BAB I  
PENDAHULUAN

* 1. Latar Belakang Permasalahan

Perkembangan teknologi sistem informasi mengalami perkembangan pesat. Perusahaan yang memanfaatkan sistem informasi berjuang untuk mendapatkan perhatian konsumen tersebut melalui kepuasan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan. Keingintahuan perusahaan tentang kepuasan pelanggan dapat dilihat dengan cara melakukan *survey* terhadap konsumen itu sendiri.

*Survey* adalah kegiatan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap barang atau jasa yang diterima dari suatu perusahaan. Tujuan dari *survey* yaitu mengetahui secara langsung persepsi atau tingkah laku konsumen dengan menuangkan ke dalam suatu aplikasi *survey* dan *feedback* konsumen. *Survey* dan *feedback* konsumen tersebut perlu untuk dilakukan oleh perusahaan karena sesuai dengan visi dan misi perusahaan yaitu untuk mengedepankan kepuasan konsumen atau pelanggan. Sering perusahaan terutama di Balai Besar Tekstil Bandung masih menggunakan cara manual yaitu menggunakan media kertas (kuisioner) untuk mengetahui kepuasan konsumen. Perusahaan menggunakan media kertas karena belum adanya aplikasi *survey* dan *feedback* konsumen pada perusahaan tersebut. Kelemahan perusahaan menggunakan kertas yaitu lamanya input data, terbatasnya waktu untuk melakukan survey tersebut sehingga tidak efisien.

Aplikasi *survey* dan *feedback* konsumen terdiri dari template yang berfungsi sebagai tempat penyedia sejumlah pertanyaan yang ditujukan kepada konsumen sehingga perusahaan terbantu dengan tidak lagi menggunakan kertas (*kuisioner*) melainkan menggunakan komputer

dalam melakukan *survey* tersebut.

Keputusan perusahan untuk menggunakan aplikasi *survey* dan *feedback* konsumen merupakan langkah efektif yang perlu dilakukan oleh perusahaan sehingga dapat tercapainya visi dan misi perusahaan yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan pertimbangan banyaknya kelemahan pada cara manual dan tuntutan teknologi informasi yang semakin maju, maka timbul gagasan untuk diusulkan membangun aplikasi *survey* dan *feedback*.

Aplikasi *survey* dan *feedback* konsumen merupakan aplikasi penyedia *template* *survey* dengan grafik sebagai hasil *feedback* antara perusahaan dengan konsumen. Software tersebut diperuntukkan untuk umum sehingga terciptanya hubungan timbal balik (*feedback*) yang baik dan membawa dampak yang positif antara perusahaan dan konsumen.

Dari permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk menyusun, menganalisis, dan membuat laporan dalam bentuk skripsi dengan judul **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI SURVEY KEPUASAAN PELANGGAN DI BALAI BESAR TEKSTIL BANDUNG MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL DENGAN SISTEM OFFLINE (LOKAL)”**

* 1. **Pokok Permasalahan**

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan, maka penulis dapat merumuskan pokok permasalahan yang dihadapi oleh Balai Besar Tekstil, terkait dengan teori-teori yang ada adalah:

1. Belum tersedia aplikasi khusus untuk pengisian *survey* kepuasaan pelanggan menggunakan *komputerisasi*.
2. Penyimpanan laporan data-data hasil pengisian *survey* belum terorganisir dengan baik.
3. Proses pengolahan data masih menggunakan sistem manual.
   1. Pertanyaan Penelitian

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis merasa perlu membatasi permasalahan yang akan dibahas agar lebih terarah. Oleh karena itu penulis mengemukakan pertanyaan penelitian pada Skripsi ini. Adapun pernyataannya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pengisian *survey* kepuasan pelanggan yang berjalan di Balai Besar Tesktil saat ini ?
2. Kendala - kendala apa saja yang dialami pelanggan dan petugas dalam melaksanakan proses survey kepuasan pelanggan yang sudah berjalan ?
3. Laporan apa saja yang dihasilkan dalam proses survey kepuasaan pelanggan di Balai Besar Tekstil?
   1. Tujuan dan Manfaat Penelitian
      1. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis yang dilaksanakan di Balai Besar Tekstil yaitu bertujuan:

1. Untuk menganalisa proses survey kepuasaan pelanggan yang sedang berjalan di Balai Besar Tekstil
2. Untuk mengetahui kendala – kendala pada survey kepuasaan pelanggan yang sedang berjalan di Balai Besar Tekstil.
3. Untuk mengetahui upaya mengatasi permasalahan pada proses pengisian survey kepuasaan pelanggan d Balai Besar Tekstil.
4. Untuk mengimplementasikan perancangan sistem informasi survey kepuasaan pelanggan di Balai Besar Tekstil Bandung.
   * 1. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dilakukan ini dapat bermanfaat :

1. Bagi penulis

Dapat menambah pengalaman dalam melakukan sebuah tugas penelitian yang dijadikan sebuah laporan sehingga penulis dapat menerapkannya dengan cara mengaplikasikan ilmu yang didapat selama di bangku kuliah, dan menambah pengalaman di dalam merancang suatu sistem informasi menjadi sebuah sistem aplikasi yang dapat mengatur sistem pekerjaan secara komputerisasi di Balai Besar Tekstil Bandung.

