

BAB 1. PENDAHULUAN

Pada Bab 1 ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan pembahasan masalah, ruang lingkup masalah, dan sistematika penyajian laporan.

1.1 Latar Belakang Masalah

CV. WIT merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, *IT Consultant*, serta penyedia jasa pembuatan aplikasi *desktop* maupun *website*. Melihat persaingan usaha yang tumbuh pesat, tentunya CV. WIT dipacu untuk memiliki teknologi informasi yang berkualitas dalam menjalankan *core business* perusahaan pembuatan website, penyedia hardware dan jaringan, penyedia aplikasi desktop dan website.

Aplikasi sistem informasi, pengembangannya berawal pada aspek yang merupakan *core business* bagi setiap perusahaan, seperti pengembangan produk, pengembangan penjualan dalam bidang jasa, pengadaan *hardware* dan jaringan. Dalam pengembangan teknologi informasi untuk menghadapi pasar persaingan bisnis yang terbuka ini, dan hal pemasaran dan penyampaian informasi kepada klien, sering kali klien akan merasa kesulitan karena begitu banyak informasi kurang akurat dan jelas tentang perusahaan, membuat calon customer atau calon klien yang kurang mendapatkan informasi seputar pengetahuan tentang perusahaan CV. WIT.

Kurangnya informasi seputar pengetahuan tentang perusahaan dapat mengakibatkan klien tidak yakin dalam pembuatan proyek kepada perusahaan, sehingga mengakibatkan kemajuan perusahaan kurang pesat. Pada saat klien memiliki masalah terhadap proyek yang sudah berjalan dan yang sudah selesai dukungan untuk melayani klien tersebut kurang mendapat perhatian karena keterbatasan info yang di dapat dari klien.

Pencatatan pengelolaan data proyek dan data klien yang kurang lengkap mengakibatkan pelayanan kepada klien menjadi terhambat dan sering kali kehilangan komunikasi dengan klien.

Untuk menunjang kualitas perusahaan perlu adanya sebuah informasi yang menjadi jembatan atau perantara antara perusahaan dengan klien. Komunikasi dengan klien yang mengedepankan kualitas pelayanan salah satu faktor yang mendukung keberhasilan bisnis dalam bidang jasa, maka perusahaan harus menciptakan dukungan tiket untuk membuat komunikasi dengan pelanggan tidak terputus, dukungan konsumen merupakan salah satu konsep yang penting dilakukan dalam implementasi pada perusahaan karena menyangkut masa depan perusahaan.

Peranan dukungan klien dalam rangka menciptakan loyalitas dan menjaga hubungan dengan klien memberikan suatu sistem informasi perusahaan yang terpusat, karena sistem informasi yang terpusat dipandang efektif dalam memberikan pelayanan komunikasi pada klien pada saat proyek mengalami masalah maka komunikasi dengan klien dan perusahaan menjadi terorganisir dan teratur.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang dibuat pada subbab sebelumnya maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat mengelola tiket dari klien untuk proyek?
2. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat mengelola informasi yang terpusat untuk klien?
3. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat berinteraksi antara klien dan staff perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan klien?
4. Bagaimana menerapkan konsep *customer support* pada pembuatan aplikasi dukungan pelayanan konsumen?

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan pembahasan berisi jawaban dari rumusan masalah yang sudah dijelaskan pada subbab 1.2, berikut adalah tujuan pembahasan :

1. Membuat aplikasi sistem informasi mengelola pembagian ticket dari klien untuk para staff perusahaan yang berhubungan dengan proyek klien tersebut.

2. Dengan membuat informasi *help center* yang terpusat pada aplikasi.
3. Membuat aplikasi yang dapat berinteraksi langsung antara klien dengan staff perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan klien.
4. Dengan membuat comment proyek pada tiket dukungan antara staff dengan klien guna mempermudah komunikasi.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Pada bagian ini menjelaskan ruang lingkup kajian penelitian yang dibuat, untuk pengembangan program adalah sebagai berikut :

Perangkat keras

- Processor intel i3
- VGA 1gb intel 3000
- RAM 4 GB

Perangkat lunak

- Bahasa pemrograman C#
- Microsoft Visual Studio 2012
- Microsoft SQL Server 2008
- Mozilla Firefox
- Google Chrome
- HTML5
- CSS3

Batasan Aplikasi

- Aplikasi ini dapat diakses melalui browser internet
- Aplikasi ini dapat memberikan akses calon client untuk melihat informasi tentang perusahaan.
- Aplikasi ini dapat memberikan form pendaftaran kepada calon client untuk bertemu dengan tim dari perusahaan.
- Aplikasi ini dapat mengelola ticket yang dibuat oleh client
- Aplikasi ini dapat mengelola form yang dibutuhkan dalam project yang dilakukan oleh client
- Aplikasi ini menyimpan job desk yang dilakukan staff dalam mengerjakan project.

- Aplikasi ini menyimpan data-data project client.
- Aplikasi ini menyimpan ticket client
- Aplikasi ini dapat diakses oleh staff dan client
- Aplikasi ini dapat memberikan informasi status ticket kepada klien dan staff
- Aplikasi ini mempunyai konfirmasi ticket sudah diproses oleh staff
- Aplikasi ini menyimpan information tentang perusahaan secara dinamis
- Aplikasi ini memberikan notifikasi kepada staff jika ada ticket yang masuk dari klien
- Aplikasi ini dapat melakukan pengelolaan laporan ticket masuk dan data klien beserta data project yang bermasalah.

1.5 Sumber Data

Sumber data penelitian ini dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer diperoleh melalui metode wawancara dan observasi dokumen-dokumen secara langsung selama kurang 90 hari, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi literatur buku dan website terkait.

1.6 Sistematika Penyajian

Sistematika penyajian penelitian ini terdiri dari 6 (enam) bagian yang dibagi ke dalam beberapa bab. Bab-bab tersebut mencakup hal-hal sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Merupakan latar belakang masalah yang akan dibahas pada penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah-masalah yang sudah dirumuskan dari latar belakang penelitian ini.

1.3 Tujuan Pembahasan

Tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Batasan atau ruang lingkup dalam menjelaskan penelitian ini.

1.5 Sistematika Penyajian

Sumber-sumber yang akan menjadi referensi penelitian dan juga data-data yang diperoleh dari pihak TBK Store dalam menunjang penelitian.

BAB 2 KAJIAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang menjadi landasan dalam penelitian ini.

BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

3.1 Proses Bisnis

Pada bagian ini bertujuan untuk menjelaskan alur sistem penjualan manual dan otomatis

3.2 Entity Relationship Diagram

Pada bagian ini menjelaskan entitas – entitas dalam aplikasi ini dan ditunjukkan data yang saling berkaitan.

3.3 Transformasi ERD

Pada bagian ini menjelaskan lebih detail dari masing-masing *tipe data di database*.

3.4 Data Flow Diagram

Pada bagian ini menjelaskan alur data berupa diagram yang terbentuk sebagai DFD.

3.5 Kamus Data

Pada bagian ini menjelaskan lebih detail tentang suatu data di dalam database, dan aturan pemakaian datanya.

3.6 Proccess Spesification

Pda bagian ini menjelaskan spesifikasi dari sebuah proses

3.7 Layout

Pada bagian ini menjelaskan konsep antarmuka sistem digambarkan melalui *layout*.

BAB 4 HASIL PENELITIAN

4.1 Implementasi Class/ Modul

Pada bab ini akan menjelaskan implementasi website berupa *screenshoot* antarmuka sistem.

BAB 5 PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Pada subbab ini menjelaskan tipe pelaksanaan pengujian dengan menggunakan *black box* pada aplikasi.

BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan laporan penelitian aplikasi ini.

6.2 Saran

Pada bab ini menjelaskan tentang saran bagi penelitian ini.