BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya dalam bidang teknologi informasi sangatlah pesat, terutama dalam dunia komputer dan internet telah banyak membantu kelancaran proses bisnis dalam dunia usaha. Sekarang ini perkembangan dunia komputer dan internet sudah demikian pesatnya, sehingga kegiatan, interaksi, komunikasi dan transaksi sudah tidak dibatasi oleh ruang, jarak dan waktu. Selain internet, keberadaan komputer saat ini merupakan salah satu faktor penunjang yang sangat penting bagi kelancaran aktifitas suatu lembaga. Peran komputer begitu penting sebagai salah satu sarana untuk menghasilkan informasi yang akurat dan tepat waktu, terutama dalam hal pengolahan data. Disamping itu, komputer meminimalisasi masalah atau kesalahan yang muncul dalam penyajian informasi. Masih banyak instansi (badan usaha) yang belum melakukan pengolahan data yang terkomputeriasi dan juga pengadaan teknologi internet.

Perkembangan masyarakat yang memelihara hewan peliharaan semakin banyak pada saat ini. Kebanyakan masyarakat merasa tertarik untuk memelihara hewan karena memiliki karakter dan fungsi yang beragam misalnya anjing dapat membantu manusia untuk menjaga rumah, pencarian jejak orang bagi kepolisian, penyelamat, dan anjing juga bisa menjadi sahabat yang setia, menyenangkan, dan karena kesetiaannya anjing disebut *man's best friend*. Oleh sebab itu banyak

masyarakat yang merasa tertarik untuk memelihara anjing. Banyak juga masyarakat yang merasa tertarik untuk memelihara kucing karena kucing memiliki karakter dan sifat yang manja, lincah dan aktif sehingga banyak masyarakat yang merasa terhibur dengan memelihara kucing di rumahnya.

Dengan mulai banyaknya jenis anjing dan kucing peliharaan pada saat ini maka banyak masyarakat yang merasa tertarik untuk memeliharanya. Dan dengan semakin banyaknya masyarakat yang memelihara hewan maka semakin banyak pula bermunculan bisnis jasa pelayanan hewan peliharaan atau *petshop*. Petshop menawarkan jasa merawat seperti memandikan, memberi makan, dan menjaga hewan peliharaan dengan baik selama pemiliknya menitipkannya ke tempat penitipan hewan. Jasa ini banyak diminati pecinta hewan yang tidak bisa membawa serta hewan peliharaannya saat pemilik bepergian. Pemilik hewan akan merasa tenang saat bepergian karena hewan peliharaannya akan aman, sehat dan terjaga dengan baik di *petshop*.

Petshop merupakan penyedia jasa pelayanan hewan kepada masyarakat. *Customer* merupakan komponen penting sebagai pengguna layanan jasa penitipan hewan, dimana *customer* selalu berharap untuk mendapatkan pelayanan terbaik. Oleh sebab itu evaluasi dan pengembangan dilakukan agar pelayanan lebih optimal, selain meningkatkan kepuasan *customer* salah satu upaya yang dilakukan dengan membangun sistem informasi manajemen yang terkomputerisasi agar selanjutnya diperoleh kelancaran, kemudahan dalam pelayanan dan data dapat terorganisir dengan baik. Sistem yang terkomputerisasi akan membantu dan mempermudah proses pelayanan hewan

berjalan lancar. Jika sebelumnya terjadi masalah seperti kehilangan data *customer*, melakukan penitipan dan pembayaran harus datang ke tempat, tidak tepat waktu pengambilan hewan yang dititipkan, dan lain – lain. Maka dengan sistem yang baru semua masalah tersebut dapat teratasi sehingga meminimalisir kesalahan.

Pada Zoom Pet Care yang beralamat di Jalan Golf Barat Raya No. 22 Arcamanik Bandung yang merupakan penyedia pelayanan hewan peliharaan terpercaya di daerah Bandung. *Petshop* ini terletak di tempat yang strategis, karena berada di pinggir jalan raya utama jalan Golf Barat Raya. *Petshop* ini selain menyedikan jasa layanan penitipan hewan juga menyediakan pelayanan perawatan.

Meskipun begitu, hingga saat ini produktifitas kerja yang sedang berjalan pada Zoom Pet Care menjadi terhambat karena *customer* yang akan memakai jasa perawatan hewan masih harus langsung datang ke *petshop* dan juga pada saat pengambilan hewan tersebut. Proses penitipan hewan masih mengalami kesulitan dalam hal penyediaan kandang pada saat liburan, lebaran, natal dan waktu – waktu tertentu. Dan proses pembayaran yang terdapat pada Zoom Pet Care masih bersifat manual, menyebabkan sering terjadinya kesalahan dalam hal perhitungan pembayaran. Selain itu data-data laporan semuanya masih dikerjakan secara manual yaitu dalam bentuk kertas yang memungkinkan data dapat rusak dan harus membutuhkan tempat penyimpanan yang besar. Belum adanya sistem informasi berbasis *website* yang dapat mempromosikan jasa

layanan hewan agar semakin bertambah *customer* dan mempermudah *customer* melakukan pelayanan hewan.

