

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam memasuki dunia globalisasi, perusahaan yang bergerak di bidang jasa semakin banyak memanfaatkan teknologi dalam pelayanannya. Khususnya perusahaan jasa konstruksi, pemanfaatan teknologi menjadi kebutuhan utama dalam meningkatkan kualitas perusahaan. Seiring dengan meningkatnya pesanan konsumen dalam pembangunan infrastruktur, maka hal tersebut menjadi salah satu alasan perusahaan untuk menggunakan teknologi dalam kinerjanya.

PT Mitra Bangun Sarana Utama merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa konstruksi. Pada PT Mitra Bangun Sarana Utama, pelayanan konsumen dalam pembangunan infrastruktur melibatkan beberapa divisi di dalam struktur organisasi perusahaan. Khususnya pada divisi pemasaran, divisi pemasaran terlibat langsung dengan konsumen dalam hal pemesanan.

Pelayanan konsumen yang sedang berjalan pada perusahaan terbilang lambat dan kurang baik, Hubungan antar divisi pada perusahaan dalam hal pelayanan konsumen menjadi penyebab utama, karena mengharuskan divisi pemasaran untuk mengirimkan dokumen pesanan konsumen ke beberapa divisi yang terlibat secara langsung serta rawannya kesalahan dalam hal pencatatan dokumen, baik itu pencatatan dokumen pemesanan maupun rekapan pembayaran konsumen. Berdasarkan hal tersebut, diperlukan adanya sistem yang mampu mempermudah perusahaan untuk melayani konsumen dalam pemesanan pembangunan infrastruktur, sehingga pelayanan konsumen mampu berjalan dengan cepat dan baik.

Pemanfaatan teknologi sangat diperlukan, karena mampu membantu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen, Dalam hal ini sistem yang dibuat untuk pelayanan konsumen menggunakan Aplikasi

Desktop. Dengan adanya sistem tersebut, maka akan mempermudah proses pelayanan yang dilakukan oleh divisi pemasaran untuk menyalurkan dokumen pesanan konsumen ke divisi yang terlibat, serta mampu meminimalisir kesalahan pencatatan data, dan pencatatan data pesanan pun menjadi lebih baik dan lebih cepat.

Dalam melayani pemesanan konsumen, pelayanan yang baik dan cepat menjadi salah satu bukti meningkatnya kualitas perusahaan. Pemanfaatan teknologi sistem informasi Aplikasi *Desktop* menjadi pemecahan masalah dalam mengatasi kualitas pelayanan yang kurang baik, sehingga pelayanan terhadap konsumen menjadi lebih mudah. Dan tidak hanya itu, tingkat pesanan konsumen pun akan meningkat seiring berkembangnya kualitas pelayanan pada PT Mitra Bangun Sarana Utama.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut maka rumusan masalah yang dapat diuraikan sebagai berikut

- a. Bagaimana merancang dan membuat Aplikasi *Desktop* pada bagian pelayanan konsumen yang dapat menghubungkan bagian marketing, bagian project officer, dan bagian accounting, sehingga bagian-bagian perusahaan tersebut dapat saling mengirim data pesanan ?
- b. Bagaimana menampilkan sistem informasi pembuatan laporan pemesanan beserta fasilitas perhitungan didalamnya yang dilakukan oleh project officer maupun oleh accounting, sehingga laporan tersebut menjadi dokumen keluaran dan dokumen simpanan?

1.3 Batasan Masalah

Dari uraian permasalahan tersebut, maka perlu adanya suatu batasan permasalahan. Sehingga pembahasan dapat dilakukan dengan lebih terarah dan tidak menyimpang. Pembatasan permasalahan yang diambil sebagai berikut

- a. Sistem yang dirancang berupa Aplikasi *Desktop* yang dapat menghubungkan tiga bagian organisasi perusahaan yang terlibat dalam

pelayanan konsumen, seperti bagian pemasaran, bagian project officer dan bagian keuangan.

- b. Sistem menyediakan fitur integrasi dan menyediakan fitur pembuatan laporan baik pada bagian pemasaran, bagian project officer dan bagian keuangan.
- c. Sistem yang dirancang pada bagian keuangan, hanya mencakup data informasi rekapan pembayaran yang dilakukan konsumen.
- d. Sistem yang dirancang untuk pelayanan konsumen, hanya untuk infrastruktur Bangunan Rumah dan Jalan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Perancangan dan penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Merancang dan membuat Sistem Informasi berbasis Aplikasi *Desktop* dengan menggunakan Teknologi LAN untuk menghubungkan beberapa komputer yang ada pada PT Mitra Bangun Sarana Utama.
- b. Mempermudah dan mempercepat kinerja perusahaan dalam melayani konsumen dalam hal pemesanan pembangunan infrastruktur.

Manfaat yang dapat diambil pada perancangan dan penelitian ini adalah :

- a. Pelayanan terhadap konsumen dalam pemesanan jasa konstruksi menjadi lebih mudah dan lebih cepat.
- b. Diterapkannya Aplikasi *Desktop* pada pelayanan konsumen dalam pemesanan jasa konstruksi, dapat meminimalisir kesalahan dalam hal pembuatan dokumen pemesanan.

1.5 Luaran yang diharapkan

Luaran yang diharapkan adalah berupa sistem informasi pelayanan konsumen dalam pemesanan pembangunan infrastruktur berbasis aplikasi desktop, Dengan menggunakan sistem informasi aplikasi desktop, proses pelayanan terhadap pesanan konsumen menjadi lebih baik dan lebih cepat.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan penulisan ini nantinya disusun dengan sistematika penulisan, sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 merupakan bab pendahuluan yang menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, luaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab 2 berisi tentang teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian dan review penelitian terhadap beberapa jurnal.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab 3 berisikan tentang kerangka pikir, metode penelitian, waktu, tempat dan tahapan kegiatan penelitian, serta alat bantu penelitian yang dilakukan.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi langkah-langkah penjelasan yang berkaitan dengan analisis pembangun sistem aplikasi dan perancangan aplikasi

BAB 5 PENUTUP

Bab ini merupakan penutup, yang didalamnya berisi simpulan dari seluruh rangkaian penelitian serta saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk pembuatan program aplikasi.

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN