

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

BUMDes Guwosari Maju merupakan BUMDes yang berada di Guwosari, Kecamatan Pajangan, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. BUMDes Guwosari Maju merupakan sebuah badan usaha milik desa Guwosari yang bertugas untuk melayani kebutuhan ekonomi masyarakat desa dan juga sebagai lembaga sosial yang berpihak kepada kepentingan masyarakat melalui kontribusinya dalam penyediaan pelayanan sosial di desa Guwosari. BUMDes Guwosari Maju juga mempunyai beberapa unit diantaranya BANJARAN, Go Sari, GOZA, Migunani, Sari Artha, dan Warung Kita.

Salah satu unit yang bergerak di bidang sosial dan memberikan kontribusi pelayanan bagi masyarakat desa Guwosari adalah unit Go Sari. Unit Go-sari merupakan unit dari BUMDes Guwosari yang bertugas untuk mengelola pelayanan kebersihan lingkungan di sekitar desa Guwosari. Jasa pelayanannya meliputi langganan penjemputan sampah rumah tangga dan sejenisnya. Namun dari sisi manajemen pelanggan, unit Go Sari masih menggunakan sistem konvensional dan belum terstruktur. Sehingga pengelola unit Go Sari masih mengalami kesulitan dalam mengelola pelanggan. Kendala tersebut berupa pembayaran iuran sampah, pendaftaran pelanggan yang masih dilakukan manual dan belum

terstruktur. Sehingga manajemen pelanggan masih kurang efektif dan efisien.

Seperti contoh dalam proses pembayaran iuran sampah dan pendaftaran pelanggan masih menggunakan sistem manual dengan cara membayar dan mendaftar ke kantor BUMDes Guwosari. Demikian juga dengan sistem pelaporan arus tahunan yang masih menggunakan pencatatan manual sehingga menjadi kurang efektif dan efisien serta dapat menambah lebih banyak sampah kertas.

Dari permasalahan tersebut, perlu dibuat sistem informasi yang dapat digunakan untuk mengelola data pelanggan unit Go Sari serta melaporkan arus kas masuk pada setiap tahunnya. Adanya aplikasi manajemen pelanggan ini, diharapkan dapat membantu dalam pengelolaan dan pengembangan unit Go Sari.

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan tugas akhir ini adalah Mampu mengembangkan aplikasi manajemen pelanggan di unit Go Sari seperti membuat tagihan untuk pelanggan, merekap dan mengelola data pelanggan Go Sari.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah “Bagaimana Membuat Sistem Manajemen Pelanggan di Unit Go Sari Berbasis Website Menggunakan Framework Laravel ?”

1.4. Batasan Masalah

Beberapa batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pengembangan aplikasi menggunakan data *dummy* dikarenakan data klien bersifat rahasia.
- b. Aplikasi yang dikembangkan merupakan aplikasi berbasis web. Tidak termasuk dalam implementasi pada hosting web.
- c. Tidak melakukan analisis keamanan secara rinci hanya sebatas email dan password.
- d. Sistem informasi dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan framework Laravel 6 dan HTML 5, serta menggunakan template dashboard Stisla.
- e. Desain web responsif menggunakan framework Bootstrap.
- f. Proses desain User Interface menggunakan Figma.

1.5. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data seperti dibawah ini.

1.5.1. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan tiga metode yaitu metode observasi, metode wawancara dan metode studi pustaka.

1.5.1.1. Observasi

Pada metode ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara pengamatan dan penelitian secara langsung terhadap objek yang diteliti terutama dalam kegiatan proses pengerjaan proyek.

1.5.1.2. Wawancara

Pada metode ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung kepada proyek manajer, developer, dan karyawan lainnya agar mendapatkan informasi secara terperinci.

1.5.1.3. Studi Pustaka

Pada metode ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara mengumpulkan informasi yang dibutuhkan dan mencari referensi-referensi yang dapat berhubungan dengan observasi yang dilakukan. Referensi-referensi itu didapat dari literature, jurnal, catatan-catatan, laporan buku buku yang membahas tentang aplikasi manajemen pelanggan yang sesuai dengan masalah yang akan dipecahkan.

1.6. Sistematika Laporan

Laporan Tugas Akhir ini disusun dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang mendasari pembahasan dalam penyusunan tugas akhir.

BAB III : TUJUAN UMUM

Bab ini menguraikan tentang profil objek penelitian berupa sejarah singkat, visi misi, denah lokasi objek penelitian dan gambaran sistem lama yang digunakan

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tahapan penelitian, perancangan sistem, perancangan database, perancangan interface, implementasi sistem, implementasi database, implementasi interface, dan pengujian sistem.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan dan telah dibahas pada bab-bab sebelumnya.