

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, manusia semakin mengenal teknologi yang semakin maju untuk mempermudah melakukan kegiatan dalam kehidupan. Saat ini dunia telah mengenal teknologi yang disebut dengan internet. Melalui internet, setiap orang dapat mendapatkan atau memberikan informasi yang dibutuhkan kapan saja dan dimana saja. Banyak hal yang dimudahkan dengan hadirnya internet seperti, manusia dapat melakukan bisnis dengan mudah, bahkan dalam masa pandemi COVID-19 ini internet juga banyak membantu orang dalam hal pendidikan sampai pekerjaan.

Brobet's Outdoor merupakan umkm yang melayani penyewaan alat-alat camping. Dalam melakukan kegiatannya Brobet's Outdoor masih dilakukan secara manual seperti, melakukan pemesanan alat, informasi penyewaan alat, pengolaan data pelanggan, dll. Terlebih pada masa pandemi COVID-19 ini pelanggan diarahkan untuk melakukan pemesanan secara *online* agar mengurangi kontak fisik. Sehingga pemesanan alat secara online sangat dibutuhkan, agar pelanggan dapat dengan mudah memesan alat *camping* dan juga untuk menjaga relasi dengan pelanggan. Proses peminjaman alat yang masih menghubungi pihak Brobet's Outdoor melalui sosial media membuat proses peminjaman menjadi kurang efisien, proses peminjaman yang kurang efisien tersebut juga dapat mengurangi minat pelanggan untuk meminjam alat. Selain itu, pelanggan perlu menghubungi pihak Brobet's untuk mendapatkan informasi ketersediaan barang yang terkini. Pengelolaan data yang masih konvensional juga membuat pihak Brobet's Outdoor mengalami kesulitan dalam hal memberikan pelayanan.

Berdasarkan permasalahan diatas dibangunlah sistem informasi penyewaan berbasis web agar pelanggan dapat melakukan pemesanan dimanapun dan kapanpun, selain itu sistem juga menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) agar dapat menjaga relasi dengan pelanggan dan memberikan

pengalaman baru kepada pelanggan seperti, pengelolaan data pelanggan, *sms* atau *e-mail gateway*, memberikan *rating* dan *comment*, dll.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas maka masalah yang dapat dirumuskan adalah :

- Proses peminjaman alat yang kurang efisien.
- Sulitnya memberikan pelayanan terbaik pada sistem yang masih konvensional.
- Untuk mendapatkan informasi ketersediaan barang yang *ter-update* perlu menghubungi penyewaan terlebih dahulu.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang terdapat pada sistem informasi penyewaan alat *camping* berbasis web ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem ini dibuat dengan basis *web*.
2. Menggunakan bahasa pemrograman PHP dan menggunakan database MySQL.
3. Untuk mengakses sistem ini diperlukannya jaringan internet.
4. Menerapkan tipe *operational CRM* pada sistem informasi penyewaan alat *camping Brobet's Outdoor*.
5. Pengiriman pesan menggunakan *sms gateway* dan *e-mail gateway*.
6. Sistem digunakan oleh pelanggan untuk mendapatkan informasi seputar penyewaan alat dan digunakan untuk melakukan pemesanan alat.
7. Sistem digunakan oleh karyawan untuk mengelola data pelanggan, mengelola data barang dan mengelola informasi yang akan disampaikan.
8. Sistem tidak menyediakan pembukuan atau laporan keuangan secara menyeluruh.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penulisan skripsi ini adalah :

1. Membuat sistem informasi penyewaan berbasis web untuk sarana informasi, pengolahan data pelanggan dan pemesanan peralatan camping.
2. Menerapkan konsep *Customer Relationship Management* pada sistem dengan menggunakan fitur-fitur *operational CRM* seperti: pengelolaan data pelanggan, sms atau email gateway, memberikan komentar.

Sedangkan tujuan penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat kelulusan Program Strata Satu (S1) untuk program studi Sistem Informasi di Universitas Amikom Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan alat camping di Brobet's Outdoor dan dapat membantu pekerjaan dari Brobet's Outdoor dalam menjaga relasi kepada pelanggan.

1.6 Metode Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, pengumpulan data-data dan informasi yang diperlukan dengan menggunakan analisa penelitian dan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu sebagai berikut :

1. Metode Pengamatan (Observasi)

Metode ini dilakukan untuk memperoleh data-data yang diperlukan dengan datang ke Brobet's Outdoor untuk mengamati secara langsung kegiatan yang berlangsung di Brobet's Outdoor.

