

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Dalam menghadapi era bisnis yang kompetitif, pelayanan pelanggan yang unggul menjadi faktor kunci yang dapat membedakan perusahaan dalam industri jasa, termasuk dalam konteks PT. Pos Baturaja. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang layanan ekspedisi dan pengiriman, PT. Pos Baturaja perlu memastikan bahwa proses penanganan keluhan pelanggan berjalan efisien, transparan, dan responsif.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, penggunaan sistem informasi untuk penanganan keluhan pelanggan telah menjadi solusi yang semakin diperlukan. Menurut Ooi et al. (2011), penggunaan teknologi informasi, khususnya sistem informasi berbasis web, dapat meningkatkan efisiensi dalam pelayanan pelanggan. Sistem informasi *e-complaint* dapat membantu dalam penanganan keluhan secara cepat dan transparan.

Keluhan pelanggan yang tidak tertangani dengan baik dapat berpotensi merugikan citra perusahaan dan mengurangi kepuasan pelanggan. Seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (2008), manajemen keluhan pelanggan

yang baik adalah kunci untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Implementasi sistem informasi yang memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan dapat memberikan keuntungan dalam manajemen keluhan. Oleh karena itu, implementasi Sistem Informasi *E-complaint* berbasis *website* menjadi suatu keharusan sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan.

Terkait dengan kondisi PT. Pos Baturaja, penggunaan metode tradisional dalam penanganan keluhan pelanggan dapat menyebabkan keterlambatan dalam respons dan pelacakan status pengaduan. Selain itu, kurangnya transparansi dalam proses penanganan keluhan juga dapat menimbulkan ketidakpastian di pihak pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini akan membahas dan mengimplementasikan Sistem Informasi *E-complaint* berbasis *website* sebagai solusi inovatif untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penanganan keluhan pelanggan di PT. Pos Baturaja.

Dalam sistem ini akan dilakukan penilaian kinerja kurir berdasarkan beberapa kriteria yang telah ditentukan seperti target pengiriman, keluhan dan rating yang akan diberikan oleh pelanggan atau penerima paket. Di sistem ini juga manajer kantor pos dapat melihat dan menilai kinerja kurir dalam kurun waktu tertentu.

Sistem ini juga diharapkan dapat menjadi media *e-complaint* bagi pelanggan yang ingin memberikan keluhan terhadap pelayanan kurir yang mengantarkan paket mereka, serta untuk memberi rating kepada kurir atas kinerja mereka.

Dari masalah di atas, diperlukan adanya realisasi yang akan penulis angkat dalam penelitian ini dengan judul “SISTEM INFORMASI *E-COMPLAINT* BERBASIS *WEBSITE* PADA PT. POS BATURAJA”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang tersebut, beberapa masalah yang dapat diidentifikasi adalah:

1. **Pengawasan Kinerja Kurir:** Terdapat kesulitan dalam mengawasi dan mengevaluasi kinerja para pengantar/kurir di Kantor Pos Cabang Baturaja 32100, yang dapat berdampak pada kualitas layanan Customer Complain Handling (CCH).
2. **Waktu Penyelesaian Keluhan:** Proses penyelesaian keluhan pelanggan terkait pengiriman paket membutuhkan pemantauan yang efisien agar dapat dilakukan dalam waktu 24 jam sesuai kebijakan perusahaan.
3. **Rating dan Evaluasi Pelanggan:** Diperlukan suatu sistem untuk mengumpulkan dan menilai rating yang diberikan oleh pelanggan

terhadap kurir, serta evaluasi kriteria seperti target pengiriman dan jumlah keluhan.

4. **Media *E-complaint* Tersedia:** Tidak adanya platform yang memfasilitasi pelanggan untuk menyampaikan *e-complaint* terkait pelayanan kurir dan memberikan rating terhadap kinerja kurir.

