BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan di bidang teknologi informasi yang semakin maju dan berkembang pesat, telah memberikan kemudahan dalam kehidupan manusia sekarang ini. Perkembangan teknologi informasi memberikan peranan penting bagi kehidupan manusia karena dengan memanfaatkan teknologi informasi pekerjaan dan kebutuhan manusia menjadi jauh lebih mudah dan praktis. Pemanfaatan teknologi informasi sangat banyak dirasakan oleh berbagai kalangan, terutama untuk dibidang pendidikan, industri, dan bidang usaha. Teknologi informasi memiliki peran penting khususnya dalam dunia usaha, karena dengan memanfaatkan teknologi informasi dapat memberikan kemudahan dalam berbagai kegiatan yang dilakukan dalam bidang usaha tersebut. Dalam sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa sangat dibutuhkan sistem informasi yang baik, terutama pada sistem pelayanan dan sistem pengolahan data agar dalam kegiatannya dapat berjalan dengan baik, efektif dan efesien.

Sistem informasi pelayanan merupakan program aplikasi komputer untuk mendukung dalam menyimpan data dan informasi, melaporkan masukan data dan informasi, menampilkan data dan informasi, dan memberikan informasi kepada semua orang yang membutuhkan. Sistem informasi dibuat agar mempermudah dalam proses pengolahan data maupun informasi serta memudahkan kita dalam mencari data maupun informasi tersebut. Sistem informasi pelayanan digunakan untuk usaha atau

bisnis yang berkaitan dengan jasa pelayanan dan pengolahan data maupun informasi agar dapat menjalani usaha atau bisnis jasa dengan mudah dan berjalan baik. Proses pengolahan data diberbagai ruang lingkup kegiatan perusahaan sangat dibutuhkan untuk mengolah informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu. Karena itulah banyak perusahaan maupun instansi pemerintahan mulai beralih dari sistem manual ke sistem komputerisasi dalam mengerjakan setiap kegiatan. Sistem informasi harus ditunjang oleh perangkat keras dan perangkat lunak yang dapat meningkatkan keakuratan dan kecepatan informasi yang dihasilkan.

Usaha paket lebaran Suryanto merupakan usaha kalangan masyarakat menengah yang memberikan pelayanan kebutuhan konsumen dalam menyambut hari raya Idul Fitri. Usaha ini bertujuan untuk memberi kemudahan dan keringanan para konsumen dalam mempersiapkan kebutuhan pada hari raya Idul Fitri. Usaha tersebut tidak hanya melayani paket lebaran yang pembayarannya dilakukan secara dicicil tetapi juga menyediakan pelayanan untuk simpanan uang konsumen atau tabungan konsumen. Usaha paket lebaran Suryanto bisa dikatakan usaha yang bergerak dalam bidang jasa, karena usaha ini memberikan pelayanan bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan konsumen pada hari raya Idul Fitri. Usaha paket lebaran Suryanto ini menyediakan berbagai macam kebutuhan bagi konsumen seperti kebutuhan sembako, berbagai macam makanan ringan dan kue kering, berbagai macam jenis minuman, berbagai macam jenis buah-buahan, serta menyediakan juga berbagai macam kebutuhan lainnya untuk hari raya Idul Fitri.

Berdasarkan pada uraian diatas pemanfaatan teknologi informasi dalam suatu aktivitas bisnis merupakan hal yang cukup penting. Karena memberikan kemudahan dalam kegiatan aktifitas bisnis suatu perusahaan. Maka dari itu usaha paket lebaran Suryanto memerlukan suatu sistem informasi untuk menunjang aktifitas usahanya, karena dalam aktifitas kesehariannya usaha paket lebaran suryanto masih mengalami beberapa kendala yang dihadapi diantaranya, kurangnya media promosi untuk mempromosikan usaha Suryanto sehingga terbatasnya keikutsertaan konsumen, pembuatan data konsumen paket lebaran dan tabungan di usaha Suryanto saat ini dilakukan dengan cara dicatat dalam buku sebagai media penyimpanan data sehingga mengakibatkan pemborosan dan hilangnya data. Kendala lainnya yaitu pemilik hanya dapat melihat data konsumen paket lebaran dan data tabungan melalui buku besar sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mencari data – data tersebut di buku besar.

