

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dikala ini dunia merambah masa revolusi industri 4.0, revolusi industri global keempat dimana teknologi sudah jadi tumpuan kehidupan manusia. Seluruhnya terus menjadi tiada habisnya berkat pertumbuhan *Internet* serta teknologi digital yang sudah berakibat pada banyak bidang kehidupan, baik dalam dunia bisnis, politik, budaya, seni serta pembelajaran. Banyaknya teknologi yang tumbuh serta salah satu perkembangannya merupakan suatu aplikasi. Kemajuan teknologi aplikasi bisa *menunjang* pengolahan *informasi* ataupun data yang ada bisa dicoba dengan kilat, efektif serta akurat. Kemajuan aplikasi bisa ditilik dengan menghitung aplikasi yang menolong pengguna dalam pekerjaan mereka. Model aplikasi yang berfungsi berarti merupakan aplikasi pengolahan *informasi*. Ini sangat aman serta bermanfaat buat penyimpanan *informasi*.

Dengan pertumbuhan teknologi aplikasi pengolahan *informasi*, terdapat kemampuan besar buat memfasilitasi pengolahan *informasi* dalam industri. Aplikasi pengolah *informasi* mempermudah industri dalam mencerna *informasi* konsumen. Aplikasi pengolahan sangatlah bermanfaat buat menanggulangi *informasi* yang terhitung bayak, normalnya aplikasi *mobile* jadi perlengkapan yang perkembangannya sangat pesat. Pertumbuhan ini berakibat positif untuk industri yang lagi tumbuh. Dengan berkembangnya aplikasi ini, tidak bisa dpungkiri kalau banyak industri yang sangat memerlukan aplikasi pengolah *informasi* buat mencerna *informasi* konsumen suatu industri.

PT Misqot Sejahtera Indonesia merupakan industri yang berkecimpung dibidang jasa penyedia layanan *Internet* yang mempunyai pelanggan kurang lebih 80 pelanggan, dengan karyawan yang tidak lebih dari 10, dengan jumlah karyawan tersebut para karyawan sangat kerepotan dalam proses pemeliharaan sistem(*maintenance*). Kemudian *informasi* permintaan pemeliharaan sistem( *maintenance*) masih memakai aplikasi *WhatsApp* buat koordinasi antara *Customer Service* dan Teknisi apalagi koordinasi ke *Network Administrator* sehingga bisa memunculkan pesan laporan yang terlewatkan disebabkan para teknisi memakai tim tersebut buat berkordinasi antar teknisi. Tidak hanya itu permasalahan lain terjalin sebab agenda yang terbuat hanya memakai ditaksir agresif dicoba oleh *leader* ataupun pegawai, terkadang menyebabkan melesetnya waktu penyelesaian pekerjaan dengan waktu yang sudah diperkirakan lebih dahulu.

Bersumber pada kasus yang sudah dijabarkan tersebut hingga disimpulkan kalau bagian *Customer Service* serta Teknisi memerlukan aplikasi yang terintegrasi satu sama lain. Aplikasi ini bertujuan buat mempermudah pegawai PT Misqot dalam melayani konsumen sehingga jadi lebih efisien serta efektif, dengan pertumbuhan teknologi hingga laporan ini hendak mengemukakan sesuatu aplikasi berbasis *Android* ialah “Perancangan Sisten *Task Management* Berbasis *Android* di PT. Misqot Sejahtera Indonesia”. Dengan adanya kasus tersebut, penulis berencana membangun suatu aplikasi *Task Management* ataupun Aplikasi *To- Do- List*. Aplikasi *To- Do- List*. membagikan suatu fitur yang membolehkan penggunanya bisa menjadwalkan *task* ataupun jadwal aktivitas kegiatan yang direncanakan dengan bertepatan pada serta batasan waktu yang sudah ditetapkan, setelah itu pengguna hendak memperoleh notifikasi pada dikala saat sebelum kegiatan itu berlangsung. Diharapkan aplikasi ini bisa membagikan suatu khasiat buat penggunanya lebih disiplin, menjadikan sesuatu rutinitas jadwal aktivitas bisa terorganisir dengan baik, serta merangsang tingkatan produktifitas lebih baik lagi.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasi pada PT. Misqot Sejahtera Indonesia, yaitu :

1. Laporan terjadinya masalah dan selesainya pekerjaan masih dengan cara manual melalui platform *WhatsApp*.
2. Data pengaturan alat konsumen yang masih berada pada *router* pusat, dan *router* pusat hanya dapat dibuka oleh *Network Administrator*.
3. Sering terjadinya *miss communication* antara para karyawan perihal pembagian pekerjaan.
4. Sering terjadinya *miss pengerjaan maintenance* konsumen.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan pada PT. Misqot Sejahtera Indonesia, yaitu :

1. Bagaimana cara membangun program aplikasi pengolahan data konsumen di PT.Misqot?
2. Bagaimana membuat rancangan model sistem informasi pelayanan gangguan ?
3. Bagaimana agar *Customer Service* (CS) dapat merekap laporan teknisi lapangan dan teknisi tidak perlu lagi menunggu dan melaporkan *WO(Work Order)* lewat *WhatsApp* agar lebih efisien ?
4. Bagaimana agar Teknisi tidak menanyakan pengaturan alat konsumen ke *Network Administrator*?

