

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat pada saat ini yang membuat perusahaan-perusahaan memerlukan teknologi yang maju sebagai media informasi serta media untuk memasarkan jasa perusahaan tersebut agar perusahaan tetap maju dan dapat bersaing di era globalisasi pada saat ini. Internet merupakan suatu media yang sudah mendunia karena memiliki banyak fungsi, dimana penggunaan internet sudah mendominasi seluruh dunia dan pada saat ini sudah menjadi alat persaingan antar perusahaan, yang membuat persaingan antar perusahaan lebih kuat dan semakin rumit dalam bersaing. Dengan ini perusahaan dituntut untuk memiliki kemampuan beradaptasi dengan teknologi yang berkembang sangat pesat sehingga perusahaan mampu untuk bersaing dengan perusahaan lainnya.

Ilmu pengetahuan serta teknologi informasi saat ini telah mengalami perkembangan seperti halnya kemudahan dalam mengakses informasi yang dapat diakses dimanapun dan kapan pun inilah yang menjadikan pemanfaatan teknologi diterapkan hampir diberbagai bidang termasuk pada bidang wirausaha kebersihan (Cleaning). Perusahaan penyedia jasa kebersihan menyediakan jasa kebersihan mulai dari luar ruangan, dalam ruangan hingga jasa kebersihan untuk jasa pembantu impal untuk hari-hari tertentu Dengan kesempatan yang menggiurkan tersebut, maka menjamurlah perusahaan-perusahaan penyedia jasa kebersihan dengan tingkat layanan yang sangat memuaskan. Mereka menawarkan harga yang cukup kompetitif untuk pengguna jasa mereka (Kurnia, 2017).

Saat ini teknologi yang dapat digunakan untuk menghasilkan informasi cepat, akurat dan realtime adalah berbasis web, dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa sistem informasi pemesanan produk jasa berbasis web mampu meningkatkan kinerja perusahaan dengan semakin luasnya jangkauan pemasaran produk kepada konsumen, memudahkan

konsumen untuk mendapatkan informasi secara lengkap dan cepat, serta meminimalisir kesalahan data, ketersediaan dan kemudahan yang ditawarkan mampu menjaring lebih banyak konsumen bagi perusahaan yang bergerak di bidang usaha jasa kebersihan (*cleaning service*) serta memudahkan konsumen untuk melakukan pemesanan jasa, selain itu bagi perusahaan itu sendiri sistem informasi sangat membantu dalam penyimpanan dan pengolahan data yang masuk dan keluar serta mampu meningkatkan produktifitas perusahaan tersebut dan juga mampu meminimalisir terjadinya kehilangan data pada saat proses pengolahan data terjadi (Agung, 2016).

Pada PT Trijaya Yudha Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kebersihan, Kebersihan yang utama ditawarkan oleh perusahaan ini yaitu: Pembersihan Lantai dan Kaca seperti lantai yang sudah kusam, berjamur, licin, kemudian kaca yang sudah kusam berjamur dapat dibersihkan dengan bersih. Menurut data perusahaan tahun 2019, perusahaan menawarkan 3 paket kebersihan yaitu; Paket Outdoor & Indoor Pembersihan Kaca, Paket Outdoor & Indoor Pembersihan Lantai dan Paket Lengkap yakni Pembersihan Kaca dan Lantai Indoor & Outdoor. Perusahaan ini memiliki 13 karyawan, terdiri dari 11 pekerja lapangan, 1 pekerja melayani pelanggan serta membuat laporan dan 1 pekerja yaitu supervisor yang bekerja untuk memantau dan mengecek pekerjaan yang sedang dikerjakan oleh pekerja lapangan serta bertindak untuk mensurvey lokasi dan tempat sesuai dengan laporan yang diberikan oleh bagian layanan. Pada perusahaan Trijaya Yudha Mandiri ini belum memiliki sebuah media informasi yang berfungsi untuk memperkenalkan layanan jasa yang ditawarkan perusahaan, paket paket jasa kebersihan yang ditawarkan oleh perusahaan, kemudian informasi-informasi tentang perusahaan, selanjutnya kontak perusahaan yang dapat dihubungi, bagaimana cara memesan layanan jasa perusahaan dan dari segi pengolahan dan pencatatan data seperti data pelanggan, data pemesanan, data pembayaran pelanggan yang mengharuskan pegawai menginputkan semua data data tersebut ke dalam ms excel dan jika terjadi

pembaruan/perbaikan data mengharuskan pegawai untuk mencari terlebih dahulu data tersebut kemudian menginputkan semua data data tersebut kedalam ms excel kemudian di cetak ulang. Hal ini akan memakan waktu yang lama dalam proses pengolahan data, memakan biaya yang cukup besar dan beresiko kesalahan input pada data. Selain itu perusahaan ini sudah memiliki beberapa customer langganan yang sudah memakai jasa perusahaan ini selama 2,5 tahun salah satunya PT Nursyad Dwi Insani yakni perusahaan tingkat menengah yang bergerak dalam bidang perancangan design, pembuatan dan pencetakan majalah, kalender, brosur, agenda, spanduk, backdrop, x banner, stiker dan hanging mobile.

Oleh karena itu teknologi sistem informasi menawarkan kemudahan, dimana mampu mendapatkan konsumen yang lebih banyak bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa kebersihan serta memudahkan pengguna dalam melakukan pemesanan kapan dan dimana saja, selain itu sistem informasi memiliki kelebihan yaitu mengolah dan menyimpan data yang masuk dan data yang keluar, juga mampu meningkatkan nilai positif bagi perusahaan dan mengurangi ancaman kerusakan data dan sebagainya. Sistem informasi ini dirancang untuk membantu proses pemasaran dan informasi dan membantu proses pemesanan serta pencetakan laporan transaksi dapat dilakukan sesuai dengan data customer yang sudah tersimpan.

Gambaran persoalan diatas perusahaan ini memerlukan sebuah sistem informasi yang tidak hanya terdapat media informasi melainkan media pemasaran serta pemesanan untuk penyediaan jasa kebersihan melalui online, yaitu melalui sistem *website* diharapkan dengan adanya *website* dapat mempermudah dalam melakukan pemesanan, menyimpan data-data serta mencetak laporan sesuai dengan transaksi dan data customer.

Berdasarkan uraian persoalan diatas, bahwa penulis melakukan penelitian dengan mengambil judul Tugas Akhir "***Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Layanan Jasa Kebersihan Berbasis Website Studi Kasus PT Trijaya Yudha Mandiri***".

1.2 Identifikasi masalah

Berdasarkan uraian persoalan latar belakang diatas, diidentifikasi sebagai berikut:

1. Sulitnya bagi para calon pelanggan untuk mendapatkan informasi tentang perusahaan, bagaimana cara memesan paket, melihat informasi tentang perusahaan dan sebagainya.
2. Sulitnya mencari data data yang diperlukan perusahaan dengan cepat dan tepat
3. Tidak adanya/belum memiliki sebuah sistem yang mengatur pemesanan paket kebersihan dari awal pemesanan hingga selesai

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Bedasarkan uraian persoalan latar belakang diatas, ruang lingkup penelitian terdiri sebagai berikut:

- 1 Penelitian hanya dilakukan pada perusahaan Trijaya Yudha Mandiri yang berfokus terhadap bidang informasi dan bidang pelayanan/pemesanan .
- 2 Penelitian berfokus pada data pemesanan dan data pembayaran

1.4 Tujuan Penelitian

Bedasarkan uraian persoalan latar belakang diatas, tujuan dilakukan penelitian ini sebagai berikut:

1. Dengan menerapkan sistem informasi diharapkan menyelesaikan masalah dan memberikan solusi untuk perusahaan.
2. Dapat memberikan pengolahan dan penyimpanan data yang cepat dan aman, di perusahaan.
3. Dapat menerapkan sistem layanan kebersihan melalui online berbasis website

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian persoalan latar belakang diatas, manfaat dilakukan penelitian ini sebagai berikut:

1. Membantu memberikan kemudahan kepada perusahaan dalam bidang pemasaran dan pelayanan
2. Membantu perusahaan mudah dalam melakukan pengolahan data ataupun menyimpan data dengan cepat, agar jika data dibutuhkan mudah dicari
3. Mempermudah bagi perusahaan dalam mengetahui hasil pekerjaan dan hasil pemasukan dan pengeluaran serta transaksi
4. Membantu pelanggan dalam menggali informasi maupun melakukan pemesanan layanan jasa kebersihan.

1.6 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian persoalan latar belakang diatas, batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Membahas alur proses bisnis dari perusahaan khususnya pada bidang pemasaran dan pelayanan
2. Membahas penerapan sebuah sistem informasi sebagai media informasi dan pemasaran layanan jasa kebersihan yang diberikan
3. Memberikan usulan berupa rancangan berupa desain mock up website sebagai contoh penerapan sistem e commerce bagi perusahaan.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, lingkup Penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi sumber pengetahuan yang menjadi dasar dan mendukung argumentasi Penelitian. Studi teoritis sesuai dengan yang diuraikan dalam kerangka berfikir.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini berisi gambaran umum objek penelitian yang ingin diteliti dan pendekatan yang akan digunakan untuk menyelesaikan Penelitian sesuai dengan konteks penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai hasil yang didapat pada Penelitian dan rencana hasil yang akan dibuat selanjutnya.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan mengenai hasil yang didapat pada Penelitian dan rencana hasil yang akan dibuat selanjutnya.

BAB VI DAFTAR REFERENSI

Pada bab ini berisikan tentang sumber sumber informasi yang dikutip didalam Tugas Akhir.