Dari yang telah diuraikan diatas, maka perlu adanya suatu sistem informasi berbasis *website* yang dapat mempermudah dalam mempromosikan usaha Suryanto dan memperkenalkan pelayanan yang ada di usaha Suryanto tersebut. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka penulis mencoba membangun suatu sistem informasi yang diberi judul **"Sistem Informasi Pelayanan Paket Lebaran dan Tabungan Suryanto Di Bandung"** yang diharapkan dapat membantu kelancaran dan mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi di Suryanto.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat diidentifikasikan beberapa masalah sebagai berikut:

1.2.1. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dikemukakan diatas, maka identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya media promosi untuk mempromosikan usaha Suryanto sehingga terbatasnya keikutsertaan konsumen.
2. Pembuatan data konsumen paket lebaran dan tabungan di usaha Suryanto saat ini dilakukan dengan cara dicatat dalam buku sebagai media penyimpanan data sehingga mengakibatkan pemborosan dan hilangnya data.
3. Pemilik hanya dapat melihat data konsumen paket lebaran dan data tabungan melalui buku besar sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mencari data – data tersebut di buku besar.

1.2.2. Rumusan masalah

Mengacu pada identifikasi masalah di atas, maka dapat ditetapkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan paket lebaran dan tabungan yang sedang berjalan di Suryanto Bandung.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan paket lebaran dan tabungan di Suryanto Bandung yang akan dibangun.

3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan paket lebaran dan tabungan di Suryanto Bandung.
4. Bagaimana implementasi dari rancangan yang dibangun pada sistem informasi pelayanan paket lebaran dan tabungan yang telah dibuat di Suryanto Bandung.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer jurusan Sistem Informasi di Universitas Komputer Indonesia, serta sebagai upaya untuk meningkatkan manfaat dari penggunaan komputer bagi pelayanan paket lebaran dan tabungan di Suryanto.

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem informasi pelayanan konsumen paket lebaran dan tabungan yang sedang berjalan di tempat usaha Suryanto saat ini.
2. Untuk membuat perancangan sistem informasi pelayanan paket lebaran dan tabungan secara *online* di Suryanto Bandung yang dapat memberikan informasi tentang usaha Suryanto kepada konsumen.
3. Untuk menguji perancangan sistem informasi yang dibuat apakah telah berjalan dengan sebagaimana mestinya.
4. Untuk mengimplementasi sistem informasi pelayanan paket lebaran dan tabungan yang telah dibangun berdasarkan hasil rancangan, sehingga

diharapkan dapat meningkatkan kinerja sistem informasi pelayanan paket lebaran dan tabungan yang lebih baik dari sebelumnya.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak – pihak sebagai berikut :

1.4.1. Kegunaan praktis

Kegunaan praktis bagi perusahaan maupun konsumen yang menggunakan sistem informasi yang dibuat sebagai berikut:

a. Bagi Usaha Paket Lebaran Suryanto

   Kegunaan praktis penelitian ini bagi pihak usaha paket lebaran suryanto adalah untuk memberikan kemudahan dalam memberikan informasi kepada konsumen dan membantu meningkatkan kinerja dalam mengelola data- data dari setiap proses bisnis yang dilakukan oleh usaha Suryanto.

b. Bagi Konsumen

   Untuk memudahkan para konsumen dalam menerima informasi tentang usaha Suryanto dan memudahkan konsumen dalam menerima informasi data transaksi pembayaran konsumen di usaha Suryanto Bandung.