2. Metode Wawancara (Interview)

Metode ini dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan dengan melakukan wawancara secara langsung kepada pemilik maupun karyawan di Brobet's Outdoor

3. **Metode Studi Pustaka**

Metode ini merupakan cara untuk mendapatkan data dengan cara mengupulkan literatur atau referensi dari buku-buku, jurnal ataupun artikel-artikel yang ada di internet yang berhubungan erat dengan penelitian ini.

1.6.2 **Metode Analisis Sistem**

Untuk memaparkan hasil analisis yang merupakan kondisi dari objek, penulis menggunakan metode PIECES. Kerangka kerja PIECES dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. **Performance (Kinerja)**

Performance memiliki peran untuk menilai apakah proses atau prosedur yang sudah ada masih bisa ditingkatkan dan melihat sejauh mana penggunaan sistem informasi dapat diandalkan dalam berproses untuk menghasilkan tujuan.

2. **Information (Informasi)**

Information memiliki peran untuk menilai apakah prosedur yang sudah ada masih dapat diperbaiki sehingga kualitas informasi yang dihasilkan menjadi semakin baik. Informasi yang disajikan haruslah benar-benar mempunyai nilai yang berguna.

3. **Economics (Ekonomi)**

Economics memiliki peran untuk menilai apakah prosedur yang sudah ada masih dapat ditingkatkan manfaatnya (nilai gunanya) atau diturunkan biaya penyelenggaraannya.

4. **Control (Pengendalian)**

Control sendiri memiliki peran untuk melihat prosedur yang sudah ada dapat ditingkatkan sehingga kualitas pengendalian menjadi semakin baik, dan kemampuannya untuk mendeteksi kesalahan/ kecurangan menjadi semakin baik pula.

5. **Efficiency (Efisiensi)**

Efisiensi berperan untuk menilai apakah prosedur yang sudah ada saat ini masih dapat diperbaiki, sehingga tercapai peningkatan kinerja yang lebih tepat guna dan lebih tepat guna dibanding dengan prosedur yang sudah ada

6. Service (Layanan)

Service untuk melihat prosedur yang sudah ada masih dapat diperbaiki kemampuannya dari sisi kualitas layanan.

1.6.3 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan dalam sistem ini menggunakan metode *waterfall*. Metode *waterfall* ini meliputi beberapa tahap:

1. Analisa Kebutuhan Sistem (Requirement)

Analisis kebutuhan sistem merupakan proses menganalisis dan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk membangun sistem. Proses pengumpulan data atau informasi pada tahapan ini diperoleh dari wawancara, diskusi dan survey secara langsung, kemudian informasi atau data tersebut digunakan untuk membangun sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Desain Sistem (Design)

Proses ini akan berfokus pada pembangunan struktur data, arsitektur perangkat lunak, perancangan interface, perancangan fungsi internal dan eksternal serta detail dari setiap algoritma prosedural. Pada proses ini dapat membantu dalam mendefinisikan arsitektur sistem secara keseluruhan.

3. Implementasi Sistem (Implementation)

Tahap ini adalah tahapan pembuatan aplikasi oleh para programmer dengan menggunakan kode-kode bahasa pemrograman tertentu. Proses penulisan sinkode (coding) aplikasi mengacu pada dokumen-dokumen yang telah dibuat sebelumnya.

4. Verifikasi Sistem (Verification)

Tahapan verifikasi meliputi pengintegrasian sistem dan juga melakukan testing terhadap aplikasi yang telah dibuat. Sistem akan diuji sejauh mana kelayakannya.

5. Pemeliharaan Sistem (*Maintenance*)

Tahapan ini umumnya meliputi tahapan penginstalasian perangkat lunak dan pengujian aplikasi.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada bagian ini dituliskan urutan dan sistematika penulisan yang dilakukan :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang deskripsi umum isi skripsi yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi teori-teori yang menjadi landasan dan mendasari penelitian yang mendukung penyusunan skripsi sesuai dengan judul yang diambil.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Pada bab ini akan membahas tentang analisis dan perancangan perangkat lunak, perancangan database, perancangan antar muka serta penjelasan tentang perancangan perangkat lunak yang dibangun.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini menunjukkan tahap pengembangan program yang akan dijelaskan tiap langkahnya serta contoh tampilan dari setiap program.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran dari sistem yang dibangun.