

# **BAB 1 PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dalam dunia bisnis pada saat ini sudah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Membuat banyak perusahaan saling berlomba memanfaatkannya untuk memperluas jaringan bisnis dan meningkatkan efisiensi operasional, tidak terkecuali yang terjadi pada PT INP Excellent Service (INPES) [1]. PT INP Excellent Service (INPES) sendiri adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dimana kemudahan mendapatkan informasi dalam perusahaan pelayanan jasa merupakan hal yang sangat penting. Ada beberapa layanan jasa yang ditawarkan oleh PT INP Excellent Service (INPES), seperti layanan jasa konsultan hukum, jasa pengurusan visa, jasa catering, dan jasa ekspor. Pada proses bisnis konsultan hukum ada kegiatan pencatatan perkara, pembayaran uang muka layanan, kegiatan konsultasi dengan calon klien, evaluasi masalah hukum, penentuan lingkup layanan, evaluasi dan penyelesaian kasus, pelunasan tagihan layanan jasa. Pada proses bisnis pengurusan visa ada kegiatan penentuan jenis visa, penentuan durasi penggunaan visa, pembayaran uang muka layanan, pengurusan visa, pelunasan tagihan pembayaran visa, pengiriman visa. Pada proses bisnis jasa catering ada kegiatan pemilihan menu, pembayaran uang muka, proses produksi, pengiriman catering, pelunasan pembayaran. Pada proses bisnis jasa ekspor ada kegiatan pengecekan barang, penandatanganan perjanjian dan kontrak, pembayaran uang muka layanan, mempersiapkan dokumen, pengemasan dan pengiriman, pelunasan pembayaran, pelacakan pengiriman, penanganan masalah jika diperlukan.

Dalam usaha untuk menghadapi peluang dan tantangan itu, PT INP Excellent Service (INPES) membutuhkan sebuah sistem informasi perusahaan dan media pemesanan layanan jasa online untuk mendukung proses bisnisnya. Alasan yang mendorong perencanaan pembuatan itu sendiri adalah sistem proses bisnis yang saat ini masih digunakan oleh PT INP Excellent Service (INPES) masih terlihat kurang efektif. Dimana saat ini untuk mendapatkan informasi terkait layanan perusahaan dan proses pemesanan layanan jasa masih menggunakan metode yang konvensional. Dengan adanya peningkatan permintaan layanan jasa dan banyaknya

konsumen yang ingin mendapatkan kemudahan, kenyamanan, dan fleksibilitas yang diharapkan dari sebuah perusahaan layanan jasa. PT INP Excellent Service (INPES) menyadari pentingnya keberadaan sebuah sistem informasi yang dapat memfasilitasi proses pemesanan layanan mereka secara online.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini akan merancang dan mengimplementasikan sebuah sistem informasi perusahaan dan pemesanan layanan jasa online berbasis *web* dengan metode *prototyping*. Metode *prototyping* dipilih karena dengan metode tersebut akan memungkinkan perusahaan untuk secara iteratif mengembangkan dan memperbaiki sistem berdasarkan umpan balik dari pengguna dan pihak terkait [2]. Selain itu metode *prototyping* dipilih karena metode ini dianggap paling sesuai dari pada pengembangan sistem menggunakan metode lain seperti metode *waterfall*, *Rapid Application Development (RAD)*, *Spiral*, dan pengembangan menggunakan metode lain. Alasannya karena menggunakan metode pengembangan *prototyping* bisa membuat efisiensi proses bisnis pada perusahaan jasa tetap berjalan meskipun sedang ada proses penambahan fitur, karena fokus utama metode ini adalah membuat proses *maintenance* secepat mungkin selesai dalam implementasinya [2]. Dalam pengembangan menggunakan metode *prototyping* nantinya juga akan dirancang *Unified Modeling Language (UML)* dan *Entity Relationship Diagram (ERD)* sebagai penunjang informasi tambahan jika ingin dilakukan pengembangan nantinya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan, maka muncul beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini, seperti:

1. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan sistem informasi pemesanan layanan jasa online berbasis *web* untuk PT INP Excellent Service (INPES)?
2. Apakah sistem informasi yang dibuat nantinya akan berhasil untuk membantu proses bisnis pada PT INP Excellent Service (INPES)?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan**

Ada beberapa tujuan yang diharapkan dari penelitian ini, seperti:

1. Merancang dan membangun sebuah sistem informasi pemesanan layanan jasa online berbasis *web* untuk PT INP Excellent Service (INPES).
2. Membantu proses bisnis pada PT INP Excellent Service (INPES) dengan sistem informasi yang sudah dibuat.

