

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, antara lain *airlines ticketing, tour package, hotel voucher, MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition)*, sewa bus dan mobil yang berada di Yogyakarta. Seiring dengan perkembangan usaha, paket tur yang mempunyai kontribusi 40% terhadap omset perusahaan juga semakin meningkat.

Pada saat ini sektor informasi memegang peranan penting bagi masyarakat umum dalam kehidupan sehari-hari, informasi merupakan suatu pengetahuan yang harus diketahui oleh masyarakat umum, guna menambah dan memperluas wawasan pengetahuan. Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi sering memanfaatkan salah satu kecanggihan teknologi yaitu teknologi komputer multimedia interaktif untuk mengolah data menjadi suatu informasi yang menarik dan berguna bagi masyarakat umum.

Selama ini proses dalam penyampaian informasi promosi obyek-obyek lokasi dan pendataan pelanggan kegiatan tour pada PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta dilakukan secara manual dan terpisah-pisah data informasinya yaitu berupa brosur dan buku tulis, menjadikan faktor kendala yang kurang mendukung informasi secara detail mengenai lokasi kegiatan tour yang akan di promosikan kepada para wisatawan

lokal maupun mancanegara. Selain itu juga para konsumen tidak leluasa dalam memilih informasi-informasi tentang apa saja yang diinginkan.

Sedangkan disisi lain hasil informasi pelayanan konsumen berbasis multimedia ini dapat digunakan oleh PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta sebagai salah satu bentuk peningkatan pelayanan, yang mana efektifitas dan waktu yang diperlukan untuk menginformasikan kegiatan tour kepada konsumen tidak memerlukan waktu yang relatif lama sebagaimana cara manual yang selama ini diterapkan oleh PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta. Perlu dikembangkan perangkat lunak yang interaktif sehingga diharapkan agar informasi tersebut dapat tersajikan dalam bentuk aplikasi yang dijalankan dapat lebih diserap oleh pemakai atau pengguna informasi, sehingga para konsumen dapat gambaran yang lebih nyata dan informasi yang lengkap dan akurat. Informasi tentang kegiatan tour pada PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta akan sangat menarik apabila ditampilkan dalam bentuk teks, gambar diam (foto) dan gambar bergerak (animasi) audio, sehingga dapat mempermudah dalam penyajian informasi yang dapat disesuaikan permintaan konsumen dan kualitas pelayanan perusahaan juga semakin meningkat.

Dari uraian diatas diidentifikasi masalah yang timbul, yaitu pertama perlu adanya sarana yang efisien dan mudah digunakan supaya dapat memberikan peningkatan penyampaian informasi yang jelas dalam pemilihan lokasi kegiatan tour. Oleh karena itu penyusun memilih judul "Analisis dan Perancangan Sistem

Pelayanan Konsumen Berbasis Multimedia pada PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah di uraikan maka dapat di angkat suatu rumusan masalah. Untuk itu dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut “ Bagaimana merancang suatu sistem informasi promosi dan menyediakan pelayanan informasi yang baik dan efisien kepada calon pelanggan oleh PT. Smartindo Sinar mulia Yogyakarta.

1.3 Batasan Masalah

Agar hasil yang diperoleh lebih terarah, mengenai dan mendalam maka permasalahan yang ada dibatasi pada pembuatan aplikasi multimedia yang menyajikan informasi utama tentang PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta, produk-produknya serta beberapa pelayanan standar yang biasa dilakukan customer service terhadap konsumen. Agar penyusunan skripsi tidak menyimpang jauh dari permasalahan yang ada, penyusunan skripsi ini akan dibatasi pada:

1. Dalam pembuatan aplikasi multimedia pada PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta dibatasi pada *software-software* pembangun multimedia antara lain:
 - a. Macromedia Director MX 2004
 - b. Adobe Photoshop CS3

- c. Adobe Flash CS3
 - d. Coreldraw X3
 - e. Serta software pendukung lainnya.
2. Penyampain informasi tentang obyek-obyek wisata kegiatan tour kepada para konsumen yang sesuai permintaan konsumen.
 3. Penyampain informasi tentang obyek-obyek wisata kegiatan tour menggunakan kios informasi dengan tampilan gambar, teks, suara dan animasi yang berfungsi untuk meningkatkan mutu dan kualitas layanan informasi kepada konsumen.
 4. Proses pembuatan kios informasi ini difokuskan untuk:
 - a. Menginformasikan dan mempromosikan obyek-obyek wisata kegiatan tour dan produk-produk PT. Smartindo Sinar Mulia Yoyakarta.
 - b. Memudahkan dalam proses penyampaian informasi kepada konsumen.
 - c. Meningkatkan kinerja karyawan serta dapat mengurangi beban kerja karyawan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini secara garis besar antara lain:

- a. Memenuhi persyaratan kelulusan untuk jenjang S1 STMIK AMIKOM Yogyakarta.

