

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi era sekarang semakin berkembang dengan cepat seiring meningkatnya kebutuhan manusia akan teknologi dan informasi, salah satunya pada sektor pembayaran uang non-tunai. Sistem pembayaran berperan penting dalam menciptakan stabilitas sistem keuangan guna menjamin kelancaran serta keamanan proses pembayaran. Transaksi non-tunai menjadi salah satu solusi untuk mengatasi mempermudah customer dalam melakukan pembayaran. Teknologi untuk memudahkan masyarakat dalam proses pembayaran secara non-tunai saat ini adalah *payment gateway*, teknologi ini menyediakan fitur-fitur untuk memudahkan proses pembayaran antara customer, bisnis dan bank (Fauzi & Ikasari, 2023). Selain memudahkan penggunaannya melakukan transaksi, teknologi *payments gateway* juga meminimalisir kemungkinan terjadinya penipuan karena dilengkapi dengan fitur enkripsi digital.

AC Tiam merupakan usaha yang bergerak pada bidang jasa bagi pelanggan yang membutuhkan layanan yang berupa maintenance, pencucian sampai pemasangan ac baru. Pada saat ini AC Tiam masih melakukan kegiatan usaha secara manual, kegiatan tersebut seperti proses pemesanan servis menggunakan chat dan menggunakan buku sebagai pencatatan data, cara ini tentunya tidak efektif karena memungkinkan terjadinya kesalahan dalam proses pencatatan detail servis dan customer harus menanyakan biaya servis secara manual setiap melakukan pemesanan. Selain itu pada sisi proses transaksi, metode pembayaran yang bisa digunakan oleh AC Tiam masih terbatas, yaitu membayar secara tunai dan transfer bank saja. Proses pembayaran secara tunai ini tergolong kurang efisien, karena uang fisik rentan terhadap risiko keamanan seperti kehilangan dan pencurian.

Untuk saat ini pemilik usaha AC Tiam berperan sebagai admin pada kegiatan proses bisnis. Kegiatan yang dilakukan meliputi penerimaan order lewat whatsapp, membuat penjadwalan sampai melakukan pembukuan. Tentunya proses bisnis ini kurang efektif karena akan membebani pemilik usaha. Selain itu, pemilik

usaha juga harus memverifikasi pembayaran yang dilakukan customer yang dilakukan dengan cara pembayaran secara cash maupun dengan transfer bank. Untuk saat ini proses verifikasi dilakukan dengan cara cross-check jadwal servis dengan laporan hasil kerja berkala dari karyawan/teknisi.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Shufiputra & Waluyo, 2023) dengan judul Rancang Bangun Aplikasi E-Commerce Pada Toko Citra Menggunakan Teknologi Spa Terintegrasi *Payment Gateway*, Salah satu masalah pada penelitian tersebut adalah pada proses pembayaran yang menggunakan bank transfer, sehingga customer harus konfirmasi kepada admin setiap melakukan pembayaran sehingga proses bisnis menjadi kurang efektif bagi kedua pihak. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Teguh & Wagiyati, 2022) dengan judul Perancangan Sistem Informasi Jasa Service ac Berbasis web Pada PT. Cakrawala Teknik Solusindo. Menurut penelitian tersebut, PT. Cakrawala Teknik Solusindo masih menggunakan buku sebagai media pencatatan data, yang dimana metode tersebut masih rentan untuk terjadi kesalahan. Beberapa kesalahan yang pernah terjadi seperti kesalahan dalam pencatatan lokasi perbaikan customer, kesalahan dalam memproses servis AC sampai dalam proses pembuatan laporan.

Dari latar belakang permasalahan yang diuraikan di atas, maka dirancanglah sebuah sistem berbasis website yang dilengkapi fitur *payment gateway*. Dengan adanya sistem ini diharapkan akan mempermudah proses bisnis yang ada di AC Tiam, mulai dari pemesanan servis sampai proses pembukuan dan menyelesaikan permasalahan dan kekurangan yang terdapat pada penelitian-penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, dituliskanlah penelitian dengan topik “**Implementasi *Payment Gateway* Pada Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis Air Conditioner Berbasis Website (Studi Kasus Pada AC Tiam)**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis dapat menarik sebuah kesimpulan untuk identifikasi masalah yang ada yaitu :

1. Bagaimana merancang sistem informasi yang bisa memudahkan pihak pemilik bisnis maupun customer dalam melakukan proses bisnis.
2. Bagaimana penerapan *payment gateway* menggunakan midtrans di website pelayanan jasa servis AC?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan dari penulisan dan pembuatan tugas akhir ini adalah:

1. Membangun sistem informasi pelayanan jasa service AC berbasis website yang meliputi order, penyimpanan data dan pembayaran.
2. Menerapkan sistem transaksi *payment gateway* menggunakan *midtrans* pada website pelayanan jasa servis AC.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini antara lain:

