

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi pada zaman modern telah merubah secara drastis cara menjalani kehidupan, bekerja, dan berinteraksi. Kemajuan teknologi seperti *Artificial Intelligence (AI)*, *Internet of Things (IoT)*, *Cloud Computing*, dan *Blockchain* telah memiliki dampak yang signifikan di berbagai bidang. Kemajuan ini telah mempercepat proses komunikasi dan pertukaran informasi, meningkatkan efisiensi dalam produksi dan pengelolaan sumber daya, serta membuka peluang untuk mengembangkan solusi baru di berbagai sektor, salah satunya bisnis jual-beli ataupun jasa. Secara keseluruhan, perkembangan teknologi memberikan potensi besar dalam mendorong kemajuan dan menciptakan dunia yang lebih terhubung, efisien, dan inovatif.

Begitu pun dengan perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat. Banyak organisasi maupun perusahaan yang tertarik untuk mengembangkan proses bisnisnya dengan melibatkan teknologi. Karena pada satu sisi lainnya perusahaan berharap dapat memberikan layanan terbaiknya untuk konsumennya, dan apabila perusahaan tidak memenuhi kebutuhan konsumennya besar kemungkinan konsumen akan pindah ke layanan jasa perusahaan lain atau bahkan memberikan testimoni buruk pada perusahaan.

Pada umumnya suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jual beli ataupun jasa memiliki nilai utama dalam pencatatan transaksinya. Hal tersebut

karena dalam menjalankan usahanya tentu perusahaan mengharapkan suatu penghasilan berupa keuntungan dari hasil kegiatan proses bisnisnya. Proses transaksi ini menjadi salah satu hal yang sangat diperhatikan, karena dari proses transaksi dapat menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya. Selain itu juga setelah terjadinya suatu proses transaksi akan terdapat beberapa tahapan di dalamnya sebelum dikatakan bahwa transaksi itu selesai, khususnya dalam bidang jasa.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, Lexigo mulai memahami terkait dengan perkembangan teknologi dan pemanfaatan teknologi dalam menjalankan proses bisnisnya. Lexigo merupakan perusahaan penyedia jasa layanan dan teknologi terjemahan dan komunikasi multikultural yang memiliki target konsumen untuk bisnis, perusahaan, dan pemerintah atau bahkan organisasi dalam 171 bahasa.

Dalam memberikan layanan terjemahan untuk kebutuhan para konsumennya, Lexigo memiliki sumber daya penerjemah yang disebut sebagai *supplier*. Proses transaksi dapat dilakukan dengan cara melakukan pemesanan melalui e-email. Setelah itu admin akan mendistribusikan pekerjaan kepada *supplier* yang memungkinkan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. Admin akan mengawasi progres dari pekerjaan yang masuk kepada setiap *supplier*-nya. Dan jika sudah selesai, para *supplier* akan mengirimkan hasil pekerjaannya kepada admin untuk diverifikasi, selanjutnya jika sesuai admin pun akan membuat dokumen *invoice* untuk pelanggannya agar dapat segera membayar hasil pekerjaan yang telah selesai dilakukan. Dan juga akan membuat dokumen

purchase order untuk pembayaran hasil pekerjaan kepada *supplier*. Setelah selesai admin akan mengirimkan keseluruhan hasil pekerjaan kepada konsumen.

Pada awalnya proses bisnis yang sudah berjalan dapat menjawab kebutuhan perusahaan. Tetapi semakin lama setelah perusahaan serta teknologi yang ada semakin berkembang, proses yang sebelumnya dilakukan tidak dapat berjalan maksimal. Dimana pasar konsumen Lexigo yang meluas dan juga kebutuhan akan jasa semakin banyak, proses bisnis lama mengakibatkan kinerja admin semakin lambat dan tidak terarah dalam melakukan pencatatan serta pengawasan atas pekerjaan yang masuk.

Tentu saja kegiatan pengecekan dan pengawasan menggunakan proses bisnis lama jika dilakukan secara terus menerus dan berulang akan menjadi tidak efektif, karena admin harus memeriksa secara berkala melalui e-mail terkait pesanan yang masuk apakah sudah dikerjakan atau belum, dan juga kepada *supplier* akan menanyakan terkait progres pekerjaan yang diberikan sudah sejauh mana.

