

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan Ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat dan makin maju. Apalagi dalam dunia teknologi informasi yang semakin hari semakin menampakkan kecanggihannya. Perkembangan teknologi informasi yang sangat terasa dalam kehidupan sangat bermanfaat membantu permasalahan dalam proses suatu kegiatan. Salah satu permasalahan yaitu kegiatan yang dilakukan Noc Maranatha dalam pengolahan data komplain, data barang dan peminjaman masih menggunakan proses manual yaitu tanpa terkomputerisasi sehingga menimbulkan beberapa masalah, diantaranya yaitu pencatatan data komplain, data barang dan peminjaman yang masih bersifat manual yang di simpan dalam pembukuan yang rentan mengalami kerusakan dan kehilangan data, kemudian ketidak tepatan pemeriksaan barang yang masih kadang terjadi, pencarian data barang yang masih menggunakan proses manual, pembuatan laporan masih relatif lama. Melihat permasalahan tersebut maka sangatlah tertarik untuk membahas mengenai Pengolahan data komplain dan data barang di Noc Maranatha menggunakan teknologi *PHP* dan *MySQL*, yang diharapkan dapat membantu dapat membantu menyelesaikan masalah yang terjadi.

1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang masalah dapat dirumuskan menjadi beberapa masalah untuk menjadi bahan yang diperlukan untuk membuat website ini, yaitu :

1. Bagaimana membuat sebuah sistem pencatatan data secara terkomputerisasi?

2. Bagaimana membantu memudahkan staff NOC untuk mengelola data komplain, data barang dan pencatatan data peminjam?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan dari pembuatan sistem pengolahan data komplain dan data barang di NOC ini untuk mengatasi permasalahan yang dialami, seperti :

1. Membuat sistem agar pencatatan data komplain dan data barang yang biasanya dilakukan manual, kini bisa dilakukan dengan cara terkomputerisasi.
2. Membuat sistem agar *staff* NOC dapat dengan mudah melakukan pencatatan data komplain, data barang dan peminjam, sehingga dapat cepat melakukan pengecekan dan pencarian data.

1.5 Ruang Lingkup Kajian

Ruang Lingkup dari pembuatan sistem pengolahan data komplain dan data barang di NOC adalah sebagai berikut :

1. Perangkat keras :
 - a. Minimal perangkat keras yang akan di gunakan untuk menjalankan aplikasi adalah *Processor Pentium 4*.
 - b. Minimal RAM 512 MB
 - c. Minimal Hardisk 30GB, dan
 - d. Keyboard dan mouse
2. Perangkat Lunak :
 - a. Program aplikasi yang akan di buat menggunakan bahasa pemrograman *PHP*.
 - b. Database yang di gunakan menggunakan *MySQL*.

- c. Sistem operasi yang digunakan minimal *Microsoft Windows XP*.

3. Ruang Lingkup Aplikasi

- a. Aplikasi ini hanya dapat digunakan oleh *staff* NOC
- b. Aplikasi yang dihasilkan adalah aplikasi website dengan base MySQL.
- c. Hak akses pada aplikasi terbagi menjadi 3 bagian, yaitu *customer service*, *technical support* dan kepala NOC.
- d. *Costomers service*, *technical support* dan kepala NOC mempunyai *username* dan *password*.
- e. *Costomers service* dan *technical support* dapat melakukan absensi jam masuk dan jam keluar.
- f. *Customers service* dapat melakukan pencatatan komplain masuk, dan pencatatan barang masuk dan keluar.
- g. *Technical support* dapat melakukan pengubahan status komplain di form *display* data komplain dan mengubah kondisi barang di form *display* data barang.
- h. Kepala NOC dapat melihat laporan komplain di form laporan komplain, melihat laporan barang di form laporan barang, laporan peminjaman barang di form peminjaman, dan untuk menambah *staff* baru di form *add new staff*.

1.4 Sumber Data

Kebutuhan akan informasi dalam membuat sistem data komplain dan data barang di NOC adalah sebagai berikut :

1. Studi wawancara, yaitu: mencari data langsung dari pihak bagian *staff customer service* dan *technical support* untuk mengetahui proses bisnis yang terjadi.

2. Studi Pustaka, yaitu : membaca dan mempelajari buku, diktat kuliah dan sumber perpustakaan yang dapat menunjang laporan analisis ini.
3. Sumber digital, yaitu pencarian yang menunjang pembuatan laporan dari halaman web atau internet.

1.6 Sistematika Penyajian

Beberapa garis besar yang dimuat pada setiap bab, antara lain:

1. BAB I : PENDAHULUAN
Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan, ruang lingkup kajian, sumber data, dan sistematika penyajian.
2. BAB II : KAJIAN TEORI
Bab ini membahas mengenai teori-teori yang berhubungan dengan aplikasi pembuatan website.
3. BAB III : ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM
Bab ini membahas mengenai analisis dan rancangan sistem pada aplikasi web.
4. BAB IV : HASIL PENELITIAN
Bab ini berisi implementasi halaman-halaman aplikasi yang telah dibuat.
5. BAB V : PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN
Bab ini berisi mengenai pembahasan dan uji coba hasil penelitian pada aplikasi website.
6. BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN
Bab ini merupakan bagian akhir dari laporan Tugas Akhir yang berisi kesimpulan dan saran dari seluruh kegiatan yang dilaksanakan.