BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Kemajuan ilmu pengetahuan yang berorientasi pada perkembangan teknologi informasi merupakan bagian dari kehidupan masyarakat dunia saat ini. Seiring dengan perkembangan tersebut, teknologi informasi berbasis komputer merupakan salah satu alat pengolah data yang wajib dimiliki oleh instansi maupun institusi baik dalam skala swasta maupun negeri. Teknologi informasi telah banyak dimanfaatkan hampir di semua bidang diantaranya bidang pemerintahan, pendidikan, kedokteran, industri, militer, dan bisnis. Dampak dari perkembangan teknologi informasi itulah yang menyebabkan dunia bisnis harus menyelaraskan diri untuk peningkatan kualitas pelayanan dan kinerja institusi bisnis agar bisa bersaing ditengah-tengah arus globalisasi pada saat ini. Bisnis merupakan salah satu sektor pembangunan yang sangat potensial untuk dapat diintegrasikan dengan kehadiran teknologi informasi. Sehingga mutu dan mekanisme pelayanan di bidang bisnis menjadi lebih optimal.

Pada latar belakang ini ada sebuah perusahaan yang bergerak di bidang fotografi yang menjadi target untuk dibuatkan suatu penelitian, Mitrasari Foto merupakan salah satu perusahaan bisnis fotografi yang beralamat di Jl. Ir. H. Djuanda No.180, Lebakgede, Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40135. Pada Mitrasari Foto, Sistem pencatatan data seperti proses pendaftaran pelayanan, pelayanan foto, editing foto, Lab, dan pengambilan foto masih dilakukan dengan

cara manual yaitu dicatat dalam buku harian dan disimpan pada arsip perusahaan, sehingga data yang dicatat memungkinkan terjadinya kesalahan dalam pencatatan atau kurang dimengerti oleh pegawai mitrasari foto dan data tersebut dikhawatirkan hilang, sistem penyimpan data seperti proses pendaftaran pelayanan, pelayanan foto, editing foto, Lab, dan pengambilan foto masih disimpan pada arsip perusahaan, sehingga data yang tersimpan dikhawatirkan hilang atau rusak. Sistem penyimpanan file riwayat pelayanan belum ada standarisasi penempatan penyimpanan file tersebut, sehingga menyulitkan untuk melakukan pencarian data. Belum adanya sistem antrian pelayanan sehingga memungkikan terjadinya kesulitan pemanggilan antrian sesuai dengan prosedur yang jelas contohnya seperti, setelah foto layanan pelanggan berikutnya masuk ke tahap editing dan tahap selanjutnya, proses pembuatan laporan transaksi pelayanan jasa foto belum terkomputerisasi sehingga dalam proses pembuatan laporan membutuhkan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap Mitrasari Foto ini, penulis dapat memilih topik dalam penyusunan skripsi ini melihat dari permasalahan-permasalahan yang ada pada perusahaan ini terutama pada bagian pemotretan maka penulis dapat mengambil judul **"SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA FOTO BERBASIS *WEB* PADA MITRASARI FOTO"**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka dapat diidentifikasikan dan dirumuskan masalah-masalah di Mitrasari Foto.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Seperti yang telah dibahas pada latar belakang, dapat diidentifikasikan beberapa masalah yang terdapat pada Mitrasari Foto sebagai berikut :

1. Sistem pencatatan data seperti proses pendaftaran pelayanan, pelayanan foto, editing foto, Lab, dan pengambilan foto masih dilakukan dengan cara manual yaitu dicatat dalam buku harian dan disimpan pada arsip perusahaan, sehingga data yang dicatat memungkinkan terjadinya kesalahan dalam pencatatan atau kurang dimengerti oleh pegawai mitrasari foto dan data tersebut dikhawatirkan hilang.
2. Sistem penyimpan data seperti proses pendaftaran pelayanan, pelayanan foto, editing foto, Lab, dan pengambilan foto masih disimpan pada arsip perusahaan, sehingga data yang tersimpan dikhawatirkan hilang atau rusak.
3. Sistem penyimpanan file riwayat pelayanan belum ada standarisasi penempatan penyimpanan file tersebut, sehingga menyulitkan untuk melakukan pencarian data.
4. Belum adanya sistem antrian pelayanan sehingga memungkikan terjadinya kesulitan pemanggilan antrian sesuai dengan prosedur yang jelas contohnya seperti, setelah foto layanan pelanggan berikutnya masuk ke tahap editing dan tahap selanjutnya.
5. Proses pembuatan laporan transaksi pelayanan jasa foto belum terkomputerisasi sehingga dalam proses pembuatan laporan membutuhkan waktu yang cukup lama.