### 1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah teridentifikasi, peneliti membatasi penelitian menentukan batasan masalah sebagai berikut:

1. **Lokasi Terbatas:** Penelitian ini akan berfokus pada Kantor Pos Cabang Baturaja 32100.
2. **Fokus pada Pengawasan Kurir:** Penelitian akan lebih berfokus pada pengawasan kinerja kurir sebagai penghubung utama antara perusahaan dan pelanggan.
3. **Waktu Penyelesaian Keluhan:** Sistem ini akan difokuskan pada peningkatan efisiensi penyelesaian keluhan pelanggan dalam waktu 24 jam.
4. **Kriteria Penilaian Kinerja:** Evaluasi kinerja kurir akan difokuskan pada target pengiriman, jumlah keluhan, dan rating yang diberikan oleh pelanggan atau penerima paket.

5. **Media *E-complaint*:** Sistem ini akan difokuskan sebagai platform *e-complaint* dan rating untuk pelanggan PT. Pos Baturaja.

#### 1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah di atas, rumusan masalah untuk penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana cara meningkatkan pengawasan kinerja kurir di Kantor Pos Cabang Baturaja 32100?
2. Bagaimana dapat meningkatkan efisiensi dalam penyelesaian keluhan pelanggan dalam waktu 24 jam?
3. Bagaimana menilai kinerja kurir berdasarkan kriteria seperti target pengiriman, jumlah keluhan, dan rating pelanggan?
4. Bagaimana mendesain dan mengimplementasikan sistem informasi *e-complaint* berbasis *website* untuk pelanggan PT. Pos Baturaja?

#### 1.5. Tujuan Penelitian

Dalam pelaksanaannya, peneliti melakukan penelitian ini dengan tujuan yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan Pengawasan Kinerja Kurir:
2. Meningkatkan Efisiensi Penyelesaian Keluhan Pelanggan:
3. Menilai Kinerja Kurir Berdasarkan Kriteria yang Tepat:

#### 4. Merancang dan Mengimplementasikan Sistem Informasi E-Complaint:

##### **1.6. Manfaat Penelitian**

1. Peningkatan Kinerja Kurir: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kinerja para pengantar/kurir di Kantor Pos Cabang Baturaja 32100 melalui pengawasan yang lebih efisien.
2. Penyempurnaan Proses Customer Complain Handling (CCH): Dengan sistem informasi *e-complaint* berbasis *website*, diharapkan waktu penyelesaian keluhan pelanggan dapat dioptimalkan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat reputasi perusahaan.
3. Peningkatan Evaluasi Kinerja Kurir: Sistem ini akan memberikan alat untuk manajer kantor pos menilai kinerja kurir dengan lebih akurat berdasarkan kriteria-kriteria seperti target pengiriman, jumlah keluhan, dan rating pelanggan.
4. Peningkatan Tanggung Jawab dan Kedisiplinan Kurir: Dengan adanya pengawasan yang lebih ketat, diharapkan kurir akan lebih bertanggung jawab dan disiplin dalam melaksanakan tugasnya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efisiensi dan keandalan pengiriman.
5. Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan: Dengan adanya platform *e-complaint*, pelanggan dapat dengan mudah menyampaikan masukan,

keluhan, dan memberikan rating terhadap pelayanan kurir, sehingga perusahaan dapat secara proaktif meningkatkan kualitas layanan.

### **1.7. Sistematika Penulisan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan juga sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini dijelaskan mengenai teori - teori pendukung terhadap penelitian ini dan juga menguraikan tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penerimaan teknologi serta referensi dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

#### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini penulis menguraikan tentang metode penelitian yang akan dilakukan, seperti waktu dan tempat penelitian, metode pengumpulan data yang digunakan dan metode pengembangan sistem.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari perancangan *website*. Hasil akan ditampilkan dalam bentuk *screenshot website*.

## BAB VI PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran yang bermanfaat bagi penulis dan pengembang sistem.