

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **I.1 Latar Belakang**

Pelabuhan Indonesia (Pelindo) adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa kepelabuhan, yang merupakan perusahaan hasil integrasi dari empat BUMN Pelabuhan yaitu PT Pelindo I (Persero), PT Pelindo II (Persero), PT Pelindo III (Persero), dan PT Pelindo IV (Persero) yang resmi berdiri pada tanggal 1 Oktober 2021. (Pelabuhan Indonesia, 2021). PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok mempunyai agen yang menggunakan layanan yang disediakan, yaitu Layanan Barang, Layanan Kapal, Layanan Rupa-rupa.

Agen merupakan pihak atau perusahaan perdagangan produk maupun jasa yang berperan sebagai perantara perusahaan dengan konsumen secara langsung sesuai perjanjian dan prinsip yang sudah disetujui sebelumnya (Tyasara, 2021). Dari layanan yang digunakan oleh agen, ada permasalahan yang timbul akibat ketidaksamaan data dari agen dan PT PELINDO II (Persero) Cabang Tanjung Priok. Hal tersebut yang dikeluhkan oleh agen kepada PT PELINDO II (Persero) Cabang Tanjung Priok, sehingga harus dibuatkan berita acara untuk memproses keluhan dari agen.

Berita acara adalah bukti legal yang berisi pengesahan dan pernyataan dalam suatu acara, peristiwa, serah terima, insiden, transaksi atau jual beli. Berita acara pada PT PELINDO II (Persero) Cabang Tanjung Priok, biasanya difungsikan sebagai bukti legal suatu kejadian dan untuk menjadi panduan dalam memproses keluhan dari agen.

Dalam salah satu proses bisnisnya ketika agen melakukan keluhan terhadap perusahaan masih dilakukan secara manual, dimana proses ini menjadi salah satu masalah tersendiri, dikarenakan dalam melakukan pengaduan, agen harus datang langsung ke perusahaan atau mengirim email untuk melakukan pengaduan, hal ini menjadi dasar dimana dibutuhkannya aplikasi untuk menunjang kebutuhan ini, selain masalah keluhan agen hasil dari keluhan ini membutuhkan dibuatnya berita acara untuk penyelesaian komplain dari pelanggan dalam hal ini juga dalam

pembuatan berita acaranya masih menggunakan cara manual yang dimana dalam pembuatannya masih melakukan penyimpanan hasil dari pembuatan berita acara menggunakan kertas.

Oleh sebab itu maka dibuatlah sebuah rumusan masalah dengan pokok bahasan merancang aplikasi yang dapat membantu mengelola data serta pengarsipan keluhan agen, dan pembuatan berita acara menjadi lebih baik. Sementara itu, agar kegiatan pengembangan aplikasi ini dapat menghasilkan sistem informasi yang berkualitas dalam waktu yang singkat, dalam penelitian ini menggunakan *Agile development* dengan metode *extreme programming*. *Extreme Programming* adalah salah satu metode pengembangan turunan dari metode *Agile development*. *Agile development* merupakan metode pengembangan yang dapat dilakukan dengan cepat atau dalam artian pemenuhan kebutuhan perangkat lunak atau sistem informasi yang melibatkan pengguna yang tujuannya meminimalisir kesalahan pengembangan. Sedangkan untuk pengumpulan data digunakan studi lapangan dengan teknik observasi dan wawancara, untuk pengujiannya menggunakan metode *black box testing*. Adanya aplikasi ini diharapkan dapat memberi solusi terkait aktivitas manual yang memudahkan agen dalam menyampaikan keluhan kepada perusahaan, serta memudahkan pihak perusahaan yang mengelola pengarsipan dokumen keluhan agen dan berita acara, sehingga meningkatkan loyalitas dan hubungan baik agen kepada perusahaan.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang mendasari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana rancangan menangani keluhan dan berita acara pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok?
- b. Bagaimana implementasi kebutuhan fitur pada *website* keluhan agen dan berita acara pada modul agen dan penandatanganan?
- c. Bagaimana cara pengujian kebutuhan fitur pada *website* keluhan agen dan berita acara pada modul agen dan penandatanganan?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Merancang *website* keluhan agen dan berita acara pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.
- b. Meimplementasikan kebutuhan *website* serta fitur keluhan agen dan berita acara pada modul agen dan penandatanganan.
- c. Pengujian kebutuhan *website* serta fitur keluhan agen dan berita pada modul agen dan penandatanganan.

#### **I.4 Batasan Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada pengembangan *website* pada modul agen dan penandatanganan, nantinya akan dibuat dengan menggunakan *framework* Laravel pada PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok.

#### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini:

1. Bagi PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok, penelitian ini bermanfaat dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis keluhan agen dan pembuatan berita acara sehingga agen dan perusahaan dapat terbantu dengan adanya pengembangan sistem *informasi* ini.
2. Bagi penulis lain yang bergerak dalam sistem *informasi* manajemen, penelitian ini bermanfaat dalam menjelaskan pendekatan yang paling tepat dalam pengembangan *website* dengan standar perusahaan.
3. Bagi penulis penelitian ini bermanfaat dalam melengkapi salah satu syarat kelulusan tingkat perkuliahan.