

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Sistem informasi merupakan program aplikasi komputer untuk mendukung dalam proses penyimpanan data, melaporkan masukan data, menampilkan data dan memberikan informasi kepada semua orang yang membutuhkan informasi tersebut. Sistem informasi dibuat agar mempermudah dalam pengolahan data maupun informasi serta memudahkan kita dalam mencari data maupun informasi tersebut. Sistem Informasi pelayanan jasa merupakan aplikasi komputer yang digunakan untuk bisnis yang berkaitan dengan jasa, terutama dalam sistem penyimpanan dan pengolahan data maupun informasi agar dapat menjalani bisnis jasa dengan mudah dan berjalan dengan baik. Keadaan tersebut menyebabkan banyaknya perusahaan yang meningkatkan pengembangan dibidang pelayanan jasa untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

Pelaku bisnis pada umumnya masih melakukan transaksi bisnis secara manual melalui tatap muka secara langsung ataupun melalui telepon dan sosial media. Namun pihak pelaku bisnis masih membutuhkan suatu metode yang dapat meningkatkan pelayanan kepada *customer*, yaitu dengan memanfaatkan internet informasi yang bisa diperoleh dimana saja dan kapan saja. *Customer* tidak perlu lagi

datang ketempat perusahaan ataupun menghubungi melalui telpon atau sosial media, tetapi *customer* dapat mengakses aplikasi *website* yang disediakan oleh perusahaan sehingga pelanggan tidak lagi melakukan transaksi pendaftaran, pemesanan jasa dan pembayaran secara langsung.

UX Orbit Design merupakan salah satu perusahaan bisnis, yang beralamat di Jl. Sekeloa Utara No.11 RT.04/RW.05 Cobleng, Kota Bandung. UX Orbit Design diharuskan mengikuti perkembangan jaman dengan menyiapkan tempat yang mampu memanfaatkan teknologi informasi, agar tetap mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Salah satunya adalah dengan mengembangkan sistem informasi pemesanan jasa desainnya, karena dengan sistem informasi pemesanan jasa desain yang baik maka proses pengolahan data dan pelayananan terhadap pelanggan juga bisa meningkat sehingga hal itu bisa menjadi daya jual yang tinggi bagi perusahaan tersebut. Perusahaan ini bergerak bidang industri kreatif desain, produk yang ditawarkannya yaitu desain logo, banner, website, mobile dan vending machine.

Sistem pemesanan jasa desain yang berjalan di UX Orbit Design yang meliputi proses pemesanan jasa, proses pemesanan, dan laporan masih dilakukan secara manual dengan menggunakan data arsip yang berbentuk dokumen yang dibuat menggunakan *microsoft excel*. Proses tersebut memakan waktu yang cukup lama untuk pengecekan data yang dibutuhkan. Pada proses pemesanan jasa desain, masih dilakukan dengan pencatatan data menggunakan arsip dokumen dan disimpan dalam *file-file* arsip dokumen perusahaan atau *customer* sendiri harus datang langsung ke

perusahaan ataupun melalui telepon atau sosial media. Proses pendaftaran masih manual harus datang ke perusahaan. Semua proses dan pengelolaan data yang dilakukan secara manual tersebut tentunya masih belum berjalan dengan baik dimana semua prosesnya masih terpisah dan tersimpan masing-masing. Hal inilah yang menjadi kelemahan UX Orbit Design karena belum memiliki sistem pemesanan jasa desain yang terintegrasi dari satu bidang dengan bidang lainnya. Sistem pemesanan jasa desain yang baik harus dapat memudahkan segala pemesanan perusahaan dan mempersingkat waktu pengolahan.

Berdasarkan kebutuhan diatas, maka penulis akan membuat suatu program berbasis *website* untuk memudahkan dalam proses pemesanan jasa proses pemesanan dan laporan sehingga kinerja pada pelayanan konsumen menjadi lebih meningkat dan juga menciptakan sebuah media informasi yang akurat, cepat dan relevan. Dari hasil pengamatan penulis setelah melakukan penelitian di UX orbit design, maka penulis menetapkan sebuah judul yaitu **“SISTEM INFORMASI PEMESANAN JASA DESAIN BERBASIS WEB PADA UX ORBIT DESIGN”**. .

## **1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Identifikasi dan rumusan masalah merupakan sebuah proses awal dari pemecahan masalah yang menentukan apa saja yang harus diidentifikasi dan dirumuskan

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang penulis dapat menggambarkan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Sistem pemesanan yang dilakukan masih kurang efektif yaitu *customer* harus menemui pihak UX Orbit design secara langsung ataupun melakukan pemesanan melalui pesan di e-mail sehingga sering terjadi penumpukan pesan yang tidak terbaca oleh pihak perusahaan. Hal ini mengakibatkan tidak terjadinya transaksi pemesanan.
2. Kesulitan dalam mengecek jumlah revisian desain yang sudah dilakukan kepada customer padahal revisi desain itu dibatasi dengan ketentuan yang berlaku, sehingga mengakibatkan terjadinya pengiriman revisian yang diluar ketentuan.
3. Lambatnya pembuatan laporan pemesanan jasa dan jumlah pembayaran karena masih dilakukan dengan cara manual yang dimana data yang diperlukan harus di cari terlebih dahulu pada *email* .

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana cara melakukan pemesanan jasa desain supaya tidak terjadinya penumpukan pesanan.
2. Bagaimana cara pengecekan jumlah revisian pesanan supaya tidak terjadinya pengiriman revisian yang diluar ketentuan.

3. Bagaimana pembuatan laporan pemesanan supaya perusahaan tidak harus mencari data pesanan secara manual.

### **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

#### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Secara umum maksud dari penelitian ini adalah membangun dan membuat sistem informasi pemesanan jasa desain untuk membantu mengatasi masalah yang terjadi. Sistem informasi pemesanan jasa desain ini berguna untuk mempermudah dalam proses pemesanan dan membantu mempermudah pelanggan dan mengefisienkan waktu dan meningkatkan efektivitas dalam pembuatan laporan.

#### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian skripsi tersebut ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui cara pemesanan jasa desain supaya tidak terjadinya penumpukan pesanan yang sedang berjalan di UX Orbit Design
2. Untuk mengetahui jumlah revisian desain yang diluar ketentuan pada UX Orbit Design.
3. Membuat laporan pemesanan jasa dan total pembayaran supaya mudah dalam pembuatan laporan.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1. Kegunaan Akademis**

Dalam kegunaannya penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademis. Berikut penjelasannya sebagai berikut:

#### **a. Bagi Peneliti**

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah sebagai pengukur kemampuan, menambah dan memperkaya pengetahuan baik teori maupun praktek, serta sebagai bahan evaluasi terhadap kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

#### **b. Bagi Peneliti Lain**

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah dapat menjadi salah satu sumber referensi dan memberikan sumbangan pemikiran untuk peneliti lain dalam kajian yang sama sehingga dapat di manfaatkan..

#### **c. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian dapat menjadi informasi serta bermanfaat bagi *customer* dan perusahaan untuk memudahkan pemesanan jasa desain pada UX Orbit Design.

### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Bagi UX orbit Design, dengan adanya penelitian ini maka penulis ingin menghasilkan produk berupa website, sehingga UX Orbit Design diharapkan dapat meng-upgrade proses pemesanan jasa desain sehingga

diharapkan bertambahnya minat konsumen untuk menggunakan jasa pada UX Orbit Design.

Dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mengurangi permasalahan yang ada dan membuat suatu alternatif pemecahan masalah, sehingga mempermudah jalannya sistem sesuai fungsinya dengan mengandalkan proses komputerisasi.

### **1.5. Batasan Masalah**

Batasan masalah dibuat untuk memperjelas ruang lingkup yang akan dipaparkan dalam penulisan dan memfokuskan pada masalah-masalah yang akan dibahas berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah. Maka penulis membatasi masalah menjadi sebagai berikut :

1. Sistem informasi ini hanya melakukan proses pemesanan, proses desain dan laporan.
2. Pelanggan yang ingin memesan jasa desain harus melakukan pemesanan terlebih dahulu.
3. Laporan pemesanan hanya membahas hasil jumlah pemesanan dan pendapatan pemesanan jasa.

### **1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan penulis di UX Orbit Design. yang beralamat di Jl. Sekeloa Utara No.11 RT.04/RW.05 Coblong, Kota Bandung .Sedangkan waktu

penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai Juli 2020. Berikut adalah detail tabel waktu pelaksanaan penelitian :

**Tabel 1. 1 Tabel Waktu Penelitian**

No.	Nama Kegiatan	Waktu Penelitian											
		April			Mei			Juni			Juli		
1.	Pengumpulan kebutuhan	■	■	■									
2.	Membangun prototyping				■	■	■						
3.	Evaluasi protootyping							■	■	■			
4.	Menguji sistem										■	■	■
5.	Evaluasi sistem											■	■

### 1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian laporan akhir penelitian ini disusun untuk memberi gambaran umum tentang penilaian yang dijalankan, sistematika penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :



## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan jadwal penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya serta menguraikan tentang teori-teori yang relevan untuk mendukung dalam proses perancangan sistem informasi yang dibutuhkan sebagai acuan untuk mengurangi adanya plagiat.

## **BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan gambaran umum tentang objek penelitian yaitu sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, deskripsi tugas, dan membahas tentang metode penelitian seperti metode pendekatan dan pengembangan sistem, pengujian software, dan analisis sistem yang berjalan.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang perancangan sistem yang diusulan, perancangan antar muka, perancangan arsitek jaringan, pengujian dan implementasi.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran mengenai penelitian yang telah dilakukan.