1.4.2. Kegunaan akademis

Sedangkan kegunaan akademis bagi pengembangan ilmu pengetahuan, bagi peneliti, dan bagi peneliti lain sebagai berikut:

a. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Kegunaan Penelitian ini bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan adalah dapat mengimplementasikan ilmu baru dalam bidang Teknologi dan Informasi yang berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam usaha paket lebaran Suryanto.

b. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai indikator untuk mengembangkan kemampuan dalam penelitian, meningkatkan *skill* dalama melakukan penelitian dan sebagai bahan evaluasi terhadap *skill*, dan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

c. Bagi Peneliti Lain

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah dapat menjadi salah satu sumber referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti bahas.

1.5. Batasan Masalah

Agar hasil dari penelitian yang penulis lakukan tepat sasaran dan dapat digunakan secara efektif, maka penulis membatasi masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Konsumen melakukan pendaftaran terlebih dahulu sebelum melakukan proses transaksi paket lebaran dan tabungan.

2. Konsumen hanya dapat memesan barang sesuai dengan barang yang ada di brosur.
3. Konsumen melakukan pembayaran paket lebaran secara dicicil selama 40 minggu sesuai dengan total harga barang yang diambil.
4. Pada saat barang sudah ada namun konsumen belum melunasi pembayaran maka bagian konsumen akan menanyakan kepada konsumen apakah akan dilunasi atau tidak jika tidak maka uang yang sudah masuk akan dikembalikan dan mendapatkan potongan 10%.
5. Setiap konsumen yang mengikuti paket lebaran dan tabungan akan diberikan kartu pembayaran konsumen. Kartu tersebut fungsinya untuk mencatat proses pembayaran yang dilakukan secara dicicil dan sebagai bukti pembayaran konsumen.
6. Untuk pengambilan uang tabungan dapat dilakukan pada saat bulan ramadhan khususnya pada minggu kedua disaat bulan Ramadhan. Namun, bisa juga diambil kapan saja dengan syarat setelah menabung selama dua bulan. Pada saat pengambilan uang tabungan maka tabungan yang diambil tersebut mendapat potongan 5%.
7. Tidak membahas stok barang.
8. Proses pembelian barang dilakukan secara turun langsung ke market dan tidak terpaku pada satu supplier.
9. Untuk pengambilan barang dilakukan jika barang sudah ada dan konsumen telah melunasi pembayaran cicilan.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian ini adalah Usaha Paket Lebaran Suryanto, yang beralamat di Kampung Cipanji, Rt. 003 Rw. 012 Desa Cihampelas, Kecamatan Cihampelas, Kabupaten Bandung Barat.

Untuk waktu penelitian, dilakukan selama 5 bulan terhitung pada bulan Februari 2015 sampai Juni 2015 bertempat langsung dilokasi yang bersangkutan.

Tabel 1.1 Waktu Penelitian

No	Aktivitas	Waktu (Tahun 2015)															
		Februari		Maret				April				Mei				Juni	
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1.	Mendengarkan Pelanggan																
	a. Observasi																
	b. Wawancara																
2.	Merancang dan Membuat Prototype																
	a. Analisis Proses dan Data																
	b. Desain Proses dan Data																
	c. Program Proses dan Data																
3.	Menguji Prototype																
	a. Pengujian Perangkat Lunak																
	b. Evaluasi Customer																

1.7. Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan konsep teori-teori pendukung yang berkaitan dengan topik penelitian yang dilakukan.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang objek penelitian yang dilakukan, Metode Penelitian yang digunakan, deskripsi sistem yang berjalan dan analisis sistem yang berjalan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan mengenai tahap untuk mengidentifikasi kebutuhan perangkat lunak, pembuatan model fungsional serta perancangan sistem yang diusulkan dengan tujuan memudahkan pada tahap pengkodean dan mngenai implementasi perangkat lunak serta pengujian terhadap perangkat lunak yang telah diimplementasikan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan yang dirumuskan dari pembahasan bab-bab sebelumnya, dan berisikan saran yang diperlukan untuk pengembangan selanjutnya.