- b. Menerapkan ilmu dan teori-teori selama mengikuti proses perkuliahan di STMIK AMIKOM Yogyakarta ke dalam aplikasi nyata secara baik guna membantu mendukung kemampuan berkualitas dan penerapan ilmu di dunia kerja.
- c. Menghasilkan software aplikasi sistem informasi pelayanan konsumen berbasis multimedia pada PT.Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta.
- d. Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk dapat membantu dan memudahkan dalam penyampaian kegiatan informasi promosi dan pelayanan konsumen PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta.
- e. Pengembangan pola keilmuan dan menambah wawasan tentang ilmu pengetahuan baru yang sesuai dengan teknologi informasi khususnya multimedia.
- f. Sebagai evaluasi mengenai keefektifan teknologi sistem informasi berbasis multimedia.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan adalah:

1. Memberi kemudahan pada PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta dalam proses promosi obyek-obyek tour domestik dan internasional, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta.

2. Memperluas dan menambah wawasan pengetahuan tentang obyek-obyek wisata tour dan teori-teori manajemen kepariwisataan yang sering diterapkan oleh PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta.
3. Dapat di gunakan sebagai media informasi dan acuan bagi pelanggan untuk menambah masukan dalam memilih lokasi wisata yang sesuai dengan kesukaan pelanggan.

1.6 Metode Penelitian

Dalam menunjang pencarian fakta dan pengumpulan data, akan menggunakan berbagai tahapan pengumpulan data dan metode yang digunakan pengembangan perangkat lunak ini, antara lain:

1. Metode pengumpulan data antara lain:
 - a. Metode observasi / *Observation*
Melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta.
 - b. Metode wawancara/ *Interview*
Mengumpulkan informasi dan data dengan cara mengadakan wawancara kepada pihak PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta.
 - c. Metode kearsipan/ *Documentation*

Melakukan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari data-data dan arsip yang sudah ada yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

d. Metode kepustakaan/ *Library*

Melakukan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari dari buku-buku pustaka yang telah ada untuk digunakan sebagai referensi atau digunakan sebagai bahan pemanding.

2. Analisis

Menganalisis dan memahami masalah yang dihadapi pemakai sistem dalam hal ini untuk penentuan kegiatan lokasi tour. Dimana semua fungsi dan tujuan dari sistem harus dispesifikasi sesuai dengan kebutuhan.

3. Perancangan

Tahap ini merupakan perancangan dari model permasalahan yang ada. Pada tahap ini dihasilkan rancangan komponen-komponen pengembangan sistem informasi pelayanan konsumen berbasis multimedia.

4. Pengkodean

Menerjemahkan hasil proses perancangan menjadi sebuah bentuk program aplikasi yang dimengerti oleh mesin komputer.

5. Pengujian

Meliputi pengujian unit program dan pengujian sistem secara keseluruhan.

6. Pemeliharaan

Merupakan proses pemeliharaan perangkat lunak dan keseluruhan sistem, jika terjadi perubahan lingkungan perangkat lunak dan perubahan kebutuhan, juga memungkinkan untuk melakukan perbaikan bila ada kekurangan atau kelemahan.

1.7 Sistematika Penulisan

Laporan skripsi ini akan disusun secara sistematis kedalam lima bab, masing-masing bab akan dirincikan masalah-masalahnya sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, metode pengumpulan data, sistem penulisan dan rencana kegiatan.

BAB II : Dasar Teori dan Tinjauan Umum

Pada bab ini membahas tentang pengertian dari multimedia, struktur sistem informasi multimedia dan pengenalan software yang digunakan. Tinjauan umum berupa sejarah singkat kepariwisataan dan kriteria serta aturan paket obyek-obyek wisata tour yang ada di PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta.

BAB III : Analisis Sistem Multimedia

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum perancangan sistem yang diusulkan, teknik-teknik dan proses perancangan, aliran data / informasi perancangan

sistem dalam menyelesaikan permasalahan yang ada dan tahapan dan promosi PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta serta analisis pengembangan sistem multimedia.

BAB IV : Perancangan dan Implementasi Sistem

Pada bab ini akan di uraikan secara lengkap tentang penerapan rencana implementasi sistem, kegiatan implementasi sistem, serta rancangan sistemnya dimulai dari merancang konsep hingga pemeliharaan.

BAB V : Penutup

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan kritik saran terhadap peneliti guna menghasilkan karya yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Pada daftar pustaka ini berisi tentang sumber-sumber yang digunakan penulis untuk menulis laporan, baik berupa buku, buku panduan, majalah dan internet.

LAMPIRAN

Pada lampiran berisi tentang data pendukung yang diperlukan seperti:

Proses perhitungan analisis biaya dan manfaat, surat keterangan sebagai bukti bahwa penyusun benar-benar mengadakan penelitian pada PT. Smartindo Sinar Mulia Yogyakarta.