BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

CV INTECH Manufaktur merupakan perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur. Perusahaan ini didirikan sejak tahun 2002 diawali dengan perdagangan alat-alat dan komponen teknik, berkembang ke arah jasa pembuatan komponen teknik, peralatan teknik dan pada tahun 2006 menambah divisi, yaitu General Mechanics, mass Production dan Training Center.

Setiap tahunnya pertambahan pelaku bisnis dibidang manfaktur semakin meningkat, sehingga persaingan bisnis dalam bidang pembuatan alat-alat dan komponen teknik meningkat juga. CV INTECH Manufaktur sudah cukup lama berkecimpung dibidang jasa pembuatan alat-alat dan komponen teknik perlu memikirkan bagaimana cara agar usaha dalam bisnis tersebut memperoleh keuntungan yang meningkat. Dalam kegiatan pemesanan jasa pembuatan komponen teknik dan peralatan teknik pada CV INTECH Manufaktur menggunakan email atau konsumen datang langsung ke perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai CV INTECH Manufaktur dan beberapa konsumen, permasalahan yang ada ialah sulitnya memasarkan jasa pembuatan alat-alat dan komponen teknik kepada konsumen maupun calon konsumen, karena belum adanya media promosi yang menawarkan jasa pembuatan alat-alat dan komponen teknik. Proses pemesanan yang membutuhkan waktu yang relatif lama juga menjadi salah satu kendala karena email untuk pemesanan yang tak sampai atau pending sehingga mengakibatkan terhambatnya proses pemesanan, selain itu dalam kegiatan menjalin atau membina hubungan yang baik dengan konsumen berjalan dengan lambat dikarenakan perusahaan belum memiliki sarana untuk menampung kritik, saran dan keluhan yang mendukung untuk menangani hubungan antara perusahaan dengan konsumen maupun calon konsumen yang berpotensi secara tidak langsung akan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan.

Perusahaan belum memiliki sarana tanya jawab yang memudahkan konsumen untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang dapat

ditanggapi secara cepat, oleh karena itu perlu adanya media yang membantu dalam proses pemasaran, pemesanan, menampung keluhan. Penyampaian informasi berupa notifikasi kepada konsumen yang berkaitan dengan pemesanan, selain kepada konsumen, pegawai yang terkait dengan pemesanan maupun pemasaran akan mendapatkan notifikasi secara langsung apabila ada konsumen yang melakukan pemesanan sehingga dapat dikonfirmasi atau ditindak lanjuti dengan cepat oleh perusahaan, serta jika ada keluhan dari konsumen bisa ditampung dalam sarana yang akan disediakan, sehingga pegawai yang terkait dengan pemesanan, kritik, saran ,maupun keluhan lebih cepat mengetahui informasi dari konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak CV INTECH Manufaktur menyatakan, bahwa perusahaan perlu sistem yang dapat mengelola kebutuhan setiap konsumen dalam rangka menjaga loyalitas konsumen serta peningkatan kualitas layanan konsumen maupun calon konsumen. Oleh karena itu, dibangunlah suatu sistem yang dapat membantu mengelola kebutuhan konsumen dan diajukan sebagai tugas akhir dengan judul Penerapan Konsep *e-service* Studi Kasus pada CV INTECH Manufaktur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka dirumuskan bagaimana menerapkan konsep e-service pada CV INTECH Manufaktur.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasakan latar belakang dan rumusan masalah yang di teliti, maka maksud dari penelitian ini adalah untuk menerapkan Konsep e-*service* di CV INTECH Manufaktur.

Adapun tujuan yang di peroleh dengan dilakukan nya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membantu perusahaan dalam proses pemasaran.
2. Membantu konsumen untuk mendapatkan informasi terutama pada saat akan memesan.
3. Membantu konsumen untuk menyampaikan kritik, saran dan keluhan pada perusahaan.
4. Membantu perusahaan dan konsumen memiliki akses komunikasi yang bisa lebih cepat menanggapi tanya jawab antara perusahaan dan konsumen.

1.4 Batasan Masalah

Pada dasarnya permasalahan dalam memonitoring kebutuhan konsumen ini cukup luas, tetapi untuk memfokuskan penelitian dan memperjelas penyelesaian penelitian ini sehingga lebih mudah dan terarah, maka perlu adanya pembatasan masalah, yaitu sebagai berikut :

1. Produk yang akan menjadi bahan penelitian adalah alat-alat dan komponen teknik yang sudah di gunakan oleh konsumen yaitu *precision part, tools, mass production component*.
2. Aplikasi akan dibangun berbasis web.
3. Data yang digunakan berhubungan dengan kegiatan pemesanan yaitu data pemesanan, data konsumen dari Januari 2012-Januari 2014.
4. Proses yang dilibatkan antara lain :
    a. Mengelola data Pemesanan.
    b. Mengelola data konsumen.
    c. Mengelola kritik, saran, dan keluhan.
    d. Pendataan calon konsumen
5. Keluaran yang akan dihasilkan antara lain :
    1. Laporan data konsumen yang memesan.
    2. Laporan data konsumen.
    3. Laporan kritik, saran dan keluhan yang telah ditanggapi.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang digunakan untuk melakukan penelusuran dan pengumpulan data terhadap suatu masalah yang dapat

memberikan sebuah solusi untuk menangani masalah tersebut. Penelitian ini terdiri dari dua tahap yaitu tehap pengumpulan data dan tahap pembangunan perangkat lunak.