Berdasarkan keadaan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan penelitian sebagai judul skripsi dengan judul **" SISTEM INFORMASI PELAYANAN HEWAN BERBASIS *WEB* PADA ZOOM PET CARE ".**

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Adapun identifikasi masalah dan rumusan masalah pada penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka Identifikasi masalahnya adalah :

1. Proses penitipan untuk hewan mengalami kesulitan karena *customer* harus datang terlebih dahulu ke lokasi untuk mengetahui ketersediaan stok kandang yang kosong, sehingga sering menyebabkan kekecewaan *customer* apabila stok kandang penuh.
2. Proses pembayaran sering terjadi kesalahan dalam hal perhitungan pembayaran, sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi *customer* maupun pihak Zoom Pet Care.
3. Masih kurangnya media promosi, sehingga informasi jasa pelayanan hewan masih terbatas.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi, berikut adalah rumusan masalahnya :

1. Bagaimana sistem pelayanan hewan yang berjalan di Zoom Pet Care.
2. Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan hewan di Zoom Pet Care.
3. Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan hewan di Zoom Pet Care.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan hewan di Zoom Pet Care.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan pada penelitian ini dapat diuraikan adalah sebagai berikut :

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah merancang aplikasi sistem informasi pelayanan hewan berbasis *web* pada Zoom Pet Care.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan hewan yang berjalan di Zoom Pet Care.
2. Untuk merancang sistem informasi pelayanan hewan di Zoom Pet Care.

3. Untuk menguji sistem informasi pelayanan hewan di Zoom Pet Care.
4. Untuk mengimplementasikan sistem informasi pelayanan hewan di Zoom Pet Care.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa kegunaan yang dapat dilihat dari 2 aspek sudut pandang, yaitu sudut pandang praktis dan sudut pandang akademis. Adapun kegunaan - kegunaan tersebut adalah :

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

   Dengan adanya sistem informasi ini diharapkan perusahaan mempermudah dalam memperkenalkan jasa pelayanan hewan serta mempermudah dalam melakukan pencatatan data penitipan dan pengolahan data transaksi.

2. Bagi Pelanggan

   Dengan adanya sistem informasi ini *customer* dapat menerima pelayanan dengan cepat.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pengembang Ilmu Pengetahuan

   Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembanding antara ilmu yang ada. Sehingga dengan adanya

perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu dibidang sistem informasi.

2. Bagi Peneliti Lain

   Sebagai tolak ukur atau acuan dalam penelitian apabila mengambil tema yang sama karena penulis dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada penulis lain. Selain itu juga dapat menambah bahan referensi bagi penulis lain serta sebagai salah satu pelengkap bahan pustaka yang sudah ada sebelumnya yang melakukan penelitian dengan tema judul yang sama.

3. Bagi Pihak Penulis

   Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan tentang pengetahuan umum dengan teori – teori yang kaya akan sebuah pembelajaran. Berguna juga dalam hal belajar menganalisa suatu masalah dari teori-teori yang akan dituangkan dalam sebuah program. Selain sebagai menambah wawasan, penelitian ini juga sebagai implementasi dari pembelajaran selama kuliah di prodi Sistem Informasi Universitas Komputer Indonesia.

1.5. Batasan Masalah

Berdasarkan Untuk menghindari semakin melebarnya pokok permasalahan dan keluar dari jalur, maka penulis membatasi ruang lingkup yang lebih sempit yaitu bagaimana informasi yang diberikan dari aplikasi sistem

tersebut hanya untuk pelayanan hewan . Adapun batasan masalah tersebut meliputi:

a. Sistem informasi yang dibangun menangani pelayanan hewan yang terdiri dari penitipan, perawatan, pembayaran, dan penjemputan.
b. Hanya melayani penjemputan daerah terdekat dari Zoom Pet Care, yaitu tidak melayani penjemputan apabila alamat yang ingin dijemput lebih dari 3 kilometer.
c. Hanya melayani pelayanan hewan khusus anjing dan kucing.
d. Map pada aplikasi yang dibangun hanya untuk menentukan harga penjemputan.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada Zoom Pet Care yang beralamat di Jalan Golf Barat Raya No. 22 Arcamanik Bandung. Penelitian ini dilakukan mulai Maret sampai dengan Juni 2017. Tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan pada table berikut ini :

Tabel 1.1. Waktu Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Tahun 2017															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Identifikasi Kebutuhan																
	a. Pengumpulan Data																
	b. Analisis Sistem yang berjalan																
2.	Membuat *Prototype*																
	a. Mendesain																
	b. Membuat *Coding*																
3.	Menguji *Prototype*																
4.	Memperbaiki *Prototype*																
5.	Mengembangkan *Prototype*																

1.7. Sistematika Penulisan

Pembahasan tugas akhir ini dibagi dalam beberapa bab sesuai dengan pokok permasalahan yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memberikan uraian mengenai latar belakang penelitian, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, waktu dan lokasi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini dilakukan penyusunan mengenai uraian tentang teori-teori atau definisi-definisi yang berhubungan dengan permasalahan. Teoriteori tersebut diambil dari literatur-literatur, dokumentasi, serta informasi-informasi dari berbagai pihak.

BAB III : OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini anggotaikan uraian tinjauan umum obyek penelitian yang menguraikan sejarah singkat berdirinya instansi, struktur organisasi, serta hal-hal yang berkenaan dengan pokok masalah yang dibahas penulis.

Bab ini juga membahas tentang perancangan umum maupun uraian lebih lanjut mengenai perancangan sistem dalam pembuatan perangkat lunak. Uraian perancangan sistem ini meliputi perancangan data yaitu mengenai input dan output sistem, perancangan proses mengenai bagaimana sistem akan bekerja dengan proses-proses tertentu, maupun perancangan antarmuka dalam desain.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang proses pembuatan program, pembahasan program serta tampilan program secara umum dan implementasi maupun perngujian program.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir.