

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai pendahuluan dari penelitian berupa latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan serta manfaat dari dilakukannya penelitian pada CV. Aditya Center Service.

### **1.1 Latar belakang**

Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat seperti masa sekarang ini, banyak perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk lebih mengoptimalkan proses bisnis yang mereka miliki, tidak terkecuali pada perusahaan yang bergerak pada sektor layanan jasa pemeliharaan atau *maintenance* barang elektronik. Teknologi informasi dapat mendukung berbagai macam aktivitas dalam proses bisnis seperti penjualan, pemasaran, hubungan kepada pelanggan hingga operasional internal dari perusahaan itu sendiri. Beberapa contoh penerapan teknologi informasi dalam perusahaan seperti sistem informasi manajemen aset, sistem informasi penjualan, sistem informasi profil perusahaan, sistem informasi pemesanan layanan dan sistem pendukung proses bisnis lainnya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa teknologi juga menjadi salah satu faktor penting dalam berjalannya suatu bisnis pada suatu organisasi atau perusahaan.

CV. Aditya Center Service merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada layanan jasa perawatan atau *maintenance* barang elektronik. CV. Aditya Center Service adalah perusahaan yang berdiri pada tahun 2018 dan menjalankan bisnisnya di wilayah Kota Balikpapan. Perusahaan ini memiliki pelanggan yang mayoritas merupakan perusahaan serta instansi-instansi yang ada di Kota Balikpapan. Perusahaan ini menyediakan layanan jasa perawatan serta perbaikan pada barang elektronik seperti *air conditioner* (AC), kulkas, mesin cuci dan sebagainya. Sejauh ini, CV. Aditya Center

Service menggunakan platform media sosial seperti *Facebook* dan *Instagram* untuk membantu promosi bisnisnya.

www.itk.ac.id

Seperti yang diketahui, CV. Aditya Center Service telah memanfaatkan teknologi informasi dalam menjalankan bisnisnya. Namun, pemanfaatan tersebut hanya sebatas sebagai sarana untuk mempromosikan bisnis mereka, belum sampai pada tahap memanfaatkan teknologi informasi hingga ke proses bisnis yang lebih kompleks seperti manajemen keuangan, manajemen kepegawaian hingga manajemen pemesanan layanan oleh pelanggan. Ketiga proses bisnis tersebut merupakan proses bisnis yang penting pada CV. Aditya Center Service saat ini, dimana manajemen keuangan pada perusahaan merupakan proses yang akan menghasilkan data pengeluaran serta pemasukan keuangan pada CV. Aditya Center Service. Saat ini, proses manajemen keuangan masih dilakukan secara manual yaitu dicatat pada buku kas yang mereka miliki, dimana dalam jangka waktu satu bulan, proses pemasukan dan pengeluaran keuangan sangat sering terjadi. Sebagai contoh, dalam proses pemasukan keuangan dari hasil pembayaran kostumer atas layanan yang diberikan oleh perusahaan dalam satu bulan rata-rata terjadi sebanyak 90 kali atau bahkan bisa lebih dari itu. Kemudian di sisi lain, dari jumlah nominal yang masuk, sebagai contoh untuk biaya satu kali perawatan *air conditioner* (AC) yaitu sebesar Rp. 135.000,-, dan perbaikan alat elektronik baik itu *air conditioner* (AC), mesin cuci pakaian atau kulkas yaitu minimal sebesar Rp. 150.000,-. Besarnya biaya perbaikan tersebut disesuaikan dengan tingkat kerusakan dan biaya penggantian komponen dari alat yang rusak tersebut. Berdasarkan jumlah pemasukan tiap pesanan apabila dikalkulasikan dengan banyaknya pesanan yang masuk setiap bulannya maka akan menghasilkan jumlah data pemasukan keuangan yang besar, jumlah data tersebut juga belum digabungkan dengan data pengeluaran dari perusahaan dalam satu bulan. Hal tersebut mengakibatkan bendahara perusahaan yang bertugas mengelola data keuangan merasa kesulitan dalam mengelola data keuangan perusahaan dan bahkan juga beberapa kali terjadi kesalahan dalam pengelolaan data keuangan tersebut yang mengakibatkan salahnya laporan

akhir bulan yang berisi pemasukan dan pengeluaran keuangan perusahaan dalam satu bulan. [www.itk.ac.id](http://www.itk.ac.id)

Proses bisnis manajemen kepegawaian merupakan proses bisnis yang mencakup pelaporan pekerjaan dan penggajian dari pegawai CV. Aditya Center Service. Pegawai yang bertugas sebagai teknisi lapangan mendapatkan gaji berdasarkan jumlah pekerjaan yang ia selesaikan. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan laporan dari pegawai yang bertugas sebagai teknisi mengenai pekerjaan yang telah ia selesaikan untuk menentukan gaji yang akan diberikan kepada pegawai tersebut pada akhir bulan. Saat ini, proses pelaporan pekerjaan yang dilakukan oleh teknisi lapangan tidak terorganisir dengan baik karena masih dilakukan secara manual dengan menulis pada buku catatan harian perusahaan yang dilakukan oleh koordinator teknisi yang mana hal tersebut dirasa kurang efektif dan menyulitkan karena harus memvalidasi kembali setiap laporan dari teknisi lapangan dan penghitungan gaji masih dilakukan secara manual. Proses validasi dan penghitungan gaji secara manual tersebut sejauh ini memakan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan data hasil akhir.

Proses bisnis pemesanan (*booking*) layanan jasa CV. Aditya Center Service oleh pelanggan meliputi layanan pemesanan perawatan maupun perbaikan alat elektronik seperti *air conditioner* (AC), mesin pencuci pakaian dan kulkas. Proses ini dilakukan dengan cara pelanggan menghubungi pihak perusahaan untuk menentukan jadwal pelayanan. Namun, saat ini proses tersebut belum terorganisir dengan baik, sebagai contoh saat ini pelanggan yang melakukan pemesanan melalui berbagai macam media seperti telepon maupun mengirim pesan melalui media *Whatsapp*, *Facebook* dan *Instagram* dari CV. Aditya Center Service. Media komunikasi yang tidak terpusat tersebut mengakibatkan pegawai yang bertugas mengelola data pemesanan merasa kesulitan karena harus menghimpun data dari banyak sumber serta pengelolaan data tersebut masih dilakukan secara manual. Pengelolaan data secara manual tersebut juga sering mengakibatkan terjadinya kesalahan dalam menentukan jadwal pelayanan kepada pelanggan yang mana hal tersebut dikhawatirkan akan menurunkan tingkat kepuasan dari pelanggan

terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan. Masalah-masalah dari setiap proses bisnis yang berdampak pada perusahaan akan menyebabkan timbulnya kerugian internal serta penurunan pendapatan yang dihasilkan oleh CV. Aditya Center Service.

Risiko kerugian yang dihadapi oleh perusahaan dapat diperkecil dengan memanfaatkan teknologi informasi, contohnya yaitu sistem informasi yang memiliki fitur mengelola data pemesanan (*booking*), manajemen keuangan dan kepegawaian berbasis *website*, yaitu sebuah sistem dimana sistem nantinya dapat mengelola data pemesanan (*booking*) dan juga memungkinkan pelanggan dapat mengetahui informasi jadwal kosong secara *real time* dan dapat melakukan pemesanan juga secara langsung pada sistem, kemudian sistem juga dapat mengelola data keuangan dari perusahaan baik pengeluaran maupun pemasukan dan juga dapat mengelola data kepegawaian yang mencakup pelaporan kerja pegawai serta dapat menentukan gaji berdasarkan dari data laporan yang ada.

Dari permasalahan yang telah dijelaskan pada paragraf ketiga dan gagasan terkait solusi dari permasalahan pada paragraf keempat, maka dilakukan penelitian untuk merancang dan membangun sistem informasi pemesanan (*booking*) layanan, manajemen keuangan dan kepegawaian pada CV. Aditya Center Service secara *online* berbasis *website* yang akan dibuat menggunakan bahasa pemrograman *php*, *framework laravel* dan metode *personal extreme programming*. Penggunaan *framework laravel* bertujuan untuk lebih memudahkan proses pembangunan sistem, dimana pada *framework laravel* pembangunan sistem akan dikerjakan dengan berorientasi pada objek yang akan membuat pembangunan sistem lebih terstruktur dan mudah dalam tahap perawatan atau *maintenance* sistem pada masa yang akan datang. Kemudian pemilihan metode *personal extreme programming* karena metode ini dinilai cocok digunakan oleh pengembang dengan jumlah yang sedikit dan kemudian berfokus pada kualitas dari sistem informasi serta metode ini adaptif dalam segi perubahan terkait kebutuhan *user* (Yudha, Suarjaya, & Raharja, 2020). Selain itu metode ini juga cocok digunakan untuk

mengembangkan sistem informasi yang terhitung dalam skala yang masih kecil seperti sistem informasi yang ingin dikembangkan pada penelitian ini.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang ada pada CV. Aditya Center Service yaitu proses pemesanan (*booking*) layanan, manajemen keuangan dan kepegawaian pada perusahaan tidak berjalan dengan efektif, maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana cara merancang sistem informasi pemesanan (*booking*) layanan, manajemen keuangan dan kepegawaian pada CV. Aditya Center Service?
2. Bagaimana cara membangun sistem informasi pemesanan (*booking*) layanan, manajemen keuangan dan kepegawaian berbasis *website* pada CV. Aditya Center Service?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang terdapat dalam penelitian pada CV. Aditya Center Service yaitu terdiri dari :

1. Sistem yang akan dibuat berbasis *website*;
2. Sistem terintegrasi atas tiga sub sistem, yaitu sub sistem pemesanan (*booking*) layanan jasa, manajemen keuangan dan manajemen kepegawaian;
3. Hak akses dari sistem terdiri dari *admin*, *user* dari pihak pegawai CV. Aditya Center Service dan *user* dari pihak pelanggan;
4. Pengguna pada sub sistem pemesanan (*booking*) layanan jasa yaitu *admin*, *user* dari pihak pegawai serta dari pihak pelanggan;
5. Pengguna pada sub sistem manajemen keuangan yaitu *user* dari pihak pegawai CV. Aditya Center Service dengan jabatan bendahara; dan
6. Pengguna pada sub sistem kepegawaian yaitu *admin*, *user* dari pegawai CV. Aditya Center Service dengan jabatan bendahara dan teknisi lapangan.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian pada CV. Aditya Center Service yaitu sebagai berikut :

1. Untuk merancang sistem informasi pemesanan (*booking*) layanan jasa, manajemen keuangan dan kepegawaian pada CV. Aditya Center Service.
2. Untuk membangun sistem informasi pemesanan (*booking*) layanan jasa, manajemen keuangan dan kepegawaian pada CV. Aditya Center Service.

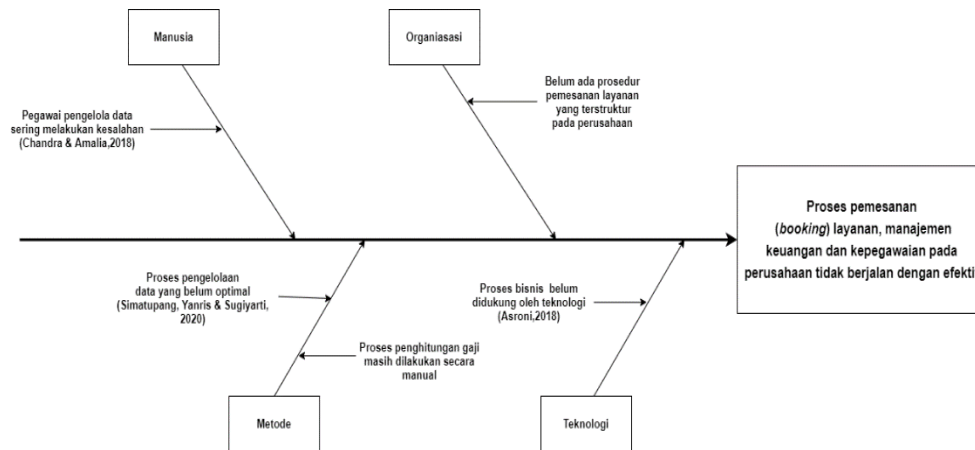
#### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian pada CV. Aditya Center Service yaitu sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan, sistem akan membantu proses pemesanan (*booking*) layanan jasa, manajemen keuangan dan kepegawaian agar berjalan lebih terstruktur serta memperkecil risiko kesalahan yang terjadi pada proses tersebut;
2. Bagi pelanggan, sistem akan mempermudah pelanggan yang ingin melakukan pemesanan layanan pada CV. Aditya Center Service;
3. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain yang ingin mengerjakan penelitian serupa.

#### 1.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran pada penelitian ini dimodelkan menggunakan diagram *fishbone*. Melalui ilustrasi ini dijelaskan alur pemikiran dalam menyelesaikan permasalahan pada CV. Aditya Center Service.



**Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran**

Pada Gambar 1.1 terdapat diagram yang menjelaskan terkait beberapa hal yang menjadi faktor permasalahan. Faktor permasalahan tersebut yang pada akhirnya menjadi latar belakang dari dilakukannya penelitian. Dalam diagram tersebut terdapat beberapa faktor permasalahan yaitu faktor manusia, organisasi, metode dan teknologi. Faktor-faktor permasalahan tersebut yang dinilai menjadi penyebab dari proses pemesanan (*booking*) layanan, manajemen keuangan dan kepegawaian pada perusahaan tidak berjalan dengan efektif.

Terdapat masalah yang ada dalam faktor manusia, yaitu pegawai yang bertugas mengelola data sering melakukan kesalahan. Kesalahan yang terjadi tidak lepas dari metode pengelolaan data yang masih dilakukan secara manual, baik itu proses pemesanan (*booking*) layanan, manajemen pembukuan keuangan dan manajemen kepegawaian. Kesalahan yang sering terjadi seperti data yang dimasukan kembar atau terdapat data yang tidak terkap dalam buku catatan. Hal tersebut menyebabkan sering terjadinya ketidaksesuaian data dan kesalahan penyampaian informasi baik yang bersifat internal maupun yang berkaitan dengan pelanggan.

Masalah yang ada dalam faktor organisasi yaitu belum adanya prosedur terkait proses pemesanan layanan yang disusun secara terstruktur pada perusahaan. Prosedur terkait pemesanan layanan seharusnya menjadi hal yang penting mengingat tingginya tingkat pemesanan yang dilakukan

oleh pelanggan. Tidak adanya prosedur tersebut dibuktikan dengan media komunikasi untuk melakukan pemesanan yang tidak ditentukan sehingga pelanggan dapat melakukan pemesanan lewat semua media komunikasi yang dimiliki oleh perusahaan. Hal tersebut menyebabkan sering terjadinya kesalahan informasi yang dimiliki oleh perusahaan terkait dengan data pelanggan yang telah melakukan pemesanan.

Masalah yang ada dalam faktor metode yaitu pengelolaan data pemesanan layanan yang belum optimal. Masalah tersebut dibuktikan dengan proses perekapan data pemesanan (*booking*) layanan, keuangan dan yang berkaitan dengan kepegawaian masih dilakukan secara manual dan masih sering terjadi data yang tidak masuk ke dalam rekapan. Data-data tersebut seharusnya direkap dengan baik untuk keperluan informasi bagi perusahaan. Faktor ini juga berkaitan dengan faktor manusia yang pada akhirnya akan mengakibatkan sering terjadinya kesalahan dalam penyampaian informasi kepada pelanggan.

Masalah yang ada dalam faktor teknologi yaitu proses bisnis baik pemesanan layanan yang dilakukan oleh pelanggan, manajemen keuangan internal perusahaan serta manajemen kepegawaian belum didukung oleh teknologi secara maksimal. Dalam proses pemesanan, pelanggan dapat melakukan melalui media komunikasi yang dimiliki oleh perusahaan yaitu aplikasi *Whatsapp*. Namun, hal tersebut dirasa masih sangat kurang maksimal karena media komunikasi tersebut hanya sebatas menjadi media untuk berkomunikasi dari pihak perusahaan dengan pihak pelanggan. Dalam hal tersebut media komunikasi yang digunakan belum memberikan fitur seperti memberikan informasi secara otomatis kepada pelanggan, kemudian pelanggan dapat melakukan pemesanan tanpa bertanya kepada pegawai yang bertugas sebagai admin terlebih dahulu hingga media tersebut juga belum dapat membantu perekapan terhadap data pemesanan yang dilakukan oleh pelanggan. Kemudian, pada manajemen keuangan juga sering terjadi kesalahan informasi akibat data hasil kalkulasi yang tidak sesuai dengan yang seharusnya.



Dari penjelasan faktor-faktor permasalahan yang ada diatas, maka dilakukanlah penelitian ini dengan harapan dapat menyelesaikan masalah utama yaitu proses pemesanan layanan yang tidak efektif. Dari penelitian ini nantinya memiliki target menghasilkan sebuah sistem informasi pemesanan layanan (*booking*), manajemen keuangan dan kepegawaian berbasis *website* pada CV. Aditya Center Service. Sistem berbasis *website* tersebut nantinya untuk mendukung proses pemesanan layanan oleh pelanggan, manajemen keuangan dan kepegawaian agar dapat berjalan lebih efektif dan optimal serta mengurangi risiko terjadinya kesalahan dalam proses tersebut.



*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*  
[www.itk.ac.id](http://www.itk.ac.id)



[www.itk.ac.id](http://www.itk.ac.id)