#### 1.4 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Membuat sistem pengolahan data konsumen untuk memudahkan koordinasi antara *Customer Service*, *Network Administrator* dan Teknisi.
2. Membuat sistem informasi dapat membantu dan mengatasi masalah pengiriman dan penerimaan *WO (Work Order)* serta *report* atau *update progress* di lapangan yang dirasa kurang efektif dan efisien. Diharapkan sistem ini dapat membantu proses manajemen yang ada di perusahaan tersebut
3. Mempermudah teknisi lapangan dalam menerima penugasan dan mengirim *report* atau *update* pekerjaan di lapangan dengan cepat, mudah, dan akurat

#### 1.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat bagi PT.Misqot Sejahtera Indonesia:  
Penelitian ini bermanfaat untuk mengurangi *miss communication* antar para karyawan di PT.Misqot Sejahtera Indonesia beserta meningkatkan keefektifan dan efisiensi dalam menangani keluhan konsumen.
2. Manfaat bagi penulis ini adalah:  
Sebagai bahan pembuatan laporan tugas akhir semester di Universitas Esa Unggul dan juga sebagai tolak ukur untuk pemahaman terhadap ilmu yang telah didapatkan di Universitas Esa Unggul.

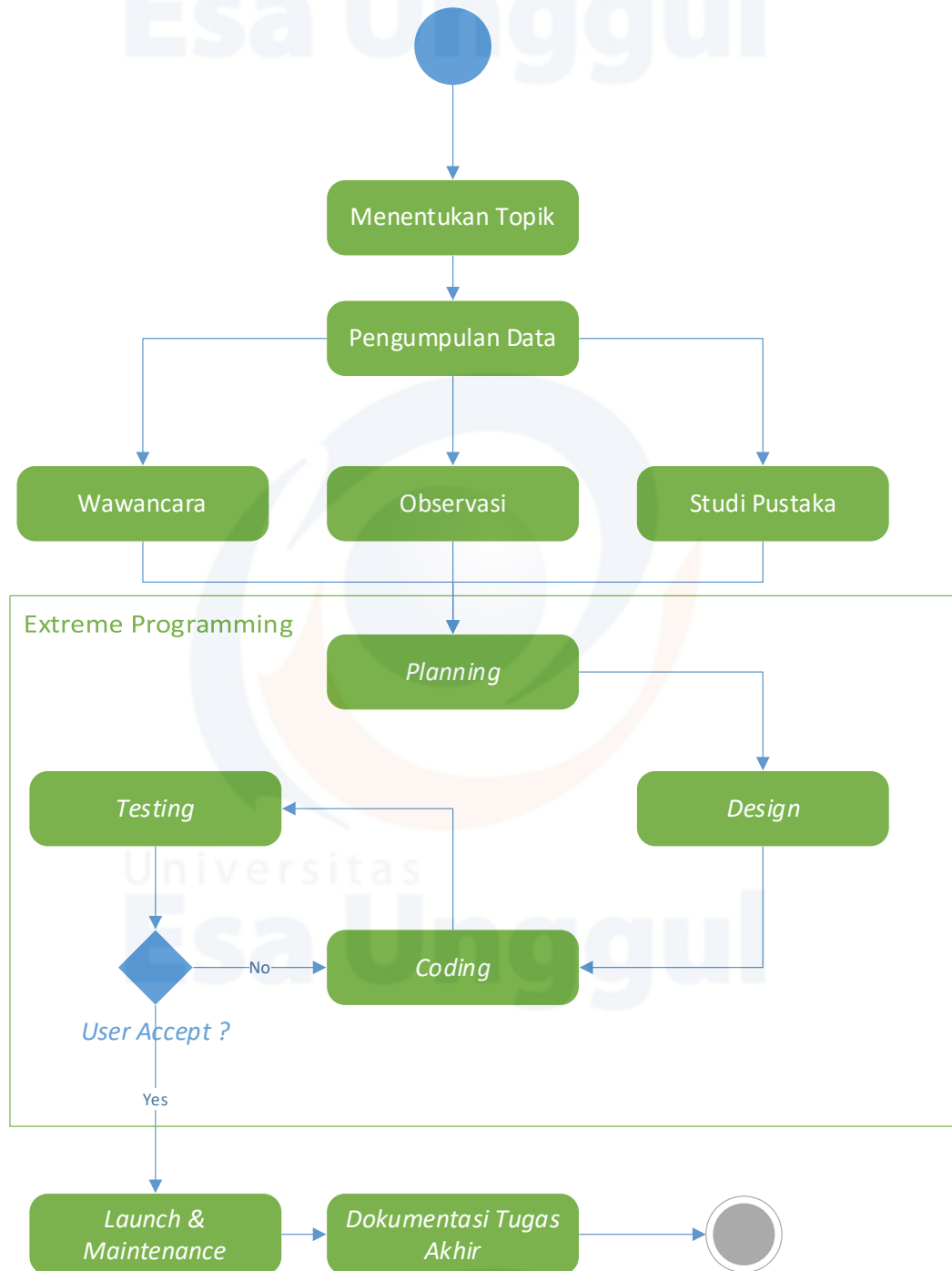
#### 1.6 Lingkup Tugas Akhir

Adapun pembatasan masalah dalam laporan kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

1. Data Pada fitur *To do List* pada aplikasi ini adalah nama konsumen, waktu keluhan, jadwal perbaikan, dan tampilan informasi pegawai.
2. Dalam fitur *To Do List* pada aplikasi ini hanya berfungsi untuk menambah, mengubah, menghapus data keluhan konsumen dan melihat laporan teknisi serta melihat tampilan informasi pegawai.
3. Informasi laporan yang ditampilkan hanya berupa data pegawai, proses perbaikan, dan laporan selesai perbaikan.
4. Informasi data konsumen berupa nama pelanggan, *PPOE*, *Password PPOE*, *Bandwith*, Biaya Langganan, dan Alat yang digunakan.
5. Yang berhak mengolah data pada aplikasi ini hanya bagian SDM.
6. Pembangunan Aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman berbasis Dart dan Flutter.

7. Pembangunan Database ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *Framework* Laravel 9

1.7 Kerangka Berpikir



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

Pada tahapan kerangka berpikir di atas dijelaskan beberapa tahap, yakni

1. Menentukan Topik : mencari permasalahan yang ada pada bagian penanganan konsumen di PT.Misqot Sejahtera Indonesia sehingga mendapatkan sebuah gambaran terhadap pembangunan sistem.
2. Pengumpulan Data : mengumpulkan data untuk memecahkan masalah menggunakan beberapa Teknik pengumpulan data yakni:
  - a. Wawancara: berupa kegiatan tanya jawab antara seseorang yang ingin mencari *informasi* atau data (pewawancara) dengan orang yang mengetahui atau memberikan *informasi* atau data yang berkaitan dengan subjek wawancara (nara sumber).
  - b. Observasi : Bagian dari pengumpulan data, data diperoleh langsung dari praktik dengan berpartisipasi langsung dalam kegiatan yang memungkinkan Anda untuk mengidentifikasi tempat-tempat yang ingin Anda jelajahi dan memperoleh *informasi* yang tidak dapat diperoleh melalui sesi wawancara atau pencarian literatur.
  - c. Studi Pustaka : mencari sebuah karangan ilmiah yang berisikan penelitian- penelitian terdahulu dari sejumlah pakar yang membahas suatu masalah yang kemudian dianalisa dan ditarik kesimpulannya.
3. Pengembangan Sistem : tahapan ini menggunakan Teknik *Extreme Programming* yang terdiri dari *Planning, Design, Coding, dan Testing*.
4. *Planning* : Tahap ini melibatkan pembuatan rencana untuk proyek, termasuk mengidentifikasi kebutuhan, membuat jadwal, dan menentukan sumber daya yang dibutuhkan.
5. *Design* : Tahap ini melibatkan pembuatan desain sistem, termasuk arsitektur, *interface*-nya, dan alur kerja.
6. *Coding* : Tahap ini proses pembuatan aplikasi yang melibatkan pembuatan kode sumber.
7. *Testing* : Tahap ini melibatkan pengujian sistem secara keseluruhan untuk mencari kesalahan dan mengevaluasi kinerja.
8. *User Accept* : melakukan sebuah kegiatan yang bertujuan untuk mengecek aplikasi dapat dijalankan sesuai yang kita inginkan atau tidak.
9. *Launch & Maintenance* : menginstall dan memelihara aplikasi yang dikembangkan pada lingkungan pekerjaan atau lingkungan yang digunakan oleh pengguna akhir.
10. Dokumentasi Tugas Akhir : membuat dokumen yang digunakan untuk menjelaskan dan menjabarkan proses, hasil, dan kesimpulan dari penelitian ini.

### 1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini dibagi menjadi 5 bab dengan rincian sebagai berikut:



## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan, manfaat, kerangka berpikir, dan sistematika penulisan tugas akhir.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan pembahasan tentang penelitian-penelitian yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan pendekatan yang akan digunakan dalam perancangan dan metode pengumpulan data mengenai penelitian ini.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memuat penjelasan dari hasil penelitian, pembahasan dan perancangan tentang aplikasi yang dibangun.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran mengenai sistem yang akan dikembangkan.