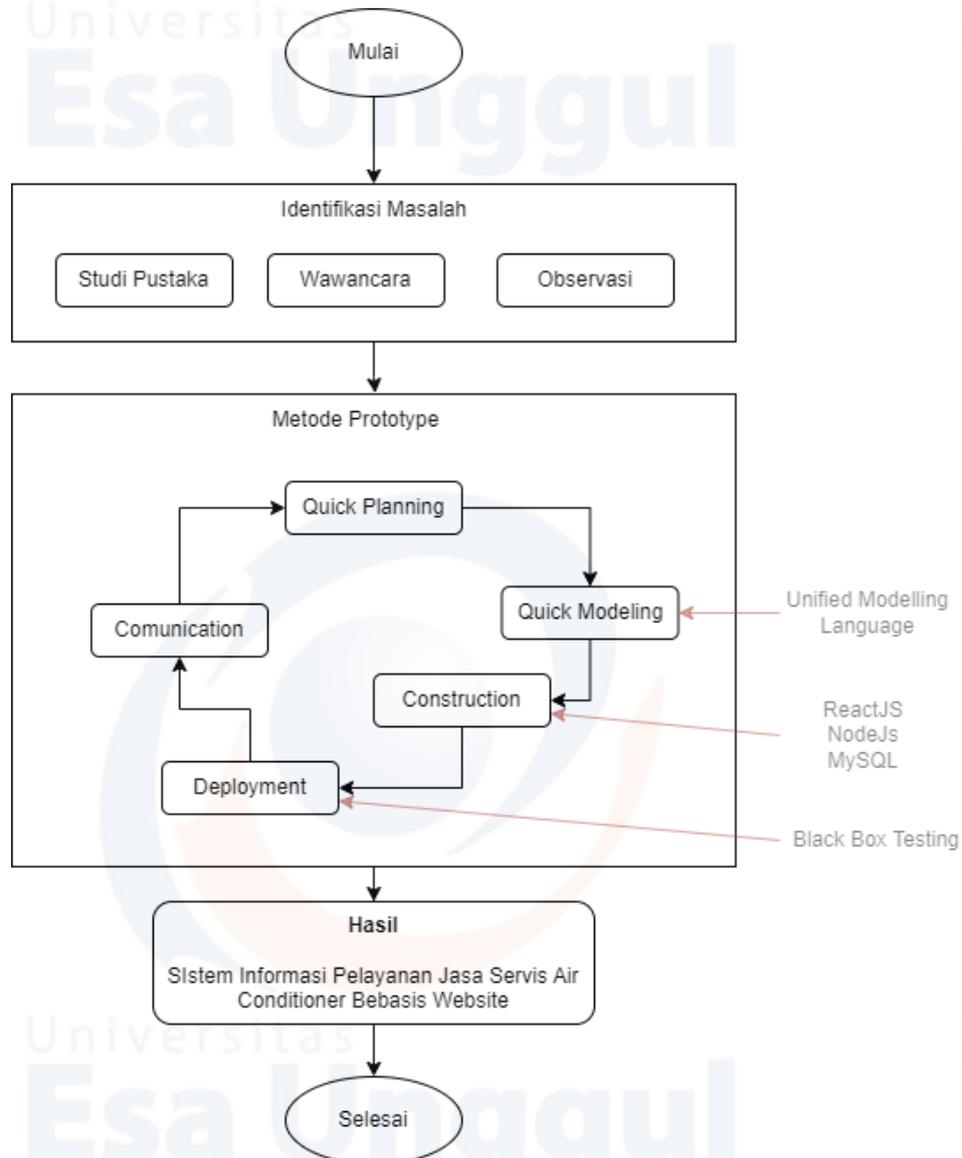
1. Mengimplementasikan ilmu yang didapatkan dalam kegiatan belajar di dalam kampus.
2. Mengubah prosedur pemesanan layanan dari cara konvensional menjadi digital.
3. Memudahkan admin dalam penyimpanan data untuk keperluan pembukuan.
4. Memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan dan pembayaran.

1.5 Lingkup Tugas Akhir

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pembuatan Website Sistem Informasi Pelayanan Jasa Service AC yang meliputi tahapan registrasi akun, order, penjadwalan, dan pembayaran pada AC Tiam.
2. Sistem Informasi menggunakan fitur *payment gateway* untuk mempermudah proses transaksi atau pembayaran.
3. Pada pengimplementasian website dibuat dalam bentuk prototype.
4. Proses pembayaran masih dalam tahap simulasi.

1.6 Kerangka Berfikir



Gambar 1.1 Kerangka Berfikir

Penelitian ini akan dimulai dari mengidentifikasi masalah terkait dengan sistem pelayanan yang berada di AC Tiam. Pengumpulan data dilakukan dengan metode studi pustaka penelitian-penelitian terdahulu dan wawancara kepada pemilik usaha maupun customer AC Tiam. Setelah proses pengumpulan data, maka selanjutnya dilakukan tahap pengembangan sistem informasi menggunakan metode Prototype dengan tahap analisis kebutuhan, desain, pengkodean, implementasi, dan pengujian menggunakan metode *black box*. Semua tahapan pengembangan sistem dilakukan secara berurutan. Setelah selesai melakukan tahap pengembangan maka terakhir adalah pembuatan kesimpulan dari keseluruhan penelitian yang dilakukan.

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan Tugas Akhir ini, akan diuraikan secara garis besarnya dalam beberapa bab penulisan dengan rincian sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai hal yang terdiri dari latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, lingkup tugas akhir, kerangka berpikir penelitian dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

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

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi pendekatan yang akan digunakan untuk menyelesaikan tugas akhir sesuai dengan konteks penelitian.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi rencana hasil yang akan dibuat selama tugas akhir.

BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menyatakan tugas akhir telah selesai dan pandangan alternatif bilamana terdapat peluang saran untuk pengembangan penelitian lanjutan sebagai tugas akhir.