# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan manusia akan teknologi dalam kehidupan sehari-hari tidak dapat dipisahkan lagi karena semua aspek dalam kehidupan kita yang tidak terlepas dari teknologi. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat, terutama di bidang teknologi informasi adalah hal yang menjadi tantangan bagi kebutuhan manusia untuk dapat memanfaatkannya sebagai sarana kerja dalam membantu dan mempermudah percepatan dalam pelaksanaan tugas.

Perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat perusahaan harus mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Teknologi informasi didukung oleh berbagai macam *tools* (alat) teknologi maupun sistem informasi yang menjadi unsur penting dalam menjembatani data dan informasi di segala aspek kehidupan untuk menunjang dan meningkatkan keberhasilan suatu aktivitas bisnis. Karena teknologi informasi ini telah menjadi kebutuhan bagi kelangsungan hidup perusahaan, organisasi atau perorangan dalam meningkatkan efektifitas dan efisien kinerja pekerjaan.

Peranan teknologi informasi dalam pekerjaan bisa memiliki peranan penting terhadap suatu sistem mulai dari input, proses, dan output dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya. Setiap pelaku bisnis bersaing untuk merebut dan meraih pelanggan agar menggunakan produk dan jasa dari perusahaan mereka. Seiring dengan produktivitas manusia yang semakin meningkat dan

kemajuan zaman yang sangat pesat, kebutuhan untuk mengolah data dengan cepat merupakan sebuah tuntutan.

Pelayanan jasa fotografi merupakan sebuah bisnis yang berkaitan dengan jasa fotografi yang sering dibutuhkan untuk mengabadikan momen-momen yang terjadi pada saat acara dilaksanakan. Adapun usaha fotografi yang penulis teliti adalah #FG *Photography* yang beralamatkan di Jalan AH Nasution No. 982 Ruko Bumimas Kencana Blok K (Lt.2).

#FG *Photography* merupakan sebuah perusahaan perseorangan yang bergerak di bidang jasa fotografi di Bandung. Jasa ini melayani kursus fotografi, foto studio, prewedding atau wedding baik indoor maupun outdoor, foto group, foto keluarga. Sampai saat ini kegiatan operasional pada #FG *Photography* masih dilakukan secara manual. Seperti proses pendaftaran konsumen yang dilakukan dengan mengisi formulir pendaftaran secara manual. Sehingga dalam proses pengolahan data dan pencarian data konsumen yang mempunyai jadwal pemotretan memerlukan waktu yang lama, dan menimbulkan kekurangan dalam segi waktu yang tidak efektif dan efisien.

Permasalahan yang sering ditemui ialah kesalahan yang membuat calon konsumen merasa kurang puas. Kesalahan itu meliputi ketidakjelasan dalam proses pengisian data konsumen di formulir pendaftaran seperti tempat acara, waktu acara, no telepon konsumen hingga hilangnya dokumen data konsumen sehingga jadwal pemotretan tidak terlaksana tepat seperti yang diinginkan konsumen atau acara yang akan digelar oleh konsumen. Dalam proses pembuatan

laporan juga cukup memakan waktu yang lama dengan mencocokan nota pembayaran dan dilakukan secara manual.

Dalam hal ini maka penulis ingin membuat suatu aplikasi pendaftaran calon konsumen yang dapat membantu karyawan dalam menginputkan data konsumen dan memproses data konsumen secara cepat. Melihat banyaknya permintaan akan jasa fotografi ini membuat pihak dari #FG *Photography* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, serta membantu mempromosikan jasa dari #FG *Photography* kepada calon konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, adanya topik menarik untuk di bahas yaitu kemungkinan di lakukannya optimalisasi pemanfaatan teknologi pada sistem informasi yang ada. Dengan demikian dilakukan penelitian yang berjudul : "**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA TERHADAP KONSUMEN #FG PHOTOGRAPHY BANDUNG**".

## 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasakan latar belakang maka ada beberapa masalah yang di identifikasikan dan dirumuskan yaitu sebagai berikut :

### 1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dijelaskan sebelumnya yang didapat dari hasil dan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, maka identifikasi masalah yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

1. Dalam proses pendaftaran pelayanan jasa fotografi terhadap calon konsumen masih dilakukan dengan mengisi formulir pendaftaran secara

manual, dan pengisian data konsumen masih kurang terjamin dikarenakan dapat terjadinya dokumen konsumen yang hilang.

2. Belum adanya sistem yang efektif yang mampu mengelola data calon konsumen dengan baik.
3. Masih adanya kesalahan dalam pembuatan laporan-laporan baik dalam penulisan maupun perhitungan yang menghambat pemilik/*owner* dalam mengambil keputusan.
4. Kurangnya media promosi sehingga tidak dapat menarik perhatian para calon konsumen dan menghambat peningkatan kualitas yang baik terhadap perusahaan tersebut.

### 1.2.2. Rumusan masalah

1. Bagaimana sistem pelayanan jasa fotografi terhadap konsumen di #FG *Photography* Bandung yang sedang berjalan saat ini.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan jasa fotografi terhadap konsumen di #FG *Photography* Bandung yang *user friendly* dan membantu penggunaannya.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan jasa fotografi terhadap konsumen di #FG *Photography* Bandung .
4. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi pelayanan jasa fotografi terhadap konsumen di #FG *Photography* Bandung guna menjawab beberapa kendala yang timbul sebelum sistem ini dibuat.

## 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

### 1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penulis melakukan penelitian ini adalah untuk merancang, menguji dan mengimplementasikan sistem informasi pelayanan jasa terhadap konsumen di #FG *Photography* guna membantu memberikan solusi terhadap masalah yang seringkali timbul dalam proses pendaftaran calon konsumen dan mendukung sistem informasi di #FG *Photography* Bandung yang lebih baik.

### 1.3.2. Tujuan Penelitian

Dilihat dari adanya maksud diatas maka dari itu perlu adanya suatu tujuan dari penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan jasa fotografi terhadap konsumen di #FG *Photography* Bandung yang sedang berjalan saat ini.
2. Untuk menghasilkan rancangan sistem informasi pelayanan jasa fotografi terhadap konsumen di #FG *Photography* Bandung yang *user friendly* dan membantu penggunaannya.
3. Untuk menguji sistem informasi pelayanan jasa fotografi terhadap konsumen di #FG *Photography* Bandung.
4. Untuk mengimplementasikan sistem pelayanan jasa fotografi terhadap konsumen di #FG *Photography* Bandung guna menjawab beberapa kendala yang timbul sebelum sistem ini dibuat.

## 1.4. Kegunaan Penelitian

Untuk mempermudah penulis melakukan suatu pengembangan sistem terhadap prosedur yang ada, dengan mengikuti prosedur maka pengembangan sistem diharapkan akan dapat diselesaikan dengan berhasil. Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan sebagai berikut :

### 1.4.1. Kegunaan Akademis

a. Kegunaan akademis bagi program studi sistem informasi sebagai sumbangsih pemikiran ilmiah dari ilmu yang tealh didapat di jurusan tersebut. Dengan demikian terdapat penerapan langsung antara dunia kerja dengan ilmu yang di dapat pada saat kuliah.
b. Bagi peneliti, kegunaan penelitian ini adalah sebagai indikator untuk mengembangkan kemampuan dalam melakukan penelitian, meningkatkan skill dalam melakukan penelitian sebagai bahan evaluasi terhadap skill dan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.
c. Bagi penulis, sistem informasi ini dapat berguna bagi penulis itu sendiri karena sebagai bahan referensi bagi penulis lain.

### 1.4.2. Kegunaan Praktis

Kegunaan Praktis Penelitian ini bagi pihak #FG *Photography* Bandung adalah untuk memudahkan serta mengefisiensikan waktu dalam proses pendaftaran calon konsumen seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju.

## 1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian mengenai identifikasi dan rumusan masalah diatas, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian agar tidak melebarnya permasalahan yang ada, yaitu :

1. Proses pendaftaran konsumen di #FG *Photography* Bandung dilakukan minimal 7 hari sebelum pemesanan jasa fotografer.
2. Proses pembayaran dilakukan dengan membayar DP sebesar 10% dari total yang harus dibayar secara transfer pada rekening yang ditetapkan dan bukti pembayaran dibawa saat hendak melakukan pemotretan di hari yang sudah ditetapkan.
3. Sistem ini hanya membahas pendaftaran calon konsumen, booking pemotretan dan penjualan barang.

## 1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di #FG *Photography* Bandung yang berlokasi di Jl. AH Nasution No. 982 Ruko Bumimas Kencana Blok K (Lt.2) Bandung.

Jadwal waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan September hingga Desember 2015. Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan dengan perincian seperti terulis pada tabel 1.1 dibawah ini.

**Tabel 1.1 Jadwal Penelitian**

| No | Aktifitas | BULAN | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | September 2015 | | | | Oktober 2015 | | | | November 2015 | | | | Desember 2015 | | | |
| 1. | Pengumpulan Data :<br>a. Wawancara | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | b. Observasi | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | c. Pengumpulan Dokumen | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Perancangan Sistem :<br>a. Desain Sistem | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | b. Pembuatan Program (Coding) | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Pengujian Sistem | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | Implementasi | | | | | | | | | | | | | | | | |

## 1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan penelitian ini dibagi dalam beberapa bab, setiap bab dibagi kedalam beberapa sub bab, antara lain:

**BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan tentang keterangan secara umum mengenai topik atau materi penulisan penelitian ini yang berisikan : latar belakang penelitian, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II. LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi teori-teori pendukung yang sangat erat kaitannya dengan perancangan aplikasi, dan beberapa teori umum yang berhubungan dengan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Terhadap Konsumen di #FG *Photography* Bandung.

**BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Pada bab ini membahas mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan deskripsi tugas perusahaan, visi dan misi perusahaan, serta menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan baik desain penelitian, jenis dan metode pengumpulan data, metode pendekatan dan pengembangan sistem, beserta analisis sistem yang sedang berjalan yang terdiri dari analisis dokumen, serta analisis prosedur yang sedang berjalan dengan menggunakan alat bantu analisis yakni dimulai dengan *Flowmap* hingga tabel relasi serta kemudian melakukan tahapan evaluasi terhadap sistem yang sedang berjalan.

**BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas deskripsi sistem yang diusulkan, analisis kebutuhan, perancangan sistem yang dikembangkan, implementasi sistem yang dibangun, uji coba dan hasil pengujian sistem.

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil implementasi dan pengujian software dalam perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Terhadap Konsumen di #FG *Photography* Bandung, serta sasaran yang dapat digunakan untuk pengembangan aplikasi ini selanjutnya.