### **1.3.2 Manfaat**

Ada banyak manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, khususnya untuk peneliti sendiri, Institut, masyarakat, dan juga untuk PT INP Excellent Service (INPES). Manfaat yang diharapkan antara lain:

#### **1.3.2.1 Peneliti**

1. Memperluas pengetahuan: peneliti akan mendapatkan pengalaman nyata dalam mengaplikasikan metode *prototyping* dalam merancang dan mengembangkan sistem informasi berbasis *website*.
2. Pengalaman praktis: peneliti akan mendapatkan pengalaman langsung dalam pengembangan aplikasi berbasis *website* dengan teknologi pendukungnya entah dari sudut *Client-Side Scripting* dan *Server-Side Scripting*.
3. Pengembangan keterampilan: peneliti akan dapat mengembangkan keterampilan dalam proses analisis kebutuhan, desain aplikasi *website*, implementasi prototipe, dan evaluasi serta pengujian aplikasi *website*.

#### **1.3.2.2 Telkom University Surabaya**

1. Peningkatan reputasi: melalui penelitian ini Telkom University Surabaya bisa menunjukkan kemampuan mahasiswanya dalam bidang mengembangkan sistem informasi berbasis *website* yang inovatif dan relevan dengan kebutuhan industri.

2. Kolaborasi industri: melalui penelitian ini yang dimana studi kasusnya adalah PT INP Excellent Service (INPES) bisa jadi dapat membuka peluang untuk kolaborasi lebih lanjut antara Telkom University Surabaya dan perusahaan lain dalam bidang pengembangan teknologi dan inovasi lainnya.

### **1.3.2.3 Masyarakat**

1. Kemudahan akses informasi: masyarakat akan mendapatkan manfaat dari sistem informasi dan pemesanan layanan jasa online berbasis *website* yang memudahkan mereka dalam mengakses dan menggunakan layanan yang ditawarkan oleh PT INP Excellent Service (INPES) secara *online*.
2. Menambah informasi: masyarakat bisa mengetahui bahwa dengan menggunakan metode pengembangan *prototype* bisa digunakan dalam proses pembangunan dan pengembangan aplikasi berbasis *website*.

### **1.3.2.4 PT INP Excellent Service (INPES)**

1. Memperluas jangkauan pasar: dengan adanya sistem informasi dan pemesanan layanan jasa online berbasis *website* yang menyediakan penjelasan tentang layanan jasa yang ditawarkan oleh PT INP Excellent Service (INPES) maka besar kemungkinan untuk mendapatkan klien dan memperluas jangkauan pasar.
2. Mempermudah proses bisnis: dengan adanya sistem informasi dan pemesanan layanan jasa online berbasis *website* besar kemungkinan bisa digunakan untuk membantu proses bisnis perusahaan dimana calon klien tidak kesusahan dalam mendapatkan informasi terkait PT INP Excellent Service (INPES) dan layanan apa saja yang ditawarkan.