1.2.2. Rumusan Malasah

Berdasarkan identifikasi masalah pada Mitrasari Foto, dapat kami rumuskan masalah-masalah tersebut untuk mempermudah dalam mencari solusi sebagi berikut :

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan jasa foto yang dijalankan di Mitrasari Foto.
2. Bagaimana perancangan pelayanan jasa foto yang dijalankan di Mitrasari Foto.
3. Bagaimana pengujian pelayanan jasa foto yang dijalankan di Mitrasari Foto.
4. Bagaimana implementasi pelayanan jasa foto yang dijalankan di Mitrasari Foto.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

1.3.1. Maksud Penelitian

Secara umum maksud dari penelitian ini adalah membangun dan membuat sistem informasi pelayanan jasa foto untuk membantu mengatasi masalah yang terjadi. Terutama pada pelayanan jasa foto berguna untuk mempermudah dalam proses pelayanan jasa dan membantu mempermudah pelanggan dan mengefisenkan waktu dan meningkatkan efektivitas dalam pembuatan laporan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dibuatnya sistem informasi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem yang sedang berjalan pada Mitrasari Foto saat ini.

2. Untuk merancang sistem informasi pelayanan jasa foto yang dapat mengatasi permasalahan yang ada agar meningkatkan kinerja pelayanan jasa foto terhadap pelanggan.
3. Untuk melakukan pengujian sistem informasi pelayanan jasa foto di Mitrasari Foto dapat berjalan baik.
4. Untuk mengetahui implementasi rancangan sistem informasi pelayanan jasa foto di Mitrasari berbasis web ke bahasa pemrograman.

1.4. Kegunaan Penelitian

Dalam setiap penelitian mempunyai kegunaan penelitian, baik untuk kegunaan penelitian sendiri, dan baik juga untuk pihak yang terlibat dalam penelitian, serta orang lain sebagai peneliti lain. Berikut keuraian kegunaan-kegunaan penelitian diantaranya :

1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini dapat merekomendasikan suatu usulan untuk memudahkan dalam penyewaan, tersedianya media promosi dan untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju.

2. Bagi Pegawai

   Diharapkan dari hasil penelitian ini kinerja pegawai lebih baik dalam menangani proses penyewaan dan pembayaran dengan lebih efektif agar perusahaan dapat memberikan pelayanan dengan baik.

1.4.2. Kegunaan Akademik

1. Bagi Penulis

   Sebagai indikator untuk mengambangkan kemampuan dalam melakukan penelitian, meningkatkan skill dalam melakukan penelitian dan sebagai bahan evaluasi terhadap skill dan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

2. Bagi Peneliti Lain

   Diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmu sebagai sumber informasi dan bahan acuan referensi untuk studi penelitian.

1.5. Batasan Masalah

Dari uraian permasalahan di atas maka penulis menganggap perlu membatasi permasalahan yang akan dibahas agar nantinya tidak menyimpang dan meluas dari batasan masalah berikut :

1. Sistem informasi ini hanya meliputi pada pendaftaran pelayanan, pelayanan foto, editing foto, Lab (printing foto).
2. Pendaftaran dan pelayanan jasa foto dilakukan secara offline.
3. Dalam pelayanan jasa foto, pembayaran dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan membayar uang muka sebesar 50% atau membayar lunas tapi hal ini berlaku untuk semua pelayanan jasa foto pada mitrasari foto.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yaitu tempat dimana dilakukannya penelitian tersebut, dan waktu penelitian yaitu lamanya waktu penelitian tersebut.

1.6.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Mitrasari Foto yang berlokasi di Jl. Ir. H.Djuanda No.180, Lebakgede, Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40135. Penelitian ini dilaksanakan beberapa bulan, adapun tahapan-tahapan penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut.

1.6.2. Waktu Penelitian

Tabel 1.1. Waktu Kegiatan Penelitian

No.	Kegiatan		2017															
			Maret				April				Mei				Juni			
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Indentifikasi Kebutuhan Masalah																	
	a.	Observasi																
	b.	Wawancara																
	c.	Studi pustaka																
2.	Pembuatan *prototype*																	
	a.	Analisis																
	b.	*Design*																
	c.	Pengujian																
3.	Pengujian *prototype*																	
4.	Evaluasi dan Revisi																	

5.	Penggunaan /Implementasi																

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih jelas mengenai laporan skripsi ini, maka dilakukan pengelompokan materi berdasarkan bab dan sub bab dengan sistematika penulisan 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 membahas mengenai teori-teori pendukung yang relevan serta digunakan pada penulisan laporan skripsi ini.

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini membahas objek penelitian, metodologi penelitian yang digunakan, deskripsi sistem yang berjalan dan analisis sistem yang berjalan.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas deskripsi sistem yang diusulkan, analisis kebutuhan, perancangan sistem yang dikembangkan, implementasi sistem yang dibangun, ujicoba dan hasil pengujian sistem.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem, serta saran pengembangan sistem ke depan.