Selain kendala dalam hal pencatatan transaksi dan pengawasan oleh Lexigo, penyampaian informasi terkait progres pemesanan yang dilakukan konsumen kepada Lexigo dapat dikatakan belum optimal. Karena ketika konsumen membutuhkan informasi terkait progres pekerjaan harus menanyakan kepada admin Lexigo dan menunggu respon setelahnya. Dan setelah mendapatkan informasi terkait progres pun tidak dapat tervisualisasikan dengan baik, karena hanya akan mendapatkan jawaban secara tekstual tanpa gambaran hasil pekerjaan yang ada.

Tidak adanya proses otomatisasi dalam pembuatan dokumen *invoice* untuk konsumen dan *purchase order* untuk *supplier* sehingga dibuat secara manual menyebabkan banyaknya terjadi kasus dimana terjadi kesalahan dalam perhitungan pembayaran, yang pada gilirannya menghasilkan keluhan dari konsumen dan *supplier*.

Berdasarkan kendala-kendala yang terjadi, maka diperlukan suatu sistem yang dapat menjawab kebutuhan para aktor yang terlibat dalam proses bisnis di LEXIGO. Dengan dikembangkannya “**Sistem Informasi Layanan Jasa Penerjemahan Dokumen di LEXIGO**” diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pengelolaan usaha bagi admin dan *supplier* serta memberikan informasi kepada para konsumen. Dan tujuan akhirnya dapat memastikan keseluruhan transaksi pemesanan serta pembayaran dapat terlaksana dengan baik.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka peneliti mengidentifikasi masalah yang terjadi sebagai berikut :

1. Terkendala mengelola pesanan karena masih menggunakan e-mail sebagai pintu masuk pesanan konsumen yang harus diolah oleh admin dalam aplikasi pengolahan data. Jika dilanjutkan, proses ini berpotensi menyebabkan redudansi data.
2. Belum adanya media yang dapat mengontrol sekaligus menginformasikan *progress* pekerjaan yang sudah dicapai sejauh mana, sehingga dapat terjadinya

keterlambatan dalam pemrosesan pesanan masuk dan pengiriman pekerjaan selesai.

3. Pembuatan dokumen *invoice* untuk konsumen dan *purchase order* untuk *supplier* masih dilakukan oleh Admin menggunakan aplikasi pengolahan kata, sehingga dapat terjadi kesalahan perhitungan dan redudansi data karena data yang dimasukan dilakukan secara manual.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka peneliti mendapat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis proses transaksi yang sedang berjalan di Lexigo.
2. Bagaimana merancang Sistem Informasi Layanan Jasa Penerjemahan Dokumen di Lexigo.
3. Bagaimana mengimplementasikan Sistem Informasi Layanan Jasa Penerjemahan Dokumen di lexigo.
4. Bagaimana pengujian Sistem Informasi Layanan Jasa Penerjemahan Dokumen di Lexigo.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini tidak lain bermaksud untuk mengembangkan Sistem Informasi Layanan sebagai solusi yang akan memfasilitasi hubungan antara admin, *supplier* dan konsumen dalam proses transaksi jasa penerjemahan yang disediakan oleh Lexigo untuk membantu serta mempermudah proses

pencatatan serta pengawasan proses transaksi melalui sistem yang akan dikembangkan dan disesuaikan dengan kebutuhan yang ada.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan permasalahan yang telah di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk melakukan proses analisis dan memahami prosedur proses bisnis yang berjalan secara mendalam agar dapat mendapatkan rancangan sistem informasi yang dapat menjawab permasalahan dalam pengelolaan bisnis di Lexigo.
2. Untuk menganalisis dan merancang modul *monitoring* pesanan serta prosedur tahapan proses transaksi guna menggambarkan proses yang berjalan.
3. Untuk melakukan implementasi rancangan ke bahasa program dari sistem informasi pengelolaan yang dikembangkan guna menjawab kebutuhan perusahaan.
4. Untuk melakukan pengujian pada sistem informasi yang telah di rancang agar sesuai dengan keinginan dari Lexigo.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktisi

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat membantu Lexigo dalam pengelolaan transaksinya dalam pengaturan *invoice*, *purchase order* dan pencatatan progress pekerjaan *supplier*.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pengembang ilmu pengetahuan

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan aplikasi pengelolaan dokumen berbasis *website*, khususnya di perusahaan Lexigo.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman dan wawasan yang mendalam terkait dengan implementasi sistem informasi dalam proyek yang nyata dan dibutuhkan oleh masyarakat.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa atau siapa pun yang akan melakukan penelitian lebih lanjut pada bidang yang serupa.

