

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG**

Dalam era globalisasi saat ini, ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang begitu pesat, khususnya teknologi informasi. Kebutuhan manusia akan segala sesuatu dituntut lebih efisien, contohnya sangat jelas terasa dari perkembangan teknologi informasi tersebut, pekerjaan yang semula masih banyak menggunakan sistem manual pada saat ini sudah mulai berkurang, karena mulai beralih ke sistem yang sudah terkomputerisasi. Karena dengan proses yang sudah terkomputerisasi pekerjaan apapun akan lebih mudah dilakukan.

Dalam proses perkembangan kebutuhan data dan informasi yang semakin lama berkembang, telah mendorong penanganan data dan informasi di notaris yang lebih baik agar setiap unsur tersebut dapat dilaksanakan dengan optimal. Penerapan suatu sistem data dan informasi pada dasarnya tidak terlepas dari penggunaan komputer itu sendiri. Agar lebih mudah menginputkan data pada sistem dalam hal ini aplikasi tentang permohonan pembuat akta notaris, jadisistem ini dirancang agar proses registrasi dan penanganan terhadap klien di Kantor Notaris tersebut agar segera di tangani permohonan pembuatan akta secara sigap tanpa harus mendata mereka secara manual. Dengan adanya sistem yang baru ini dapat memberikan solusi bagaimana cara mendapatkan pelayanan dengan proses yang cepat namun dengan harga yang terjangkau. Menyadari banyaknya kantor notaris yang sudah bergerak dibidang yang sama, maka Kantor Notaris tersebut harus melakukan terobosan – terobosan baru demi meningkatkan kualitas dan berusaha menarik minat para klien sehingga notaris

tersebut makin memerlukan sistem yang sangat terkomputerisasi secara otomatis.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dianggap perlu untuk membuat sistem yang akan dapat membantu mempermudah pengelolaan data klien, serta mempercepat penanganan daripada klien tersebut. Diharapkan sistem yang dibuat nantinya juga akan membantu untuk menghasilkan laporan – laporan yang diinginkan secara cepat dan akurat.

Notaris ZAINAL ABIDIN, SH merupakan salah satu jasa pelayanan yang bergerak dalam bidang hukum perdata. Notaris Zainal Abidin, SH meliputi pelayanan jasa pembuatan akta, seperti Akta Jual-Beli, Hibah, APHB, dan lain-lain. adapun kondisi yang terjadi diantaranya yaitu, pada proses layanan (*Informasi*), dan notaris masih tergantung pada *permasalahan* dalam kebutuhan klien yang dimana klien ajukan dikarenakan masih belum mempunyai media pelayanan manual untuk menyampaikan mengenai informasi pembuatan akta yang akan diberikan pada pelanggan, sehingga dapat mengakibatkan kurangnya informasi yang diketahui oleh pelanggan lama atau calon pelanggan mengenai pembuatan akta di NOTARIS & PPAT ZAINAL ABIDIN, SH.

Pada proses pembuatan akta pihak pembeli dan penjual masih kesulitan dalam penyampaian informasi pembuatan akta kepada notaris. Proses pemesanan hanya dilakukan melalui *sebuah informasi layanan yang manual, sehingga* yang menjadi kendala dalam proses pemesanan disini yaitu kendala waktu dan ketepatan proses akta, karena kadang terjadi yang diinginkan oleh pelanggan, tidak sampai dan sesuai yang diinginkan, akibatnya pembuatan akta membutuhkan waktu untuk proses yang pas, dan disini pelanggan berhak membatalkan pembuatan akta di notaris tersebut.

Permasalahan : Menginventarisasi pelanggan, akta-akta notaris yang dibuat pelanggan, administrasi lainnya guna meningkatkan tata administrasi yang

baik untuk suatu kantor Notaris & PPAT ZAINAL ABIDIN, SH ,bahwa disini pada proses pelayanan pelanggan (*customer service*) masih manual sehingga terdapat pada pelanggan yang merasa kurangnya akan fasilitas yang dapat membantu mereka untuk mendapatkan informasi yang detail, notaris masih kesulitan dalam proses administrasi yang baik, karena proses masih bersifat sistem manual untuk administrasi kita masih dengan transfer ke bank dan bayar kas langsung untuk pembuatan akta, yang menyebabkan notaris sulit untuk mengetahuinya dan memberikan informasi mengenai adanya peningkatan permasalahan tata administrasi yang diberikan pada klien.

