

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman sekarang setiap perusahaan harus terus mencari cara agar bisnis mereka selalu mengalami sebuah peningkatan. Dari peningkatan tersebut maka akan memiliki dampak pada peningkatan pendapatan perusahaan yang bertujuan untuk mencapai laba yang diinginkan sehingga berguna untuk perkembangan sebuah perusahaan. Perkembangan teknologi saat ini sudah berkembang sangat pesat. Teknologi berperan sangat penting dalam sebuah bisnis dan dapat memberikan bantuan dalam pengolahan informasi agar menjadi lebih mudah seperti contoh teknologi informasi dapat mempermudah pencatatan, pengolahan dan transaksi data dibandingkan dengan cara manual, meningkatkan efisiensi kerja dan menghemat biaya operasional, serta dapat memberikan laporan dengan lebih cepat.

PT.Tunas Link Indonesia adalah sebuah perusahaan penyedia layanan internet yang beralamatkan di Jl. Turi Raya No.45, Pematang wangi, Kec. Tj. Senang, Kota Bandar Lampung, Lampung 35141, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. PT. Tunas Link ini didirikan pada tahun 2018 oleh bapak Makruf Arief S.Kom selaku direktur utama di PT.Tunas Link Indonesia . Terdapat 3 paket layanan internet yang memiliki harga dan kualitas yang berbeda. Paket layanan internet tersebut diantaranya adalah paket silver dengan kecepatan internet 20 mb/s, paket gold dengan kecepatan internet 30 mb/s, dan paket platinum dengan kecepatan internet 50 mb/s. Dalam proses pemesanan dimulai dari pelanggan terlebih dahulu mengisi form pendaftaran yang didapatkan dari web PT.Tunas link Indonesia atau datang langsung ke kantor. Setelah pengisian form selesai maka dari pihak Pt. Tunas link indonesia akan mengidentifikasi *Converge Area* dengan mengecek tempat pemasangan pelanggan. List *Converge Area* PT. Tunas Link Indonesia antara lain Labuhan Dalam, Labuhan Ratu, Perumnas Way Halim, Sumber Agung, Tanjung Senang, Way

Halim Permai, dan Way Kandis. Di PT.Tunas link Indonesia sudah terdapat sebuah *website* yang didalamnya terdapat informasi mengenai profil perusahaan, produk produk layanan internet dan pemesanan layanan internet mereka, namun *website* tersebut belum menyediakan proses pemesanan layanan internet sampai ke proses pembayaran, sehingga pelanggan harus datang ke kantor untuk melakukan proses pembayaran yang dimana hal tersebut memerlukan waktu dan biaya yang lebih banyak. Di dalam proses pendataan pemesanan dan pembayaran pemasangan di PT. Tunas Link Indonesia masih dilakukan dengan cara mencatat semua transaksi pada *microsoft excel*, dimana hal tersebut masih memiliki risiko kehilangan, kerusakan dan kekacauan data. Selain itu informasi yang diberikan kepada pelanggan saat akan melakukan pemasangan layanan internet masih menggunakan cara manual sehingga pelanggan kadang mengalami kesulitan untuk mengetahui informasi terkait pemasangan dan pembayaran layanan internet yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pemasangan layanan internet.

Dalam proses *instalasi* pemasangan layanan internet, barang barang yang dibutuhkan untuk layanan internet seperti modem akan dipinjamkan oleh PT.Tunas link Indonesia kepada pelanggan selama mereka masih menggunakan layanan internet di PT.Tunas Link Indonesia. Dan jika setelah instalasi pemasangan selesai mungkin saja barang barang yang dipinjamkan akan mengalami kerusakan, maka barang tersebut dapat di tukar dengan barang baru dengan cara menghubungi *customer service* dan memberitahu apa kendala kerusakan yang sedang terjadi. Jika memang harus dilakukan penukaran barang maka pihak teknisi akan segera menuju tempat pelanggan untuk melakukan penukaran barang yang rusak. Dan jika pelanggan sudah tidak ingin berlangganan kembali maka pelanggan harus menghubungi *customer service* untuk mengkonfirmasi tidak inginnya berlangganan lagi, setelah itu teknisi akan menuju ke tempat pelanggan dan memberikan form tidak berlangganan kembali sekaligus penarikan barang barang yang telah dipinjamkan ke pelanggan.

