

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi telah menyentuh segala aspek kehidupan yang ditandai dengan banyaknya dan terus meningkat kecerdasan artifisial yang tidak lepas dari penggunaan sehari - hari. Salah satu aspek yang telah merasakan manfaatnya adalah aspek bisnis. Sejalan dengan perkembangan yang semakin pesat ini, dunia bisnis sudah tidak lepas dari teknologi seperti pada proses pengolahan data. Sistem informasi menjadi salah satu sarana yang dapat mengelola data dengan mudah. Menurut Gordon B. Davis (1991: 91) sistem informasi merupakan suatu sistem yang dapat menerima inputan data, mengolah data sesuai dengan instruksi dan memberikan output sesuai dengan hasilnya. Dengan adanya sistem informasi banyak masyarakat yang menggunakannya untuk mempermudah kinerja, salah satunya kinerja dibidang usaha.

Mulai dari perusahaan internasional hingga usaha menengah kebawah pun banyak yang telah menggunakan teknologi untuk membantu proses usaha karena efisiensi dan beragam keuntungan yang didapat ketika mengintegrasikan bidang usaha dan teknologi. Diantara berbagai aplikasi yang digunakan oleh berbagai perusahaan umumnya digunakan untuk mengelola persediaan (inventory) perusahaan. Persediaan merupakan barang yang dimiliki untuk dijual kembali atau digunakan untuk memproduksi barang-barang yang akan dijual. Zaki Baridwan (2013:149). Disamping banyaknya kelebihan yang ditawarkan dalam penggunaan sistem informasi, terdapat pula permasalahan dalam mengintegrasikan teknologi dengan dunia usaha seperti permasalahan pengolahan data.

PT XYZ merupakan salah satu dari perusahaan yang mengalami permasalahan dalam aplikasi yang telah dimilikinya. Sehingga diperlukannya perbaikan dan pengembangan lebih lanjut untuk mengatasi permasalahan yang ada. PT XYZ telah memiliki sistem kepelanggan yang berbasis web. Setelah diteliti lebih lanjut kondisi eksisting dari aplikasi tersebut ditemukan permasalahan –

permasalahan yang mempengaruhi roses bisnis PT XYZ. Permasalahan yang ada pada aplikasi tersebut adalah tidak terdapat fitur yang melayani pengguna baru yang ingin menggunakan jasa yang disediakan oleh client, tidak memiliki fitur untuk melayani pengguna jika terdapat gangguan, pengolahan data yang kurang efisien dan kesusahan dalam pencarian data. Dari permasalahan yang ditemukan dapat dilakukannya perbaikan dan juga dapat dijadikan inovasi untuk proses pengembangan aplikasi. Oleh karena itu diperlukan sebuah pengembangan untuk mengatasi permasalahan pada aplikasi PT XYZ, sehingga mampu memberikan beragam kemudahan baik bagi pengguna baru maupun pengguna lama.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengembangkan Pengembangan Pengembangan Sistem Informasi Kepelanggan Pada Fitur Pembuatan *Invoice* di PT XYZ ?
2. Bagaimana cara memudahkan pengguna untuk pendaftaran pengguna baru, mengajukan komplain, mengajukan perpindahan lokasi, mengajukan pemberhentian layanan?

1.3 Batasan Masalah

1. Proses Pendaftaran.
2. Proses Pembayaran.
3. Proses Pengajuan Komplain Gangguan.
4. Proses Pemberhentian Layanan.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari pengembangan aplikasi Pengembangan Sistem Informasi Kepelanggan Pada Fitur Pembuatan *Invoice* di PT XYZ adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui apa saja yang dilakukan untuk Pengembangan Sistem Informasi Kepelanggan Pada Fitur Pembuatan *Invoice* di PT XYZ.
2. Mengetahui cara agar memudahkan pengguna untuk pendaftaran pengguna baru, mengajukan komplain dan mengajukan perpindahan lokasi.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari pengembangan aplikasi Pengembangan Sistem Informasi Kepelanggan Pada Fitur Pembuatan *Invoice* di PT XYZ adalah sebagai berikut :

1. Untuk mempermudah proses pendaftaran pelanggan baru.
2. Mempermudah admin dalam mengelola proses pembayaran.
3. Dapat membantu dalam proses penanganan gangguan.
4. Memudahkan proses pemberhentian paket layanan.