BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan

Sistem informasi merupakan salah satu sistem yang berpengaruh terhadap kelancaran dan kesuksesan suatu organisasi, salah satunya guna yaitu untuk menunjang aktifitas sebuah perusahaan dalam menghasilkan sebuah informasi yang dapat dimanfaatkan guna untuk mengetahui hasil atau prestasi yang telah dicapai.

Saat ini Teknologi Informasi yang merupakan bagian dari IPTEK telah mengalami perkembangan yang signifikan, dimana hal itu telah menjadi tren dan perusahaan – perusahaan mulai mencoba memanfaatkan atau memadukan teknologi informasi kedalam sistem informasi diperusahaannya dengan tujuan membuat sebuah sistem informasi perusahaan yang lebih baik dan efektif. Pembangunan sistem informasi yang modern dari sebuah perusahaan akan sangat menunjang dari proses pencitraan terhadap pulik eksternal dari perusahaan tersebut, karena dengan sistem informasi yang canggih maka publik akan dengan mudah mengakses informasi dari perusahaan tersebut dan *feddback* bagi perusahaan *tentunya* adalah meraih calon pelanggan atau *customer* yang berasal dari publik.

Seperti hal nya yang mungkin harus dilakukan oleh Smart Consulting, dalam membangun sisten informasi di internal perusahaan, salah satunya seperti Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan dimana masih terdapat masalah yang memperlambat proses pelayanan pelanggan yang diantaranya :

1. Sistem Informasi pelayanan pelanggan yang sedang berjalan di Smart Consulting masih dilakukan secara manual atau konvensional, sehingga masih menghabiskan waktu yang tidak sebentar dalam menghasilkan informasi.
2. Kurangnya *efektifitas dan efisiensi* (dalam memberikan informasi persyaratan yang harus dipenuhi pelanggan dan perkiraan waktu yang dibutuhkan dalam melakukan konsultasi, memerlukan waktu yang tidak sedikit untuk menghasilkan informasi tersebut karena sebelum menghasilkan informasi tersebut resepsionis menyerahkan data dan kebutuhan pelanggan kepada bag. Analis).

Pembangunan sistem informasi yang modern di sebuah perusahaan berhubungan erat dengan salah satu tujuan universitas yaitu menghasilkan sdm yang siap untuk mengembangkan ilmunya dan menjadi seorang analisis sistem informasi di sebuah perusahaan, perlu diadakannya pembelajaran dimana mahasiswa mencoba melatih pengetahuannya di dunia kerja.

Oleh karena itu dalam rangka melaksanakan tugas untuk memenuhi salah satu nilai mata kuliah Kerja praktek penulis akan menuangkan suatu deskripsi dalam kerja praktek dengan judul **SISTEM INFORMASI PELAYANAN**

PELANGGAN DI LEMBAGA SMART CONSULTING , Penulis pun berharap mendapat manfaat pembelajaran secara langsung mengenai dunia kerja dan memperoleh pengalaman yang berguna untuk kesiapan pada saat masuk dunia kerja yang sesuai dengan bidang atau jurusan yang penulis pilih.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan pada saat kerja praktek, maka diidentifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Pencatatan data pelanggan masih dilakukan secara manual meskipun sudah memakai Microsoft Office Excel tetapi belum dilakukan secara maksimal.
2. Data yang belum terintegrasi menyebabkan adanya pencatatan data yang berulang.
3. Kesulitan dalam pembuatan beberapa laporan data pelanggan.
4. Sering terjadi kesalahan pada saat pencatatan laporan Data pelanggan.

1.3 Maksud Dan Tujuan Kerja Praktek

Adapun maksud dan tujuan Kerja Praktek yang kami laksanakan di **Smart Consulting** adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Kerja Praktek

Adapun maksud dari penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk memenuhi tugas mata kuliah Kerja Praktek selama satu bulan dan untuk meneliti suatu sistem informasi yang berjalan pada **Smart Consulting** dengan adanya tugas kerja praktek ini penulis mengetahui dan memahami sistem informasi dan pengalaman didalam dunia kerja serta memberikan banyak wawasan bagi penulis.

1.3.2 Tujuan Kerja Praktek

Adapun tujuan dari Kerja Praktek yang dilakukan oleh penulis adalah :

1. Sebagai salah satu syarat memenuhi tugas dalam mata kuliah Kerja Praktek.
2. Mengenal dunia kerja sebagai masa persiapan untuk memasuki dunia kerja.
3. Melakukan pelatihan praktis dan praktek secara langsung dalam perusahaan.
4. Untuk Menganalisis Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan pada Smart Consulting Bandung.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam pembuatan laporan berdasarkan dengan kerja praktek yang telah dilakukan yaitu:

1. Penulis tidak terlibat dalam pembangunan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan
2. Penulis hanya melakukan analisis Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan

1. 5 Metodologi Kerja Praktek

Metodologi kerja praktek adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

   Studi Pustaka yaitu pengumpulan data-data untuk penulisan laporan berdasarkan dari Data – data yang diperoleh dari database pada Smart Consulting Bandung.

2. Studi Lapangan

   Yaitu pengumpulan data yang meliputi:

   a. Wawancara

      Yaitu pungumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung dengan karyawan Selaku Analis pada Smart Consulting Bandung.

   b. Observasi dan Survey Lapangan

      Pengumpulan data-data juga dilakukan dengan observasi secara langsung pada perusahaan.

1. 6 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Lokasi pelaksanaan Kerja Praktek adalah Smart Consulting Cabang Jl PHH Mustapa 26 Bandung.

Waktu pelaksanaan kerja praktek terhitung selama 20 hari dimulai dari tanggal 9 agustus 2010 sampai 28 agustus 2010.

Tabel 1.1

Jadwal Kerja Praktek

NO	TAHAP	JULI		
		I	II	III
1	Studi Literatur			
2	Pendefinisian Masalah			
3	Analisa dan Perancangan			
4	Implementasi Masalah			
5	Survei Objek Penelitian Kerja Praktek			