1. **Tahap Pengumpulan Data**

   Tahap pengumpulan data yang digunakan dalam tahap ini yaitu:

   a. Metode *Observasi*

   Metode *observasi* adalah suatu teknik pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung pada objek permasalahan, kemudian dari pengamatan tersebut diambil suatu kesimpulan. Lokasi penelitian ini terletak di Bumi Panyileukan Blok C22 No.10 Soekarno-Hatta Bandung.

   b. Metode Wawancara

   Metode pengumpulan data dimana penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan penyedia sumber data yang diperlukan.

   c. Metode Studi literatur

   Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data-data yang diperoleh dari buku, media maupun dari hasil penelitian orang lain yang bertujuan untuk menyusun dasat teori yang digunakan dalam melakukan penelitian ini.

2. **Tahap Pembangunan Perangkat Lunak**

Pembangunan perangkat lunak ini menggunakan metode waterfall yang terdiri dari beberapa tahap, yaitu:

a. *System Engineering*

Merupakan tahap awal dalam pengembangan sistem yaitu menetapkan segala hal yang diperlukan dalam membangun perangkat lunak dengan

meminta penjelasan dari pihak-pihak yang memiliki keterkaitan dengan aplikasi yang dibuat.

b. *Analysis*

Mempelajari serta memahami perangkat lunak yang akan dibuat dengan menentukan karakteristik, hubungan antar objek-objek.

c. *Design*

Merupakan tahap penerjemah atau transformasi dari tahap analisis ke dalam suatu metode desain perangkat lunak yang mudah dimengerti oleh user.

d. *Coding*

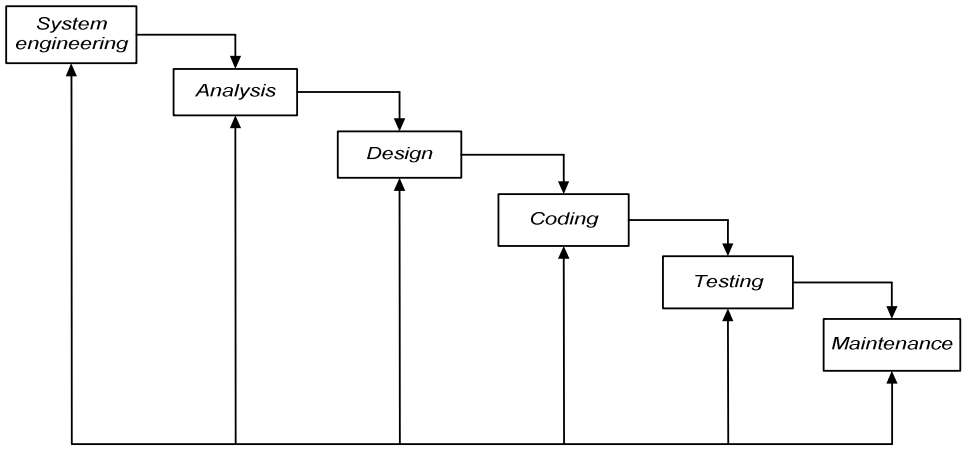
Tahap ini merupakan tahap penterjemah data atau pemecahan masalah yang telah dirancang ke dalam format yang dapat dibaca oleh mesin dengan menggunakan bahasa pemrograman komputer.

e. *Testing*

Pengujian *(testing)* perangkat lunak yang mengintegrasikan metode desain *test case* ke dalam sederetan langkah yang direncanakan dengan baik, dan hasilnya adalah konstruksi perangkat lunak yang baik.

f. *Maintenance*

Tahap akhir dimana suatu perangkat lunak yang sudah selesai dapat mengalami perubahan–perubahan atau penambahan sesuai dengan permintaan *user*.



Gambar 1.1 Model *Waterfall* [7]

1.6 Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab I akan menguraikan tentang latar belakang permasalahan, mencoba mengidentifikasi permasalahan, menentukan tujuan dan kegunaan penelitian, yang kemudian diikuti dengan metodologi penelitian, pembatasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II akan membahas profil perusahaan dan berbagai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang sedang di lakukan.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab III berisi analisis dalam membangun sistem yang dibangun mulai dari gambaran umum sistem, analisis masalah, analisis basis data, analisis kebutuhan fungsional dan analisis kebutuhan nonfungsional. Pada perancangan berisi mengenai perancangan data, perancangan menu, perancagan antarmuka, jaringan semantic dan perancangan prosedural.

BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM

Bab IV akan menguraikan proses hasil analisis dan perancangan sistem perangkat lunak yang sudah dilakukan. Dari hasil implementasi kemudian

dilakukan pengujian perangkat lunak yang di dasarkan pada analisis kebutuhan perangkat lunak.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V membahas mengenai ringkasan dari hasil pembahasan bab-bab sebelumnya serta saran yang merupakan tindak lanjut dari kesimpulan yang berupa rekomendasi yang diperlukan untuk pengembangan sistem selanjutnya.