## **1.4 Batasan Masalah**

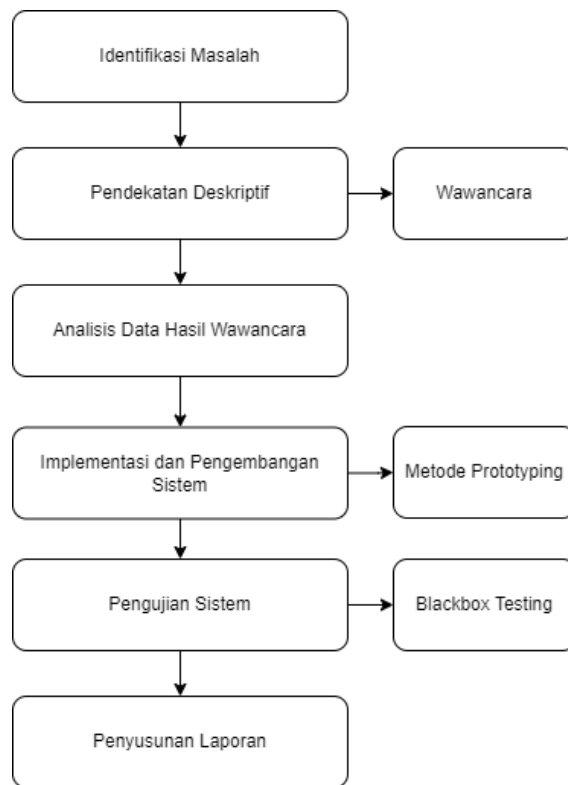
Dalam proses perancangan dan implementasi sistem yang akan dibuat pada penelitian ini, ada beberapa batasan masalah yang ditetapkan, seperti:

1. Sistem informasi yang dibuat hanya memiliki fitur pemesanan layanan jasa online, formulir untuk bertanya kepada perusahaan, dan informasi terkait layanan perusahaan.
2. Sistem pembayaran tidak akan menjadi bagian dari penelitian ini dan dianggap di luar batasan masalah.
3. Data informasi yang diisi oleh klien saat mengajukan pertanyaan kepada perusahaan hanya dikirim melalui email resmi PT INP Excellent Service (INPES).
4. Pada halaman *dashboard* admin nantinya hanya akan bisa melakukan kegiatan mengubah status layanan, menampilkan detail pesanan, menghapus data pemesanan layanan, mencetak daftar pesanan dalam bentuk *file pdf* dan *excel*.
5. Sistem informasi akan dikembangkan menggunakan metode *prototyping* untuk memungkinkan pengembangan iteratif dan umpan balik dari pengguna dan pihak terkait.
6. Implementasi sistem akan difokuskan pada PT INP Excellent Service (INPES) dan tidak melibatkan perusahaan atau entitas lain.
7. Pemilihan teknologi dan platform untuk pengembangan sistem akan disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan PT INP Excellent Service (INPES).
8. Pengujian akan menggunakan metode *black-box testing* untuk memvalidasi fungsionalitas sistem tanpa memperhatikan implementasi internal.
9. Evaluasi hasil penerapan sistem akan dilakukan dengan mengumpulkan umpan balik dari pengguna selama kurun waktu 1 bulan.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah *prototyping* dengan pendekatan deskriptif. Metode *prototyping* dipilih karena bisa memberikan kebebasan kepada pengembang untuk secara berulang mengembangkan dan memperbaiki sistem informasi perusahaan dan pemesanan layanan jasa online berdasarkan umpan balik yang diperoleh dari pengguna dan pihak terkait [2]. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memahami secara mendalam persepsi,

pendapat, dan pengalaman pengguna terkait dengan pengembangan sistem informasi ini [3]. Proses yang akan dilalui dalam pengembangannya nantinya seperti proses *Communication, Quick Plan, Modeling Quick Design, Construction of Prototype, and Deployment Delivery & Feedback* [2]. Untuk Proses pengujian akan menggunakan metode *black-box testing* untuk menguji fitur yang sudah dibuat. Pada gambar 1.1 akan ditunjukkan alur dari proses penelitian ini agar lebih mudah diketahui.



**Gambar 1. 1 Alur Proses Penelitian**

Proses diawali dengan identifikasi masalah dari studi kasus penelitian, setelah itu akan dilakukan pendekatan deskriptif dengan cara wawancara untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan nantinya. Setelah data terkumpul maka akan dilakukan proses analisis hasil data. Jika data sudah dianalisis maka akan masuk ke tahap implementasi dan pengembangan sistem dengan metode *prototyping*. Jika sistem sudah selesai dibuat maka akan masuk ke tahap pengujian menggunakan metode *black-box testing* untuk menguji apakah sistem yang berjalan sudah sesuai. Jika semua proses dirasa aman, maka akan dilanjut ke tahap penyusunan laporan.