1.5. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini di terapkan batasan masalah yang dimaksudkan untuk mempersempit ruang lingkup permasalahan yang dikaji. Berikut ialah batasan – batasan masalah yang ada pada penelitian ini.

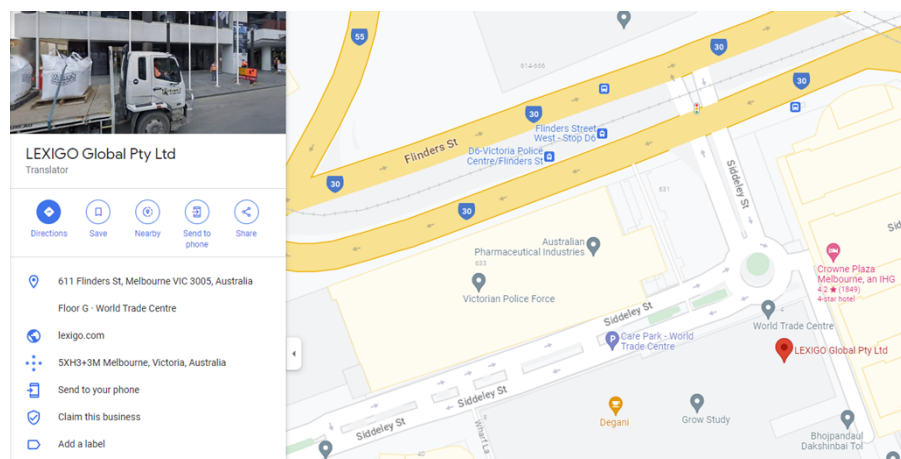
1. Sistem Informasi Layanan Jasa Penerjemahan Dokumen akan dibuat berbasis *website* dan hanya bisa diakses secara *online*.
2. Sistem informasi berjalan di server Linux Ubuntu versi 16 atau lebih baru.
3. Sistem informasi dibuat menggunakan Laravel dan PHP 7.1.
4. Sistem informasi ini hanya membahas layanan jasa penerjemahan dokumen.

5. Sistem informasi ini membahas proses transaksi jasa penerjemahan yang dimulai dengan pembuatan projek oleh konsumen sampai dengan hasil terjemahan yang diterima oleh konsumen.
6. Jenis dokumen yang dapat diterjemahkan adalah docx, xliiff, html, txt.
7. Penentuan harga jasa penerjemahan untuk konsumen ditentukan langsung oleh Lexigo tanpa adanya proses negosiasi.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada perusahaan bernama Lexigo, adapun Lexigo ini mempunyai tim yang tersebar dalam berbagai negara seperti di Australia, Indonesia, Filipina, Singapura, dan Amerika Serikat. Lexigo memiliki kantor pusat yang terletak di 611 Flinders St. Tower 4, Level 10, World Trade Center Vic 3005, Australia.



Gambar 1.1 Lokasi Peta Lexigo

1.6.2 Waktu Penelitian

Berikut adalah waktu pelaksanaan penelitian yang peneliti lakukan:

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

No	Nama Kegiatan	Tahun 2023																				
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Pengumpulan Kebutuhan Sistem & Penyusunan Proposal	█	█																			
2	Membuat Rancangan Sistem			█	█	█																
3	Membuat Prototype					█	█	█	█	█	█	█	█	█								
4	Testing Prototype															█	█					
5	Memperbaiki Prototype																	█	█	█	█	

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan, termasuk latar belakang, identifikasi masalah, tujuan, manfaat, batasan, lokasi, waktu penelitian, dan sistematika penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mengulas teori-teori pendukung yang relevan dengan penelitian, serta studi sebelumnya yang membahas permasalahan yang sama sebagai referensi bagi penelitian ini.

3. BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisikan uraian mengenai profil perusahaan, metode yang digunakan dalam menentukan penulisan yaitu metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem dan metodologinya dan analisis yang berjalan

4. BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini membahas deskripsi sistem yang diusulkan, analisis kebutuhan, perancangan sistem yang dikembangkan, implementasi yang di bangun, uji coba dan hasil pengujian sistem.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang sudah dilakukan secara keseluruhan, serta saran terhadap pengembangan sistem yang mungkin akan dilakukan ke depannya.