

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Software House Lampung adalah perusahaan yang bergerak di bidang solusi teknologi informasi yang siap melayani berbagai kebutuhan personal maupun bisnis, dan juga melayani jasa pembuatan *website company profile*, portal berita *online*, toko *online*, *custom* dan *software* bisnis, dan *software* akunting serta jasa SEO dan *Internet Marketing*, serta *hosting* dan *domain*. *Software house* Lampung beralamat di Jalan Sultan Haji No. 48, Kota Sepang, Bandar Lampung.

Pelanggan sangat diutamakan karena *Software House* Lampung bergerak di bidang pelayanan jasa dan barang. Pelanggan di *Software House* Lampung memiliki berbagai permasalahan yang dialami setelah melakukan pemesanan barang. Permasalahan-permasalahan yang dialami yaitu seperti waktu pengerjaan program, *error* yang ada pada program yang dipesan, dan tidak berjalannya salah satu fungsi pada program yang sudah dipesan.

Permasalahan-permasalahan yang dimiliki pelanggan selama ini hanya dapat disampaikan secara langsung, melalui telepon atau sosial media yang dimiliki oleh pekerja. Kekurangan dari sistem yang sedang berjalan adalah tidak adanya efisiensi waktu dalam menyampaikan keluhan pelanggan, tidak terdatanya keluhan pelanggan, pekerja tidak dapat mendokumentasikan keluhan yang telah diselesaikan, dan direktur utama tidak dapat memantau keluhan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan tentang keluhan pelanggan di *Software House* Lampung, maka penulis ingin memanfaatkan teknologi dengan membuat suatu

aplikasi yang menangani keluhan pelanggan di *Software House* Lampung. Penulis mencoba menangani masalah tersebut dengan mengembangkan “Aplikasi Pelaporan Keluhan Pelanggan di *Software House* Lampung Berbasis *Web*”.

Aplikasi ini diharapkan dapat membantu mengetahui keluhan pelanggan di *Software House* Lampung dan juga dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan.

1.2 Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk menghasilkan aplikasi pelaporan keluhan pelanggan di *Software House* Lampung agar dapat membantu menangani masalah keluhan pelanggan yang selama ini ada di *Software House* Lampung.

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan tugas akhir ini lebih terarah dan permasalahan yang dihadapi tidak meluas maka perlu adanya batasan masalah yaitu :

1. Aplikasi pelaporan keluhan pelanggan pada *Software House* Lampung hanya membahas tentang keluhan pelanggan yang berhubungan dengan program yang dipesan.
2. Informasi yang dihasilkan berupa laporan keluhan pelanggan di *Software House* Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam pembuatan aplikasi pelaporan keluhan pelanggan pada *Software House* Lampung berbasis *website* memiliki beberapa manfaat bagi perusahaan, pelanggan, dan mahasiswa antara lain :

1.4.1 Manfaat bagi Perusahaan

1. Mendapatkan aplikasi untuk menangani keluhan pelanggan di *Software House* Lampung.
2. Memudahkan pekerjaan *owner* dalam menangani keluhan pelanggan secara berurutan.
3. Menciptakan peluang kerja sama antara perusahaan dan mahasiswa.

1.4.2 Manfaat bagi Pelanggan

1. Memudahkan pelanggan untuk menyampaikan keluhan kepada *Software House* Lampung.
2. Memberikan informasi tentang keluhan yang disampaikan.

1.4.3 Manfaat bagi Mahasiswa

1. Menjadi persyaratan mahasiswa untuk mendapatkan gelar ahli madya di Politeknik Negeri Lampung.
2. Menambah wawasan tentang pembuatan program bagi mahasiswa didalam dunia kerja yang nyata.
3. Mengaplikasikan mata kuliah yang ada di kampus kedalam perusahaan.