# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

# 1.1 Latar Belakang

Sebuah perusahaan atau pabrik dapat di sebut sukses apabila perusahaan tersebut dapat memuaskan klien/konsumen. Guna memberikan kepercayaan tersebut, hal yang perlu diperhatikan, dalam menjalankan suatu perusahaan selain memiliki SDM (Sumber Daya Manusia) yang kompeten dan profesional yaitu, memiliki mesin atau alat yang memenuhi standar dan telah tekalibrasi dengan baik. Selain itu, dijaman yang serba digital saat ini, setiap perusahaan haruslah memiliki inovasi baru untuk memudahkan terjalinnya komunikasi dan interaksi dengan konsumen.

Salah satu perusahaan swasta yang memfokuskan usahanya di bidang kalibrasi adalah PT. Global Quality Indonesia, yang berdiri di Bandung. Untuk mendirikan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang kalibrasi tidak lah mudah. Tetapi, perusahaan ini terbukti berhasil dan telah terakreditasi oleh KAN ( Komite Akreditasi Nasional ) – BSN pada bulan Oktober 2003. PT. Global Quality Indonesia ini didukung oleh Sumber Daya yang profesional, kompeten serta memiliki jaringan yang luas dengan beberapa perusahaan swasta dan pemerintah. Perusahaan ini juga telah mempersiapkan segala kebutuhan yang diperlukan bagi klien guna meningkatkan keefektifitas dan efesiensi produktifitas perusahaan.

Namun dalam perjalanannya, setiap perusahaan pasti akan menemukan masalah, seperti yang dihadapi oleh PT. Global Quality ini dalam melayani klien yang hendak mengetahui perkembangan alat yang di kalibrasi masih menggunakan sistem yang manual dengan klien datang ke perusahaan atau mengontak secara langsung melalui telfon atau chat.. Lalu dalam melakukan pendataan alat, karyawan masih menggunakan sistem yang manual dengan media kertas.

Maka dari itu sudah seharusnya menjadi hal yang penting bagi suatu perusahaan untuk memiliki suatu sistem informasi yang baik, agar mempermudah karyawannya dalam bekerja, mendata alat, dan mengolah data.. Karena dengan adanya sistem informasi yang baik, karyawan dapat memaksimalkan waktu yang dia punya. Maka, penulis berinisiatif untuk menyusun Laporan Tugas Akhir dengan judul yang di angkat yaitu, "SISTEM INFORMASI PELAYANAN KALIBRASI PADA PT. GLOBAL QUALITY INDONESIA BERBASIS WEB" sebagai solusi dari permasalahan di atas dan diharapkan sistem informasi berbasis web tersebut dapat membantu perusahaan khususnya kepada para klien dalam melakukan kegiatan mengkalibrasikan alat yang diinginkan dan mempermudah para karyawan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi terhadap klien.

#### 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan cara bagaimana kita melihat serta menjelaskan apa yang menjadi masalah dalam penelitian yang penulis lakukan. Mengacu pada latar belakang diatas, penulis dapat menyimpulkan identifikasi dan rumusan masalah sebagai berikut:

#### 1.2.1 Identifikasi Masalah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan, maka identifikasi masalah yang ditemukan adalah sebagai berikut

- 1. Dalam memberikan informasi mengenai update perkembangan alat yang di kalibrasi masih menggunakan sistem manual dengan mendatangi perusahaan atau kontak telfon atau sms maupun *whatssapp*, yang mana menghambat kinerja karyawan dikarenakan harus melayani (merespon) klien dalam memberikan informasi mengenai *update* alat dengan melalui kontak personal, baik itu telfon chat sms atau *whatsapp*;
- 2. Pengumpulan data mengenai alat yang di kalibrasi masih menggunakan sistem yang manual dengan media kertas yang membuat data menumpuk dan memperlambat karyawan dalam mencari data alat yg ingin dicari;
- 3. Belum tersedianya sistem informasi yang dapat mengatasi masalah masalah tersebut.

#### 1.2.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- Bagaimana sistem pelayanan yang sedang berjalan pada PT. Global Quality Indonesia:
- Bagaimana merancangan sistem informasi pelayanan kalibrasi alat pada
  PT. Global Quality Indonesia.berbasis web;
- 3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan kalibrasi alat yang akan berjalan pada PT. Global Quality Indonesia.;
- 4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan kalibrasi alat pada PT. Global Quality Indonesia berbasis web.;

# 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

#### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini yaitu, untuk membangun sistem informasi berbasis web dengan mengimplementasi ilmu yang didapatkan di perkuliahan pada PT. Global Quality Indonesia, sehingga dapat mempermudah klien dalam mendapatkan informasi dan meingkatkan kinerja karyawan dalam menyelesaikan pekerjaanya.

# 1.3.2 Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah:

- Untuk memberikan solusi berupa Sistem informasi berbasis web terhadap PT. Global Quality Indonesia
- 2. Untuk membuat perancangan Sistem Informasi *Tracking Order* PT. Global Quality Indonesia Berbasis Web.
- 3. Untuk mengimplementasi rancangan Sistem Informasi *Tracking Order* Pada PT. Global Quality Indonesia Berbasis Web kedalam bahasa program yang dipergunakan.
- 4. Untuk menguji program tersebut agar dapat mengetahui apakah program tersebut sudah memenuhi kebutuhan yang ada.

# 1.4 Kegunaan Penelitian

# 1. Bagi Penulis

Penelitian ini dipergunakan sebagai sarana penambah ilmu pengetahuan dan wawasan dalam penerapan teori dan praktek yang diperoleh saat melakukan perkuliahan.

# 2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan pada bidang teknologi informasi.

#### 1.5 Batasan Masalah

Untuk mendapatkan hasil yang lebih terarah, maka diperlukan adanya pembatasan, maka berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan antara lain sebagai berikut:

- 1. Hanya membahas informasi update terhadap alat yang telah diterima dan sedang dikalibrasi;
- 2. Membahas sistem pembayaran pada saat klien telah menerima tagihan dan memberikan bukti tagihan;
- 3. Sistem informasi ini dapat digunakan oleh klien yang memiliki nomor order, dan karyawan yang memiliki akses.

### 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 1.6.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kopo Mas Regency, Jl. Raya Kopo No.7C, Margasuka, Babakan Ciparay, Bandung City, West Java 40225.

#### 1.6.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Waktu Penelitian Tahun 2021-2022				
	September	Oktober	November	Desember	Januari
Pengumpulan					
Kebutuhan:					
a. Observasi					
b. Wawancara					
Membangun					
Prototype:					
a. Perancangan					
Sistem					
b. Pembuatan					
Sistem					
Evaluasi dan					
Perbaikan:					
a. Pengujian					
Sistem					
b. Perbaikan					
Rancangan					
Sistem					

# 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam Menyajikan laporan penelitian ini terbagi menjadi beberapa bab dengan tujuan untuk mempermudah dalam mencari informasi yang dibutuhkan, sistematika yang dibahasa terbagi seperti berikut:

# **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, dan juga sistematika penulisan.

#### BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori – teori yang menjadi dasar pengetahuan dalam menyusun laporan penelitian seperti arti dari apa itu sistem, apa itu informasi, apa itu sistem informasi, dan teori – teori lainnya yang berhubungan dengan judul yang di angkat dalam penelitian.

# BAB III: OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan penjelasan mengenai objek penelitian atau perusahaan tempat penulis melakukan penelitian, seperti sistem apa yang berjalan, masalah apa yang di hadapi, metode penelitian, dan kinerja sistem yang diharapkan.

#### BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dan pembahasan dari penelitian yang sudah di lakukan, yang mana terdapat perancangan sistem, perancangan antar muka, pengujian, dan implementasi sistem.

#### BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang didapat dari hasil penelitian yang dilakukan, saran dan kesimpulan yang terdapat pada bab ini diharapkan dapat membuat penelitian ini lebih berkembang dan lebih baik lagi untuk kedepannya.