pengelolaan karyawan, fitur pengelolaan *section*, fitur pengeloaan kategori, dan fitur pengelolaan informasi.
3. Direktur dapat mengakses *e-Feedback* seperti, *login*, melihat informasi, melihat *feedback*, dan meng-*export* *feedback*.

4. Objek *feedback* yaitu pelayanan (*service*) terhadap karyawan dan alat (*tool*) yang digunakan karyawan.
5. Rancangan program menggunakan PHP dan MySQL.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah yang terdapat pada PT Asus Service Indonesia Batam sebagai berikut:

1. Bagaimana cara merancang aplikasi berbasis *web* agar mempermudah karyawan dalam memberikan keluhan pada aplikasi *e-Feedback* pada PT Asus Service Indonesia Batam?
2. Bagaimana cara mengimplementasikan aplikasi *e-Feedback* pada PT Asus Service Indonesia Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang terdapat pada PT Asus Service Indonesia Batam sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana cara merancang aplikasi berbasis *web* agar mempermudah karyawan dalam memberikan keluhan pada aplikasi *e-Feedback* pada PT Asus Service Indonesia Batam.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara mengimplementasikan aplikasi *e-Feedback* pada PT Asus Service Indonesia Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka terdapat dua manfaat penelitian pada PT Asus Service Indonesia Batam sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian yang terdapat pada PT Asus Service Indonesia Batam sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang aplikasi *e-Feedback*.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai aplikasi *e-Feedback* yang akan diterapkan.
3. Aplikasi *e-Feedback* ini bermanfaat untuk membantu memecahkan solusi masalah sebagai pemasukan keluhan bagi penggunanya.

1.6.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian yang terdapat pada PT Asus Service Indonesia Batam sebagai berikut:

1. Bagi PT Asus Service Indonesia Batam

Terdapat 3 manfaat bagi PT Asus Service Indonesia Batam yaitu:

- 1) Dapat memudahkan karyawan dalam melakukan *feedback* kepada perusahaan.

- 2) Pihak perusahaan dapat dengan mudah mengetahui dan menanggapi keluhan karyawan pada fitur *feedback* karyawan.
- 3) Adanya keuntungan bersama antara karyawan dan perusahaan dengan adanya aplikasi *e-Feedback*.

2. Bagi Akademik

Terdapat 2 manfaat bagi Akademik yaitu:

- 1) Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi Akademik.
- 2) Mahasiswa bisa menggunakan penelitian ini sebagai sumber media pembelajaran.