Seiring dengan bertambahnya pelanggan kendala yang dihadapi saat ini yaitu proses pendataan barang yang dipinjamkan dan yang ditukarkan kepada pelanggan tidak terorganisir dengan baik karena proses pencatatan barang barang tersebut masih menggunakan *microsoft excel* , kadang juga barang barang yang di tukarkan jika mengalami kerusakan tidak sesuai dengan barang yang pinjamkan, sehingga dapat menyebabkan kerugian dan dapat memperlambat proses pembuatan laporan yang akan berdampak pada keuntungan perusahaan dan juga pada lambatnya transaksi kepada pelanggan. Berdasarkan latar belakang tersebut maka untuk mengatasi permasalahan diatas judul yang saya ambil dalam penelitian ini adalah **"PERANCANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN INTERNET"** pada PT. Tunas Link Indonesia.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Dalam proses pemesanan dan pembayaran pemasangan layanan internet, para pelanggan masih harus datang ke kantor untuk mengetahui informasi terkait dengan pemasangan layanan internet dan membayar pemasangan layanan internet sehingga dibangun sebuah sistem yang dapat melakukan pemesanan dan pembayaran pemasangan layanan internet tanpa harus datang ke kantor perusahaan.
2. Belum terdapat sistem yang dapat memonitoring keluarnya barang barang yang dipinjamkan ke pelanggan. Oleh karena itu akan dibangun sebuah sistem yang dapat memberikan informasi dan laporan kepada perusahaan secara jelas dan cepat.
3. Proses pendataan pemesanan pemasangan dan monitoring barang masih menggunakan *microsoft excel* yang dimana proses laporan yang masih belum *terdatabase*, sehingga dibangun sebuah sistem yang di dalamnya terdapat layanan laporan yang sudah *terdatabase* untuk menghambat kerusakan dan kehilangannya data.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis merumuskan masalah pada penulisan skripsi ini adalah, bagaimana merancang sistem informasi yang dapat memesan pemasangan layanan internet hingga proses pembayaran dan dapat memonitoring barang yang di pinjamkan ke pelanggan berbasis *website*?

1.4 Batasan Masalah

1. Lokasi penelitian berada pada PT.Tunas Link Indonesia yang terletak di Bandar Lampung
2. Sistem yang dibangun berupa *website*
3. Adanya *website* ini dapat membantu para *admin* dan pemilik usaha untuk dapat memonitoring barang barang yang di pinjamkan ke pelanggan secara mudah dan cepat, membuat laporan pelanggan yang memesan, laporan barang yang keluar ke pelanggan serta membantu mempermudah pelanggan untuk melakukan pemesanan dan pembayaran di PT.Tunas Link Indonesia.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk sebagai berikut

1. Membantu mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan pemasangan dan pembayaran pemasangan.
2. Membantu memonitoring barang yang dipinjamkan ke pelanggan untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan.
3. Meningkatkan pelayanan kepuasan pelanggan khususnya pada pemesanan dan pembayaran pemasangan melalui sebuah *website*.
4. Memberi informasi ke pelanggan status pemesanan pemasangan dan pembayaran pemasangan layanan internet.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

Bagi Masyarakat:

1. Memberikan informasi tentang transaksi dan laporan keluar masuknya barang di PT.Tunas Link Indonesia.
2. Memberikan informasi tentang produk di PT.Tunas Link Indonesia.
3. Memberikan Informasi yang cepat, tepat, dan akurat mengenai data maupun laporan.
4. Menghindari kesalahan yang ada dengan adanya sistem maka operasional perusahaan akan lebih baik dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.
5. Memberikan informasi tentang PT.Tunas Link Indonesia
6. Membantu pelanggan dalam memesan dan membayar layanan internet dengan mudah.
7. Membantu pelanggan dalam memilih pesanan dan membayarnya tanpa harus datang ke kantor perusahaan.

Bagi Peneliti:

1. Memahami pembuatan sistem informasi berbasis website
2. Memahami bahasa pemrograman berbasis *website* dan *database* sistem yang dibuat.
3. Menambah wawasan dan bekal dalam menghadapi dunia kerja dimasa yang akan datang.

Bagi Institut:

1. Mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menangkap materi perkuliahan
2. Mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menerapkan ilmu yang di peroleh dan dapat menjadi bahan evaluasi

3. Memberikan sebuah gambaran tentang kemampuan dan kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan ini akan dibagi menjadi 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dan mendukung penelitian serta penulisan skripsi ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dan penerapannya dalam tahap analisis maupun tahap desain.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan di bahas tentang hasil penelitian yang berupa perangkat lunak aplikasi yang di bangun, termasuk cara pengoperasiannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang diperlukan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN