

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Informasi saat ini sudah menjadi kebutuhan baik dalam dunia pendidikan, perkantoran, kesehatan maupun perusahaan. Menurut McLeod dalam (Aji & Arintha, 2019) informasi merupakan data yang telah diolah dan memiliki arti. Adapun karakteristik yang harus dimiliki oleh informasi, seperti relevansi, akurat, ketepatan waktu, dan kelengkapan. Perkembangan teknologi informasi dalam instansi atau perusahaan sangat membantu dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan secara cepat, tepat, dan akurat. Penggunaan komputer dalam dunia perusahaan dapat berfungsi sebagai media perhitungan, pengolahan data, media penyampaian informasi, penyimpanan data perusahaan, dan membantu perusahaan dalam membuat berbagai laporan.

Ketika informasi yang diperoleh tidak akurat maka perusahaan tersebut harus siap mengalami kegagalan atau kerugian, hal itu dikarenakan informasi menjadi salah satu faktor bagi perusahaan memiliki daya saing dengan perusahaan lain. Agar penyajian informasi yang cepat dan akurat dalam proses pengolahan data terlaksana, maka harus dilakukan secara terkomputerisasi dalam sistem yang disebut dengan nama sistem informasi, seperti yang akan penulis terapkan pada PT Poligraf Indonesia, yaitu perusahaan yang bergerak di bidang layanan jasa poligraf. Poligraf merupakan suatu alat untuk mendeteksi kebohongan. PT Poligraf Indonesia didirikan pada bulan Juni Tahun 2016. PT Poligraf Indonesia mempunyai beberapa layanan seperti *screening* karyawan, *training* poligraf, investigasi terhadap kasus, dan *pre-employment screening*. PT Poligraf Indonesia berlokasi di Taman Wisma Asri II Kasturi 7, Blok CC40, No.3 Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan bapak Agung Prasetya selaku pendiri PT Poligraf Indonesia, diketahui bahwa terdapat beberapa permasalahan pada transaksi pemesanan yang terjadi antara perusahaan dengan klien. Klien harus datang ke lokasi perusahaan untuk melakukan pemesanan, dan

untuk mengetahui jadwal kosong atau tidak harus dicek terlebih dahulu, hal tersebut tentu akan memakan waktu jika lokasi klien dengan perusahaan cukup jauh. Sedangkan klien yang sudah berlangganan dapat melakukan pemesanan melalui telepon, namun pembayaran yang dilakukan sering mengalami keterlambatan sehingga akan mempengaruhi laporan keuangan perusahaan. Permasalahan lain yang terjadi diantaranya, yaitu pencatatan hasil pemeriksaan masih disimpan di komputer lokal dalam bentuk file, ini akan menyebabkan lambatnya proses pencarian data dan rentan kehilangan karena tidak tersimpan di *database*. Sedangkan berkas hasil pemeriksaan yang diberikan kepada klien berbentuk *hard copy*, hal tersebut membuat berkas poligraf mudah tercecer dan hilang. Jika ingin mendapatkan *soft copy* dari hasil pemeriksaan tersebut harus mengirim file lewat email ataupun aplikasi *whatsapp*, cara tersebut tentu tidak efisien untuk dilakukan.

Berdasarkan permasalahan diatas maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pemesanan dan pengelolaan layanan jasa poligraf berbasis *web* dibutuhkan oleh PT Poligraf Indonesia untuk menghindari permasalahan-permasalahan yang terjadi. Dengan adanya sistem informasi ini, transaksi dapat dikelola dengan baik, perusahaan dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan, dan perusahaan juga dapat memperoleh laporan untuk setiap transaksi. Pembangunan sistem informasi berbasis *web* pada PT Poligraf Indonesia ini diharapkan dapat membantu jalannya proses bisnis sehingga dapat meningkatkan pelayanannya terhadap klien.

Untuk mendukung penelitian ini penulis mengambil beberapa referensi penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bimo Aji Pangestu dan Redy Arintha Putra pada tahun 2018 yang berjudul “Sistem Informasi Pelayanan Jasa Pada PT. Instrucom Palembang”. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan PT Instrucom Palembang yang sebelumnya masih menggunakan sistem yang belum terkomputerisasi dan penyimpanan data belum tersimpan di *database*. Hasil dari penelitian ini adalah sistem informasi pelayanan jasa pada PT Instrucom Palembang yang dapat membantu perusahaan dalam menyampaikan informasi tentang jasa yang ditawarkan oleh perusahaan (Aji & Arintha, 2019).

Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Jimmy Ameriza dan Denny Kurniadi pada tahun 2021 dengan judul “Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis AC Berbasis Web Pada CV Mitra LG Bukittinggi”. Penelitian ini bertujuan untuk membantu CV Mitra LG Bukittinggi dalam memperkenalkan kepada masyarakat luas bahwa ada tempat servis AC yang berkualitas tanpa harus datang ke lokasi untuk memesan layanan. Dengan adanya aplikasi ini dapat mempermudah klien dalam memesan layanan servis AC dan mempermudah transaksi pemesanan (Ameriza & Kurniadi, 2021).

Dari beberapa penelitian tersebut dapat dijelaskan bahwa sistem informasi berbasis *web* memungkinkan pengguna untuk dapat mengakses informasi secara *realtime*. Perkembangan ini sangatlah membantu dalam menyajikan informasi secara cepat dan efisien. Maka dari itu penelitian ini diberi judul **“Pembangunan Sistem Informasi Pemesanan dan Pengelolaan Layanan Jasa Berbasis Web Pada PT Poligraf Indonesia”**.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana membangun sebuah sistem informasi untuk pemesanan dan pengelolaan layanan jasa poligraf berbasis *web* pada PT Poligraf Indonesia.

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian maka penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Sistem informasi yang dibangun mencakup pemesanan layanan poligraf dan pengelolaan proses pemeriksaan layanan poligraf yang meliputi jadwal dan pengelolaan berkas.
2. Sistem yang dibangun menggunakan *framework* laravel.
3. *Web* pemesanan dan pengelolaan pada PT Poligraf Indonesia dibangun sampai tahap implementasi dan pengujian.
4. Pengujian aplikasi hanya sebatas memeriksa ketersediaan fungsional dan kesesuaian dengan rancangan sistem yang diusulkan.

#### 1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis dan merancang proses bisnis pemesanan dan pengelolaan layanan jasa poligraf pada PT Poligraf Indonesia.
2. Membangun sistem informasi pemesanan dan pengelolaan layanan jasa poligraf pada PT Poligraf Indonesia.
3. Melakukan pengujian terhadap sistem informasi pemesanan dan pengelolaan layanan jasa poligraf berbasis *web* pada PT Poligraf Indonesia.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kemudahan bagi klien dan pihak PT Poligraf Indonesia dalam melakukan transaksi pemesanan tanpa harus datang ke lokasi.
2. Mempermudah PT Poligraf Indonesia dalam mengelola layanan jasa poligraf.
3. Berguna sebagai referensi penelitian selanjutnya bagi pembaca.

#### 1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini dibagi menjadi enam bab yaitu:

##### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan laporan.

##### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori dan informasi pendukung yang digunakan dalam penelitian ini.

##### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan tentang objek penelitian, metode pengumpulan data, dan metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian.

##### BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi tentang rancangan dari sistem informasi menggunakan *tools* seperti, *Business Process Model Notation (BPMN)*, *use case diagram*, *scenario diagram*, *sequence diagram*, perancangan basis data, struktur basis data dan tabel, dan perancangan antarmuka.

#### BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi tentang pengimplementasian aplikasi ke dalam Bahasa pemrograman berdasarkan analisi dan perancangan, serta pengujian terhadap implementasi sistem.

#### BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan terhadap hasil penelitian dan saran untuk pengembangan lebih lanjut mengenai sistem yang telah dibangun kedepannya.

