

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Didirikan pada tahun 1997 PT. SATATA NEKA TAMA atau sering disingkat dengan SAT.Net merupakan Internet Service Profider (ISP) anggota dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dengan nomor keanggotaan 44 yang memiliki kantor pusat di Jakarta dan beberapa kantor cabang di kota-kota besar di Indonesia termasuk Yogyakarta. Untuk melayani kebutuhan koneksi kota Yogyakarta SAT.Net mengembangkan teknologi *wireless* sebagai solusi penghubung ke pengguna akhir (*end user*). Untuk sekarang ini total ada 62 pelanggan di Yogyakarta yang terhubung ke internet melalui jasa layanan SAT.Net dengan keseluruhan koneksi menggunakan radio frequency dalam jaringan nirkabel (*wireless*).

Dalam pelaksanaannya peneliti menemukan permasalahan pada manajemen data pelanggan SAT.Net kantor cabang Yogyakarta dimana pendataan dan pencatatan data pelanggan belum tersentralisasi pada sebuah sistem informasi. Sehingga data pelanggan belum dapat digunakan secara maksimal oleh setiap karyawan yang membutuhkan. Saat memerlukan informasi tentang data pelanggan, karyawan harus membuka catatan pembukuan yang berada pada staff administrasi. Data yang diberikan pun dalam bentuk berkas fisik sehingga memerlukan waktu dalam mencarinya. Akses data yang tidak *realtime* menambah

kesulitan dalam pencarian informasi data pelanggan tersebut. Selain permasalahan diatas berkas fisik juga memiliki sisi negatif dalam proses perbaharuan data yang kurang efektif dan efisien dalam segala hal terutama dalam segi waktu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut : Bagaimana cara membuat sistem informasi manajemen data pelanggan berbasis web pada PT.SATATA NEKA TAMA Yogyakarta ?

1.3 Batasan Penelitian

Pada pembuatan sistem informasi manajemen data pelanggan PT. SATATA NEKA TAMA peneliti menetapkan batasan masalah agar penelitian dapat dilaksanakan dengan maksimal dan memiliki lingkup yang jelas. Sehingga proses penelitian dapat berjalan dengan lancar dan sesuai yang diharapkan. Adapun batasan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Sistem Informasi yang dibuat berbasis website.
2. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah php, html 5, css3.
3. Sistem Informasi yang dibuat dapat melakukan operasi menambah, mengubah, mengurangi data pelanggan.
4. Sistem informasi yang dibuat mampu menampilkan data pelanggan berdasarkan kategori yang ditentukan.

5. Sistem informasi yang dibuat hanya untuk memenuhi lingkup akses lokal PT.SATATA NEKA TAMA Yogyakarta.
6. Perangkat lunak yang digunakan yaitu Apache server, php5, phpmyadmin, adobe photoshop cs3, Corel X5, notepad++, Google Chrome.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Membuat sistem informasi manajemen data pelanggan berbasis web pada PT.SATATA NEKA TAMA.
2. Menghasilkan laporan data pelanggan.
3. Menghasilkan tagihan penggunaan internet pelanggan.

1.5 Metode Penelitian

Dibutuhkan data yang benar dalam penyusunan sistem informasi yang akan dibuat, dengan metode penelitian dapat membantu menemukan data yang diinginkan dengan teratur dan runut.

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

1.5.1.1 Metode Wawancara

Melakukan wawancara langsung kepada pihak perusahaan. Adapun pihak yang diwawancarai adalah *staff* teknis, *staff* NOC, *staff* administrasi PT.SATATA NEKA TAMA.

1.5.1.2 Metode Studi Pustaka

Dalam proses penelitian peneliti juga menerapkan metode studi pustaka guna menambah referensi ilmu pengetahuan yang terkait dengan permasalahan yang sedang dihadapi.

1.5.2 Metode Analisis

Metode analisis digunakan untuk mengetahui kebutuhan sistem yang akan dibuat. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan pengamatan pada keseharian kegiatan pada obyek dan akan menggunakan metode analisis SWOT.

1.5.3 Metode Perancangan

Metode ini digunakan peneliti untuk mempersiapkan rancangan sistem informasi yang akan dibuat supaya sistem dapat memenuhi kebutuhan yang ada. Dalam metode ini akan dipaparkan UML dan ERD dari sistem yang dibuat.

1.5.4 Metode Pengembangan

Dalam metode pengembangan peneliti akan memaparkan tahap demi tahap dalam pembuatan sistem informasi mulai dari pembuatan database, perancangan antarmuka hingga pembuatan koneksi antar database dan antarmuka sistem.

1.5.5 Metode Testing

Metode ini digunakan untuk menguji coba sistem yang akan dibuat agar dapat sesuai keinginan dan mampu memenuhi kebutuhan. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan *white box testing* dan *black box testing*.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang mendukung dalam pelaksanaan pembuatan sistem informasi manajemen data pelanggan berbasis web, Dasar-dasar sistem informasi serta aplikasi yang digunakan.

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas tentang analisis masalah, analisis kebutuhan sistem, analisis kelayakan sistem, dan perancangan sistem.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN SISTEM

Bab ini berisikan tentang rancangan dan implementasi sistem informasi yang dibuat, langkah – langkah penelitian, dari tahapan analisis, desain sistem, implementasi desain dan hasil Pengujian sistem.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, dan saran guna memperbaiki hasil yang diperoleh di masa mendatang.