Masalah tersebut yang akan penulis kembangkan kedalam sebuah sistem yang baru untuk mengintegrasikan pelayanan, pembuatan dan akta-akta klien menjadi suatu aplikasi berbasis *on-line*. Hubungan antara notaris dengan pelanggan/klien akan terjalin dengan baik dan proses pelayanan pun akan lebih cepat dan akurat. Bahwa dengan sistem yang baru layanan pembuatan akta lebih cepat dengan sistem yang otomatis, efisien, dan efektif. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mencoba membahas hal tersebut dalam tugas akhir dengan judul **“PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PERMOHONAN DAN LAYANAN PENGURUSAN SERTIFIKAT & AKTA BERBASIS WEB PADA NOTARIS & PPAT ZAINAL ABIDIN, SH”**.

## **1.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah – masalah yang ada sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi permohonan pembuatan layanan Akta dan pelayanan pelanggan yang sedang berjalan pada Notaris & PPAT Zainal Abidin,SH. ?

2. Bagaimana pengembangan sistem informasi yang baru dikembangkan untuk *permohonan layanan pembuatan akta di Notaris* untuk konsultasi, solusi dan pelayanan pelanggan pada Notaris & PPAT Zainal Abidin,SH ?
3. Bagaimana pengujian sistem informasi *permohonan layanan pembuatan akta di Notaris* pada Notaris & PPAT Zainal Abidin,SH?
4. Bagaimana implementasi sistem informasi *permohonan layanan pembuatan akta di Notaris* pada Notaris & PPAT Zainal Abidin,SH

### **1.3 MANFAAT**

Adapun tujuan yang dapat diperoleh dengan dilakukannya penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Merubah sistem informasi yang manual menjadi sebuah sistem yang berbasis komputer untuk *permohonan layanan pembuatan akta di Notaris & PPAT Zainal Abidin,SH*.
2. Mempermudah petugas notaris dalam melakukan pendataan pembuatan akta.
3. Untuk membuat pengembangan sistem informasi *permohonan layanan pembuatan akta di Notaris* untuk konsultasi, dan pelayanan pelanggan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, karyawan dan pihak yang berkaitan dengan Notaris & PPAT Zainal Abidin,SH. .
4. Melakukan pengujian terhadap sistem informasi *permohonan layanan pembuatan akta di Notaris* pada Notaris & PPAT Zainal Abidin,SH
5. Melakukan tahap implementasi yang sesuai untuk menentukan kualitas dari sistem informasi yang baru untuk *permohonan layanan pembuatan akta* pada Notaris & PPAT Zainal Abidin,SH.

#### 1.4 TUJUAN

Tujuan dari informasi penelitian ini adalah merancang dan membuat sistem informasi yang baru jadi *permohonan layanan pembuatan akta* pada Notaris & PPAT Zainal Abidin,SH, agar memudahkan pelanggan dan calon pelanggan dalam mencari informasi mengenai konsultasi permasalahan akta tersebut, sehingga dapat memudahkan pelanggan untuk berinteraksi secara langsung dan memberikan kritik, saran serta keluhan pada permohonan layanan pembuatan akta melalui media *website* (Notaris), *line telepon*, *e-mail* yang sudah dikelola secara maksimal, agar memudahkan layanan akta dalam proses mengelola dan menyimpan data pelanggan yang telah melakukan transaksi sehingga apabila layanan untuk membuat akta yaitu mencari data pelanggan dan memberikan layanan dan agar memudahkan pelanggan dalam melakukan pembuatan akta. Hal ini diharapkan dapat melayani pelanggan dengan maksimal dan dapat mempercepat proses pembuatan akta sehingga para pelanggan pun merasa sangat puas dengan akan melakukan transaksi berkelanjutan (*repeat order*).

Tujuan jawaban identifikasi masalah:

1. Mengidentifikasi system administrasi permohonan layanan akta notaris yang dilakukan pada Pelanggan Bahwa disini untuk membuat sistem tersebut kita menggunakan Web dimana dengan adanya sistem tersebut sangat mempermudah untuk administrasi permohonan akta notaris yang dilakukan pelanggan, sangat efisien.
2. Mengembangkan system administrasi permohonan layanan akta notaris bagi kebutuhan peningkatan pelayanan yang baik bagi pelanggan Bahwa dengan untuk mengembangkan sistem tersebut.
3. Membantu kinerja klien lebih cepat, efisien, dan efektif.