

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Zenith Service merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbaikan alat-alat elektronik yang dapat membantu masyarakat.

Mengingat bahwa alat-alat elektronik merupakan salah satu alat untuk melengkapi kebutuhan hidup yang dapat mempermudah kita untuk melakukan suatu kegiatan.

Dewasa ini sistem informasi sekarang telah menjadi suatu keunggulan yang ada dalam dunia usaha. Banyak perusahaan yang bersaing untuk mendapatkan pelanggan sebanyak mungkin karena tolak ukur suatu usaha. Apabila dikatakan berhasil usaha tersebut maka mempunyai pelanggan yang banyak. Serta pelanggan yang ada dapat bertahan secara kontinue.

Sistem informasi aplikasi web ini salah satu solusi bagi Zenith Service untuk membantu , mempermudah, dan mengatur kinerja perusahaan terlebih dalam menyampaikan informasi atau sebagai wadah komplain pelanggan.

Oleh karena itu pentingnya suatu sistem informasi bagi perkembangan suatu usaha ke depan dan tidak sedikit nilai investasi yang akan dikeluarkan usaha ini untuk membuat sistem informasi di dalam usaha tersebut, maka untuk menjaga kelangsungan dari sistem informasi tersebut diperlukan suatu kerjasama yang mampu mengelola dan mengatur agar kinerja dari sistem informasi ini dapat selaras dengan kinerja jenis usaha serta

tujuan yang hendak ingin dicapai oleh sistem informasi tidak menyimpang dengan tujuan yang telah ditetapkan tersebut.

Maka pentingnya untuk mengelola suatu sistem informasi itulah maka sekarang ini mulai akan dilakukan pembuatan yang dapat meningkatkan kinerja maupun pelayanan secara maksimal.

Dilihat dari pentingnya kehadiran suatu sistem informasi yang baik pada usaha ini, guna untuk menunjang dan menjamin kelancaran dari usaha, serta untuk mencapai sasaran yang telah dibuat-nya, oleh dari itu maka penulis mengambil judul **“Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Pelanggan Pada Zenith Service”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil sebagai rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelanggan agar tidak datang langsung ke perusahaan untuk melakukan service?
2. Bagaimanakah merancang aplikasi website untuk memberikan pelayanan keterhubungan dengan pelanggan?
3. Bagaimana menyatukan data-data yang tersimpan dalam bentuk file-file yang terpisah menjadi sebuah *database*?

1.3 Ruang lingkup

Perancangan Tugas Akhir ini ruang lingkungnya adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan sistem aplikasi website berupa untuk user registrasi anggota, service, komplain, halaman pribadi pelanggan, tentang kami, kontak, cari. Untuk admin halaman utama admin, administrasi, transaksi, daftar teknisi/komplain.
2. Pembuatan perancangan sistem informasi layanan pelanggan dengan menggunakan model UML (*Unified Modelling Language*) yang diaplikasikan pada bahasa pemrograman PHP, sedangkan akses basis datanya menggunakan MYSQL.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Merancang aplikasi sistem informasi layanan pelanggan pada Zenith Service sehingga pelanggan merasakan kemudahan dalam interaksi secara langsung dengan perusahaan.

1.4.2 Manfaat

1. Sistem informasi yang dibuat dapat berguna dan mengefisienkan pekerjaan pegawai Zenith Service.
2. Memberikan kemudahan bagi pegawai Zenith Service dalam melayani pelanggan khususnya servis.
3. Memberikan alternatif usulan pemecahan masalah.
4. Memperluas dan menambah pengalaman serta ilmu pengetahuan sebagai bekal untuk memasuki lingkungan kerja.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini meliputi metode analisis, pengumpulan data dan perancangan sistem.

1.5.1 Objek penelitian

Bagian pelayanan pelanggan pada Zenith Service

1.5.2 Metode pengumpulan data

Proses pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung terhadap kegiatan yang diteliti. Untuk melengkapi data yang diperoleh, maka dilakukan pengamatan mengenai kegiatan yang berlangsung di perusahaan tersebut.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan peneliti dengan cara tanya jawab dan bertatap muka antara pewawancara dengan penjawab.

3. Studi Kepustakaan

Metode ini bertujuan untuk mencari literatur yang berisi teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas. Dalam hal ini pengumpulan data diperlukan pedoman seperti buku-buku referensi yang berhubungan dengan penulisan ini.

1.5.3 Jenis data

Jenis data yang diambil terbagi menjadi dua diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Data primer, data yang di peroleh dari hasil penelitian secara langsung terhadap objek.
2. Data sekunder, di dapat berdasarkan dari buku-buku yang menjadi rujukan oleh penulis, arsip-arsip yang ada di usaha tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan dibahas mengenai latar belakang, ruang lingkup, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi penelitian yang akan digunakan dalam penyusunan tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Didalam bab ini akan dibahas mengenai teori analisis dan perancangan sistem informasi, gambaran umum mengenai layanan pelanggan serta penjelasan teori yang digunakan sebagai pendukung dalam perancangan sistem yang diusulkan.

BAB III ANALISIS SISTEM BERJALAN

Pada bab ini membahas gambaran umum mengenai perusahaan, struktur organisasi, analisa sistem yang berjalan, menemukan permasalahan yang ada kemudian mengambil solusi yang tepat bagi perusahaan.

BAB IV

PERANCANGAN SISTEM USULAN

Bab ini membahas mengenai perancangan sistem informasi layanan pelanggan yang diusulkan yaitu perancangan aplikasi website layanan pelanggan dan penjelasan sistem dengan model UML (*Unified Modelling Language*) yang diusulkan oleh penulis.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini diuraikan mengenai kesimpulan dari bab-bab sebelumnya serta saran-saran yang berguna bagi perkembangan sistem yang akan datang.