1. Bagi Perusahaan Balai Besar Tekstil Bandung

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan data hasil *survey* kepuasaan pelanggan di Balai Besar Tekstil agar lebih cepat dan efisien.

1. Bagi Politeknik Piksi Ganesha

Dapat memberikan gambaran sejauh mana kurikulum perkuliahan yang telah disajikan kepada mahasiswa sesuai dengan dunia kerja, sehingga menjadi bahan acuan untuk pengajaran perkuliahan dimasa akan datang lebih baik.

1. Bagi Pembaca

Semoga Skripsi ini dapat menjadi acuan dan motivasi bagi pembaca untuk mengembangkan bahkan menciptakan sebuah karya di dalam bidang teknologi informasi yang bermanfaat untuk yang akan datang.

* 1. Ruang Lingkup / Batasan Analisis Permasalah

Ruang lingkup yang dibahas pada perancangan sistem informasi yang ada di Balai Besar Tekstil Bandung yaitu :

1. Fokus permasalahan hanya pada *survey* kepuasaan pelanggan di Balai Besar Tekstil Bandung.
2. Perancangan sistem informasi ini hanya untuk menginput data hasil pengisian *survey* kepuasan pelanggan yang sudah disediakan dengan output hanya berupa laporan hasil pengisian *survey* kepuasan pelanggan berupa grafik.
3. Tidak membahas untuk proses pembayaran dan lain-lain.
4. Pada pembuatan aplikasi ini tidak membahas mengenai *security* data.
5. Metode pengembangan ini akan berjalan sampai tahap pengujian.
6. Pembuatan aplikasi ini hanya bisa digunakan pada komputer dibagian *customer service.*
7. Aplikasi ini berjalan dengan sistem *offline* atau hanya *local* area.
   1. Metode Penelitian

Metode pengumpulan data yang akan digunakan untuk penelitian yaitu menggunakan 3 metode diantaranya adalah :

1. Studi Observasi

Pengumpulan data yang diambil yaitu dengan mengamati secara langsung terhadap sistem yang sedang berjalan sekarang.

1. Wawancara

Metode pengumpulan data dimana proses pengumpulan data dilakukan peneliti dengan cara bertanya kepada pihak yang bersangkutan secara langsung. Keterangan yang diperoleh melalui wawancara memilikitujuan untuk memastikan dan menguatkan fakta-fakta yang telah dimiliki.

1. Studi Pustaka

Pada tahap ini penulis melakukan studi literature yaitu mengumpulkan bahan-bahan referensi baik dari buku, artikel, jurnal, makalah, maupun situs internet yang menunjang tujuan penelitian.

* 1. Waktu dan Tempat Penelitian

Observasi diadakan di Perusahaan **Balai Besar Tekstil** yang beralamat di **Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 390 Kota Bandung Jawa Barat.** Penilitian dilaksanakan selama **15 hari** efektif, terhitung mulai tanggal **17 September 2018 sampai 17 Oktober 2018** sesuai dengan persetujuan instansi terkait dengan pelaksanaan Penelitian dan dilaksanakan pada hari efektif dalam satu minggu yaitu **Senin – Jumat mulai pukul 09.00 WIB – 17.00 WIB**

* 1. **Sistematika Penulisan Penelitian**

Agar pembahasan pada penyusunan laporan ini tersusun secara sistematis sehingga mudah dipahami oleh pembaca, maka penulis membaginya kedalam beberapa BAB dengan sistematika sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini tentang latar belakang permasalahan, pokok permasalahan, pertanyaan penelitian, maksud dan tujuan penelitian, ruang lingkup / batasan analisis permasalahan, metode penelitian yang digunakan mendukung pembuatan suatu sistem, waktu dan tempat penelitian menjelaskan tentang dimana waktu penelitian dilakukan, sistematika penulisan penelitian yang berisi penjelasan – penjelasan dari tiap bab yang ditulis dari skripsi.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang teori dari berbagai sumber yang digunakan sebagai referensi baik di dalam kegiatan analisis maupun perancangan untuk menyelesaikan permasalahan dari studi kasus yang dipilih. Serta memuat konsep – konsep dasar yang menjadi *guidelines* sehingga aktivitas analisis maupun desain sesuai dengan aturan – aturan yang baku.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi pembahasan metodologi penelitian yang digunakan untuk mendeksripsikan permasalahan pada sistem dan kebutuhan informasi pada sistem, yaitu dengan teknik pengumpulan data dan metode pengembangan perangkat lunak.

**BAB IV ANALISIS SISTEM YANG BERJALAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai profil perusahaan, visi dan misi perusahaan, tujuan perusahaan, struktur organisasi, prosedur sistem berjalan dan analisis permasalahan pada sistem yang ada di perusahaan.

**BAB V PERANCANGAN SISTEM**

Berisikan tentang pokok permasalahan yang akan dipecahkan pada suatu proses sistem informasi yang sedang berjalan, ruang lingkup dari sistem informasi yang diajukan serta proses jalannya sistem informasi yang diajukan oleh penulis.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari semua penelitian yang penulis lakukan dalam sebuah laporan yang telah penulis susun.