

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi Informasi adalah hal yang tengah berkembang pesat di Negara Indonesia, disadari atau tidak, teknologi informasi telah mengubah cara kerja di segala bidang menjadi lebih efisien, praktis dan dinamis. Perkembangan ini juga memiliki pengaruh besar bagi suatu perusahaan atau organisasi, karena dengan meningkatkan teknologi informasi yang ada pada suatu perusahaan atau organisasi, maka hasil yang ingin dicapai oleh perusahaan atau organisasi tersebut dapat tercapai.

Bidang perindustrian dan perdagangan semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Disatu sisi, perkembangan tersebut memberikan kemudahan dan kebebasan bagi konsumen dalam melakukan pembelian barang. Namun, disisi lain perkembangan ini juga memberikan resiko yang besar bagi konsumen. Berbagai modus pelaku usaha semakin marak, sementara dasar hukum yang mengaturnya masih baru dan belum tersosialisasikan dengan baik. Sehingga, diperlukan suatu upaya untuk memberikan sosialisasi dan perlindungan terhadap konsumen. Salah satu lembaga yang berperan aktif dalam upaya perlindungan konsumen adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). BPSK memberikan layanan pengaduan masalah, mediasi, sosialisasi hingga perlindungan hukum bagi konsumen.

BPSK adalah badan yang bertugas menangani sengketa antara pelaku usaha dan konsumen, BPSK dibentuk untuk menyelesaikan kasus-kasus sengketa konsumen yang bersifat sederhana (pasal 1 butir 11 UUPK). Keberadaan BPSK di Provinsi Riau dibutuhkan karena globalisasi perdagangan mempermudah pelaku usaha untuk menawarkan barang dan jasa dengan berbagai macam promo yang seringkali merugikan konsumen itu sendiri, seperti kendaraan roda dua, kendaraan roda empat, perumahan, asuransi, BPJS, PLN, PAM, dan lain sebagainya. Akan tetapi keberadaan BPSK di Provinsi Riau masih terhitung kurang yakni hanya ada dua BPSK di Kota Pekanbaru dan BPSK di Kabupaten Kuantan Singingi.

pemrograman PHP dengan MySQL sebagai *database* dengan pemodelan yang diterapkan adalah *waterfall*.

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah diuraikan serta masalah-masalah yang ditemukan penulis di lapangan, maka penulis tertarik untuk membahas dan menganalisanya dengan melakukan penelitian dengan judul Rancang bangun sistem informasi layanan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen pada badan penyelesaian sengketa konsumen Kota Pekanbaru).

1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang akan dikaji dalam tugas akhir ini adalah bagaimana membangun sistem informasi layanan pengaduan sengketa konsumen untuk mempermudah BPSK memberikan pelayanan terhadap konsumen serta mempermudah konsumen dalam melakukan pengaduan sengketa konsumen secara cepat dan tepat waktu.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah

1. Proses pengembangan sistem menggunakan metode *waterfall* sampai pada tahap implementasi dan pengujian.
2. Analisis dan perancangan menggunakan *Object Oriented Analysis and Design* (OOAD) dengan *tools* empat buah diagram *Unified Modeling Language* (UML), yaitu: (1) *use case diagram*; (2) *activity diagram*; (3) *sequence diagram*; dan (4) *class diagram*.
3. *Tools* yang digunakan untuk mengembangkan sistem adalah PHP v5.4.4, CSS3, AJAX, jQuery dan *Javasript*.
4. *Framework* CSS yang digunakan adalah *Bootstrap Responsive*.
5. *Database engine* yang digunakan adalah MySQL v5.5.
6. *Web server* yang digunakan untuk menjalankan sistem adalah *apache v2.4.2*.
7. Sistem ini dirancang dan dibangun menggunakan dua pengguna yaitu: *administrator* dan *user* (konsumen).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Perancangan sebuah *website* sebagai salah satu sarana untuk pelayanan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen
2. Membantu kepala sekretariat BPSK untuk melayani konsumen dalam hal menjawab pengaduan atau permintaan penyelesaian sengketa konsumen.
3. Membantu konsumen dalam hal menyampaikan permohonan pengaduan dan memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan yang berhubungan dengan BPSK.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Mempermudah masyarakat untuk menyampaikan permohonan atau permintaan pengaduan pada BPSK Kota Pekanbaru.
2. Mempermudah pihak BPSK dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
3. Dapat memudahkan pembuatan laporan pengaduan sehingga mengurangi kesalahan dalam pengajuan sengketa konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari pokok-pokok permasalahan yang dibahas pada masing-masing yang diuraikan menjadi beberapa bagian:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang deskripsi umum isi tugas akhir yaitu: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Akhir dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi penjelasan tentang teori-teori yang berasal dari jurnal, buku serta studi kepustakaan yang digunakan sebagai landasan teori dalam pembuatan tugas akhir ini.

BAB III METODEODOLOGI PENELITIAN

Membahas tentang metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini. Baik metodologi pengembangan sistem, analisa, perancangan, testing, dan implementasi sistem.

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN

Berisi pembahasan mengenai alur sistem lama, alur sistem baru, perancangan sistem menggunakan teknik *Object Oriented Analysis Design* (OOAD) dan *tools Unified Modelling Language* (UML). Perancangan *input*, basisdata, struktur menu, serta perancangan *interface*.

BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai batasan implementasi, lingkungan implementasi dan hasil dari implementasi. Serta menjelaskan Pengujian perangkat lunak dan hasil pengujian pada BPSK Kota Pekanbaru.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang telah diberikan oleh penelitan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.