

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan layanan pos, logistik, dan keuangan bagi masyarakat luas. Kantor Pos Cabang Utama (KCU) Madiun sebagai bagian dari jaringan layanan PT Pos Indonesia memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas masyarakat di wilayah Madiun dan sekitarnya. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan responsif, tuntutan akan kualitas pelayanan yang prima juga semakin tinggi.

Dalam menjalankan layanannya, interaksi dengan pelanggan menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan dan umpan balik dari pelanggan sangat diperlukan untuk memastikan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Rahmawati dkk., 2020).

Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah penanganan pengaduan dan masukan dari pelanggan. Saat ini, pengaduan di Kantor Pos KCU Madiun masih dilakukan secara manual, yaitu melalui *contact person*, baik dengan datang langsung ke kantor maupun melalui telepon. Metode ini memiliki beberapa kelemahan, seperti tidak adanya sistem pencatatan yang terpusat, sehingga pengaduan sulit dilacak dan statusnya tidak dapat dipantau. Selain itu, pelanggan juga tidak memperoleh informasi mengenai apakah

keluhan mereka telah ditangani, karena tidak terdapat sistem yang menyampaikan informasi secara transparan. Laporan pengaduan pun berpotensi hilang, yang mengakibatkan penanganan pengaduan tertunda atau bahkan tidak ditindaklanjuti sama sekali. Kondisi ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan, karena mereka merasa keluhannya tidak ditanggapi secara optimal.

Seiring dengan perkembangan teknologi, sistem berbasis *web* menjadi solusi yang efektif untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan keluhan pelanggan. Dengan adanya sistem yang terpusat, setiap pengaduan dapat dicatat, diproses, dan diselesaikan dengan lebih cepat serta transparan. Pelanggan juga dapat mengakses sistem kapan saja untuk mengajukan keluhan serta melihat tanggapan atau perkembangan penyelesaiannya.

Dalam upaya mengatasi permasalahan terkait pengelolaan pengaduan dan umpan balik pelanggan, penelitian ini berfokus pada perancangan sebuah sistem berbasis *web* yang mampu mengelola pengaduan pelanggan secara terstruktur dan terdokumentasi. Saat ini, mekanisme pengaduan pelanggan masih bergantung pada *contact person*, sehingga kurang efektif dalam mendokumentasikan serta menindaklanjuti keluhan pelanggan. (Setiadi dkk., 2022) menyatakan bahwa pengelolaan keluhan melalui sistem terintegrasi mampu meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam penanganannya. Selain itu, sistem ini memungkinkan pelanggan untuk mengajukan keluhan serta

memperoleh tanggapan secara *real-time*, tanpa harus bergantung pada komunikasi langsung melalui telepon atau media lainnya.

Penelitian ini akan merancang sistem pengelolaan pengaduan dan umpan balik pelanggan berbasis web di Kantor Pos KCU Madiun menggunakan metode *Prototyping*. Metode ini dipilih karena memungkinkan keterlibatan pengguna dalam proses perancangan, sehingga sistem yang dihasilkan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna di lapangan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan pengelolaan pengaduan dapat berjalan lebih cepat, transparan, dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan Kantor Pos. Sistem yang dirancang bersifat terstruktur, karena seluruh data pengaduan dan umpan balik disimpan secara sistematis dalam database sehingga mudah dicari, ditelusuri, dan dianalisis. Selain itu, sistem ini bersifat efisien karena meminimalkan proses manual yang selama ini bergantung pada komunikasi langsung atau telepon, serta mempercepat respon melalui fitur notifikasi dan pelacakan status pengaduan secara *real-time*.

Pemilihan metode *Prototyping* dalam penelitian ini juga didasari oleh sifatnya yang iteratif dan fleksibel, sehingga cocok untuk kebutuhan perancangan sistem yang memerlukan penyesuaian berkelanjutan berdasarkan masukan pengguna. *Prototyping* memungkinkan pengembangan sistem dilakukan secara bertahap melalui pembuatan model awal (*prototype*) yang dapat langsung diuji oleh pengguna, kemudian disempurnakan sesuai dengan kebutuhan yang teridentifikasi. Hal ini penting karena sistem pengelolaan pengaduan yang akan dirancang perlu mencerminkan kebutuhan operasional

Kantor Pos secara nyata dan praktis, sehingga pendekatan partisipatif seperti *Prototyping* menjadi metode yang tepat dalam penelitian ini.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem pengelolaan pengaduan dan umpan balik pelanggan berbasis web yang dapat membantu proses pencatatan dan penanganan pengaduan secara lebih terstruktur dan efisien di Kantor Pos KCU Madiun?
2. Bagaimana penerapan metode *Prototyping* dalam proses perancangan sistem pengelolaan pengaduan dan umpan balik pelanggan berbasis web?

## **C. Batasan Masalah**

Adapun Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya mencakup proses perancangan sistem pengelolaan pengaduan dan umpan balik pelanggan berbasis web, tidak sampai pada tahap implementasi penuh atau pengembangan sistem secara menyeluruh.
2. Sistem yang dirancang terbatas pada tiga jenis pengguna: pelanggan, admin (pegawai Kantor Pos), dan Operator (penerima laporan dan analisis umpan balik).
3. Perancangan dilakukan menggunakan metode *Prototyping* dengan fokus pada pembuatan model antarmuka dan alur proses sistem berdasarkan masukan dari calon pengguna.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini :

1. Merancang sistem pengelolaan pengaduan dan umpan balik pelanggan berbasis web dalam bentuk prototipe yang dapat meningkatkan efisiensi penanganan keluhan di Kantor Pos KCU Madiun.
2. Menerapkan metode *Prototyping* dalam proses perancangan sistem guna menghasilkan rancangan awal (*prototype*) yang sesuai dengan kebutuhan pengguna melalui pendekatan iteratif.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dilakukannya penelitian di PT Pos Indonesia (Persero) KCU Madiun yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teroitis
  - a. Menambah wawasan dan referensi dalam bidang pengembangan sistem informasi, khususnya dalam penerapan metode *Prototyping* dalam pembuatan sistem pengelolaan pengaduan dan umpan balik pelanggan.
  - b. Menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan sistem serupa atau meneliti lebih lanjut mengenai efektivitas sistem pengelolaan pengaduan berbasis *web*.
2. Manfaat Praktis
  - a. Bagi Kantor Pos KCU Madiun

1. Mempermudah pengelolaan pengaduan dan umpan balik pelanggan secara lebih efisien dan sistematis.
  2. Meningkatkan transparansi dalam penanganan keluhan sehingga kepercayaan pelanggan terhadap layanan kantor pos dapat meningkat.
  3. Memberikan data dan laporan yang dapat digunakan untuk evaluasi dan peningkatan kualitas layanan kantor pos.
- b. Bagi Pelanggan
1. Memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam menyampaikan pengaduan dan umpan balik tanpa harus datang langsung ke kantor pos.
  2. Memungkinkan pelanggan untuk mengetahui status pengaduan mereka secara *real-time*, sehingga meningkatkan transparansi dalam penanganan keluhan.