

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dalam dunia bisnis tidak hanya bergantung pada kualitas produk saja, tetapi juga melihat dari sisi kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Dari sisi kualitas produk yang ditawarkan dapat lebih mendorong *customer* untuk memberi produk yang ditawarkan. Persaingan dunia bisnis *digital printing* atau percetakan yang sangatlah pesat. Karena dunia bisnis *digital printing* pada saat ini sudah banyak memanfaatkan teknologi-teknologi yang sudah berkembang dan juga sudah menerapkan sistem informasi yang dikatakan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan

CV. Karya Cipta Mandiri adalah produsen dan pemasaran *digital printing* yang berdiri sejak tahun 2010. CV. Karya Cipta Mandiri memiliki 3 ruang cetak digital printing pada ruang cetak digital printing 1 dilengkapi dengan peralatan cetak seperti: mesin fotocopy, mesin printing, mesin spanduk atau banner, mesin cetak buku, mesin scanning. Ruang cetak digital printing 2 dilengkapi dengan peralatan untuk jasa setting atau editing dan ruang cetak digital printing 3 dilengkapi dengan peralatan untuk pembayaran. Berdasarkan data laporan dan wawancara dengan administrator percetakan, setiap harinya banyak melakukan jasa setting atau editing menerima pelayanan *digital printing* diantara *customer* banyak yang datang sampai 15 *customer*. Sehingga *customer* yang harus menunggu terlalu lama pada saat melakukan jasa setting atau editing.

Namun berdasarkan pengamatan penulis, adapun kondisi yang terjadi pada CV. Karya Cipta Mandiri diantaranya yaitu pada proses pemasaran (*marketing*) kurangnya informasi produk-produk *digital printing* yang membuat *customer* sering kali terlambat mengetahui adanya produk-produk terbaru dari CV. Karya Cipta Mandiri. Kemudian pada proses pemesanan (*order*) pihak *customer* masih kesulitan dalam pemesanan produk-produk *digital printing* karena proses pemesanannya masih melalui telepon, mendatangi langsung CV. Karya Cipta

Mandiri tersebut, whatsapp messenger dan pihak CV. Karya Cipta Mandiri harus mencatat ulang pemesanan yang sudah diterima kedalam sebuah catatan *customer*.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“ANALISA DAN PERANCANGAN LAYANAN JASA SETTING ATAU EDITTING DAN DIGITAL PRINTING BERBASIS WEB, STUDI KASUS CV. KARYA CIPTA MANDIRI”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan tersebut maka rumusan masalah yang dapat diuraikan adalah sebagai berikut :

1. Sistem pemesanan masih menggunakan telepon, mendatangi langsung CV. Karya Cipta Mandiri tersebut, whatsapp messenger sehingga *customer* masih mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi mengenai barang-barang secara detail.
2. Terjadinya kesulitan dalam mempromosikan barang dan memasarkan produk-produk baru pada *customer*.
3. Tidak adanya data konsumen yang bisa disimpan sebagai laporan.
4. Terjadinya antrian saat melakukan permintaan jasa setting atau editting dan digital printing CV. Karya Cipta Mandiri.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dari uraian permasalahan tersebut, maka penulis perlu adanya sesuatu batasan masalah. Sehingga pembahasan dapat dilakukan dengan lebih terarah. Batasan masalah yang penulis ambil dari skripsi tugas akhir ini adalah :

1. Dapat mengupload atau mendownload file
2. Menampilkan daftar dan harga produk
3. Customer melakukan login apabila ingin melakukan pemesanan.
4. Customer dapat diskusi pesanan design langsung

5. Customer dapat melakukan pengajuan design
6. Customer dapat melakukan konfirmasi pembayaran
7. Menampilkan registrasi untuk customer
8. Customer dapat melihat tracking pesanan

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana menganalisa dan perancangan pelayanan permintaan jasa setting atau editing dan digital printing pada CV. Karya Cipta Mandiri serta pengembangan produk yang dilakukan CV. Karya Cipta Mandiri dalam membangun layanan dan promosi jasa.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah untuk mempermudah *customer* dalam melakukan permintaan jasa setting atau editing dan digital printing pemesanan produk seperti banner, buku, poster, dan lain-lain secara online dan promosi layanan baru oleh CV. Karya Cipta Mandiri.

## **1.5 Luaran yang Diharapkan**

Luaran yang diharapkan penulis pada skripsi ini diharapkan mampu membuat sebuah sistem aplikasi web yang dapat berjalan dengan terencana, teratur dan sesuai yang diharapkan web yang dapat memeberikan fitur layanan jasa setting atau editing dan digital printing.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan laporan ini terdiri dari beberapa bab dan menjelaskan isi dari setiap bab tersebut. Sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang gambaran umum pada penelitian yang meliputi latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, luaran yang diharapkan, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang uraian berbagai literatur yang berkaitan dengan teori, konsep, prosedur, metode, dan proses yang digunakan sebagai referensi dalam penulisan penelitian ini.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian mengenai metode penelitian, kerangka alat berfikir, alat bantu penelitian dan jadwal kegiatan penelitian untuk mengetahui sistem metode penelitiannya.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi hasil dan pembahasan berisi tentang profil organisasi, struktur organisasi, analisis sistem berjalan, analisis sistem, perancangan sistem.

**BAB V KESIMPULAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.