

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era globalisasi, persaingan di dunia bisnis semakin meningkat. Oleh karena itu, suatu perusahaan perlu memiliki sistem yang dapat beroperasi dengan efisiensi dan efektivitas yang tinggi. Hal ini mendorong setiap perusahaan untuk terus berinovasi guna bersaing dengan perusahaan lain, Faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan bisnis adalah tingkat nilai yang dapat diberikan kepada pelanggan serta cara perusahaan dalam memperlakukan pelanggan guna meningkatkan loyalitas mereka (Warsela et al., 2021). Oleh karena itu, loyalitas pelanggan menjadi sasaran jangka panjang perusahaan. Pelanggan yang setia akan kembali membeli produk atau jasa perusahaan dan merekomendasikannya secara positif kepada orang lain. (Winata, 2017). Sehingga diharapkan pelanggan menjadi lebih setia kepada perusahaan, dengan menciptakan hubungan yang lebih dari sekadar antara penjual dan pembeli, melainkan menjadi hubungan kemitraan (Fadly & Wantoro, 2019).

PT HI merupakan sebuah perusahaan distribusi di Indonesia yang terfokus pada penjualan *Aircare* yang berada di Jakarta, dan merupakan salah satu *client* dari PT Rapiet *Technology International* yang sudah memiliki banyak *customer*. PT HI saat ini menjadi salah satu perusahaan yang menyediakan dan menerapkan layanan *after sale*, layanan *after sale* yang terdapat pada perusahaan ini yaitu, dengan menawarkan jasa *cleaning unit*, *checking unit* dan *change filter unit* yang disertai dengan pembelian *spare part*. Namun, sering kali perusahaan mengalami kesulitan dalam menangani pelayanan operasional tersebut, karena belum terkomputerisasi sehingga sering menghambat dalam melakukan pelayanan yang dapat menyebabkan pemborosan waktu. Misalnya pelayanan operasional yang sering dilakukan seperti pembuatan tiket layanan dan penjadwalan yang masih konvensional di mana waktu pemrosesan dan pekerjaan menjadi tidak efektif dan redundansi, serta cenderung kurang komunikasi karena tidak adanya jadwal secara terkini. Selain itu progres layanan yang diberikan tidak dapat terpantau dan dilihat

langsung oleh *customer* secara terkini dan juga Keluhan atau tanggapan pelanggan (*customer feedback*) belum ditangani dan dimanfaatkan dengan baik dan hanya memanfaatkan nomor telepon sehingga tidak terintegrasi dalam satu web (Siregar & Nasution, 2022). Dan karena proses tersebut SPV tidak dapat melihat *report service* yang telah dilakukan oleh teknisi dan CS.

Maka dengan itu perusahaan tersebut menginginkan sistem informasi, agar meningkatkan kepuasan pelanggan terkait jasa dan produk yang di sediakan sebelumnya, sehingga dapat menciptakan pelayanan jasa yang memiliki standar kualitas tinggi, mengawasi dan mengontrol mutu pelayanan, serta dapat memberikan *respons* cepat terhadap permintaan pelanggan, dan dapat menyimpan informasi pelanggan secara terstruktur dalam suatu *database*, serta mempermudah komunikasi melalui internet yang telah terintegrasi (Ramadhan *et al.*, 2021).

Kebutuhan pengguna terhadap kinerja sistem sangat kompleks, sehingga penting untuk menerapkan metode *user centred design* (UCD) dalam perancangan sistem. Dengan metode ini, desain sistem akan didasarkan pada kebutuhan, pola, dan perilaku pengguna. *User Centred Design* (UCD) adalah salah satu pendekatan yang berfokus pada pengguna akhir, di mana kebutuhan dan keinginan setiap pengguna diutamakan. Metode ini menekankan pada perancangan yang sesuai dengan perilaku pengguna sehingga mereka tidak perlu mengubah perilaku mereka saat menggunakan produk yang akan dibuat. (Puji & Engraini, 2021). Oleh karena itu, penelitian ini mengusulkan penerapan metode *user centered design* pada perancangan sistem informasi manajemen layanan *after sale* untuk mempermudah pengguna dalam menggunakan sistem layanan yang akan dirancang. Dengan menerapkan pendekatan *user centred design* pada perancangan ini dapat membuat rancangan terlihat lebih *user-friendly* dan memiliki tingkat *usability* yang tinggi.

Berdasarkan uraian latar belakang untuk mengatasi masalah tersebut, maka solusi yang akan ditempuh yaitu ” **Perancangan Sistem Informasi Manajemen Layanan Dengan Metode *User-Centered Design* untuk Meningkatkan Pelayanan *After sale* ”.**

1.2. Rumusan Masalah

Berikut ini merupakan rumusan masalah berdasarkan latar belakang di atas sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem yang dapat meningkatkan proses operasional pelayanan *after sale* dengan metode *user centered design*?
2. Bagaimana agar *Customer* dapat dengan mudah mengakses informasi terkait progres pelayanan?
3. Bagaimana merancang sistem agar *Supervisor* dapat mengetahui *report service* selama 1 bulan secara akurat?

Dengan merinci permasalahan-permasalahan ini, diharapkan perancangan solusi menggunakan metode *user centered design* dapat memberikan jawaban konkret terhadap tantangan yang dihadapi oleh PT HI

1.3. Tujuan

Berikut ini merupakan tujuan dalam penelitian pengembangan sistem informasi sebagai berikut:

1. Merancang sistem informasi Manajemen Layanan dengan menggunakan metode *user centered design* yang dapat digunakan secara *realtime*, sehingga dapat membantu dalam pembuatan tiket dan pelayanan operasional yang lebih cepat, objektif dan konsisten;
2. Merancang fitur *progress* yang dapat memberikan informasi terkait tiket layanan yang dipesan sehingga *Customer* dapat mengetahui detail tiket dan progres dari pelayanan yang diberikan.
3. Merancang fitur *Report sale Service* sehingga *Supervisor* dapat memantau *Customer service* berdasarkan pencapaian target yang dapat ditentukan oleh *Supervisor* sesuai kebutuhan.

1.4. Manfaat Hasil Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yang dikerjakan pada proyek akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat meningkatkan efisiensi waktu dalam memproses pelayanan *after sale* serta mempermudah *Customer service* dalam mengelola data *Customer* secara cepat, objektif dan konsisten;
2. Dapat memudahkan *Customer* untuk mengetahui progres dari layanan yang di pesan dan dapat mempermudah dalam berkomunikasi dengan *Customer service*;
3. Dapat mempermudah proses pemantauan langsung terhadap pencapaian penjualan per bulan;

Dengan implementasi solusi ini, diharapkan PT HI dapat mengatasi tantangan yang dihadapi dalam manajemen layanan *after sale* serta meningkatkan kinerja operasional perusahaan secara keseluruhan.

1.5. Batasan Masalah

Untuk menghindari kesalahpahaman dan meluasnya topik yang akan diteliti, penulis membatasi dan memfokuskan masalah pada hal-hal berikut:

1. Penelitian ini terbatas pada perancangan konseptual dan rancangan detail dari Sistem Informasi Manajemen Layanan berbasis *website* untuk PT HI;
2. Perancangan dalam sistem dibuat berdasarkan permasalahan yang terdapat pada PT. HI
3. Analisis ini hanya mencakup pelayanan *after sale* terhadap reparasi, pengantaran barang ke rumah serta penjualan *spare part* tetapi tidak mencakup proses penjualan secara keseluruhan guna mengoptimalkan layanan *after sale*;
4. Perancangan yang dibangun tidak mencakup secara rinci pelatihan pengguna terkait dengan penggunaan sistem yang baru dikembangkan. Namun akan memberikan panduan singkat atau dokumentasi penggunaan dasar;

Dengan batasan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan solusi yang relevan dan terfokus pada kebutuhan khusus PT. HI dalam mengatasi tantangan dalam menjaga hubungan dengan pelanggan.

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan proyek akhir yaitu sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang mengenai penelitian Sistem Informasi Manajemen Layanan Dengan Metode *User Centered Design* untuk Meningkatkan Pelayanan *After sale*, perumusan masalah mengenai proyek yang dibahas, tujuan dilakukannya penelitian sesuai dengan perumusan masalah, manfaat dari penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan, ruang lingkup serta batas permasalahan pada proyek ini.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang kajian teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, penelitian sebelumnya yang relevan dengan melakukan perbandingan dan analisis sehingga mendapatkan hasil kesimpulan.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang uraian langkah-langkah dan metode pengambilan data, metodologi pengembangan sistem, kebutuhan bahan atau materi proyek akhir, alat yang digunakan, tahapan pengerjaan, waktu pengerjaan, dan masalah yang dihadapi serta solusi untuk menjawab rumusan masalah.

BAB 4 ANALISIS

Pada bagian analisis dijelaskan gambaran umum hasil wawancara dan studi literatur yang dicatat menjadi objek data dan juga proses bisnis yang sedang berjalan di PT HI. Dari hasil analisis dihasilkan saran ataupun kebutuhan serta perancangan analisis dan perancangan sistem.

BAB 5 PERANCANGAN

Pada bagian perancangan ini menjelaskan bagian perancangan atau pemodelan secara lengkap tentang rancangan pembuangan sistem. Pemodelan yang digunakan dalam bagian ini yaitu *Unified Modelling Language* (UML) diagram-diagram yang digunakan yaitu *Use case diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram* dan *Class diagram*, terdapat juga perancangan basis data dan perancangan antarmuka atau *User interface*.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian kesimpulan dijelaskan tentang hasil penelitian proyek akhir yang menjawab permasalahan. Sedangkan, pada bagian saran dijelaskan tentang hal-hal yang masih dapat dikembangkan dengan lebih baik.