

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT Dlingo Digital Media merupakan perusahaan induk (*holding company*) yang menaungi beberapa anak perusahaan dengan tujuan dan spesialisasi di bidang masing-masing. PT Dlingo Digital Media telah memiliki legalitas resmi dan terdaftar sebagai badan usaha yang sah, dengan kantor pusat yang berlokasi di Pencitrejo RT 01, Terong, Kecamatan Dlingo, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Salah satu divisi yang memiliki peran penting dalam menunjang operasional perusahaan adalah divisi *Customer Service* (CS). Divisi ini bertanggung jawab dalam menangani berbagai kebutuhan pelanggan, termasuk pengelolaan dokumen invoice [1]. Saat ini, proses pengelolaan dokumen invoice masih dilakukan secara semi-manual, yaitu menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel untuk mencatat dan menyimpan data. Meskipun penggunaan Excel dapat dikategorikan sebagai bentuk digitalisasi, namun belum dapat disebut sebagai sistem informasi otomatis yang terintegrasi. Hal ini karena seluruh proses penginputan, pengelompokan, pencarian, dan pengambilan data masih sangat bergantung pada interaksi manual tanpa adanya dukungan sistem otomatisasi yang terstruktur [2].

Selain itu, penggunaan Excel memiliki berbagai keterbatasan, terutama dalam hal keamanan, efisiensi, dan kolaborasi. Excel tidak menyediakan kontrol akses berbasis peran (*role-based access control*), sehingga semua pengguna yang mengakses file memiliki hak yang sama tanpa pembatasan yang jelas. Selain itu, Excel tidak dirancang untuk kolaborasi multiuser secara real-time, karena file Excel hanya dapat dibuka satu waktu dengan hak penuh oleh satu pengguna, dan pengguna lain harus menunggu giliran atau berisiko menyebabkan konflik versi. Hal ini menyulitkan kolaborasi antarstaf secara bersamaan, menyebabkan ketidakkonsistenan data serta rentan terhadap kesalahan input manual karena tidak tersedianya fitur validasi logika bisnis

secara otomatis [3]. Ditambah lagi, Excel tidak menyediakan audit trail yang memadai untuk melacak perubahan data secara spesifik berdasarkan waktu dan identitas pengguna, sehingga sulit dalam pelacakan kesalahan atau penyalahgunaan data [4].

Berdasarkan permasalahan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem saat ini kurang efektif dan efisien dalam mendukung pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah sistem informasi yang mampu mengelola dokumen secara terstruktur, yaitu dengan penyimpanan data berbasis database, pengelompokan otomatis berdasarkan kategori, serta fitur pencarian yang sistematis, yang dapat mempermudah proses pencarian dan pengambilan dokumen. Solusi yang diusulkan adalah pengembangan aplikasi berbasis web (*web-based application*), yang memiliki keunggulan dalam hal fleksibilitas akses, yaitu dapat digunakan kapan saja dan di mana saja melalui berbagai perangkat yang terhubung ke internet, serta kemudahan integrasi antarperangkat, karena sistem ini bersifat lintas platform dan dapat terhubung dengan perangkat atau sistem lain tanpa ketergantungan pada jenis sistem operasi tertentu.

1.2 Perumusan masalah

Bagaimana merancang sistem pengelolaan dokumen *invoice* dan *order* yang dapat melakukan pencatatan, penyimpanan, pencarian, dan pengambilan dokumen secara terdokumentasi dan berbasis web, sehingga dokumen dapat diakses berdasarkan parameter tertentu seperti nomor invoice, nama pelanggan, atau tanggal transaksi? Mengapa diperlukan sistem berbasis web yang terdokumentasi dalam pengelolaan *invoice* dan *order*, dan bagaimana sistem tersebut dapat mengatasi kendala pada proses manual seperti duplikasi data, kesalahan input, dan keterlambatan pencarian?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang sistem pengelolaan dokumen *invoice* dan *order* divisi

Customer Service PT. Dlingo Digital Media dalam melakukan pengambilan dokumen berdasarkan data yang terdokumentasi.

2. Membuat proses pencatatan, pencarian, dan pengambilan dokumen invoice dan order berdasarkan parameter tertentu seperti nomor invoice, nama pelanggan, atau tanggal transaksi.
3. Menghasilkan sistem yang bersifat multiplatform, mudah digunakan.
4. Mengurangi kendala pada proses manual seperti duplikasi data, kesalahan input, dan keterlambatan pencarian melalui sistem yang terotomatisasi dan akurat.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan terarah, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun hanya difokuskan untuk pengelolaan dokumen invoice dan Order di divisi *Customer Service* PT. Dlingo Digital Media.
2. Sistem yang dibangun hanya difokuskan untuk pengelolaan dokumen invoice di divisi *Customer Service* PT. Dlingo Digital Media Sistem pengelolaan dokumen yang dikembangkan berbasis web (*web-based application*) dan dapat diakses melalui perangkat desktop maupun mobile browser.
3. Sistem pengelolaan dokumen yang dikembangkan berbasis web (*web-based application*) dan dapat diakses melalui perangkat desktop maupun mobile browser.
4. Proses yang dikelola dalam sistem meliputi pencatatan, penyimpanan, pencarian, dan pengambilan dokumen *invoice*.
5. Hak akses pengguna dibatasi sesuai peran, yaitu hanya pihak-pihak tertentu di divisi *Customer Service* yang dapat mengakses, mengelola, dan mengambil dokumen.
6. Pengujian sistem difokuskan pada aspek fungsionalitas, kemudahan penggunaan (*user-friendly*), dan kecepatan akses dokumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Memberikan solusi dalam pengelolaan dokumen invoice dan order secara lebih cepat, tepat, dan terorganisir, sehingga dapat meningkatkan efisiensi kerja secara keseluruhan, khususnya di Divisi Customer Service.

2. Bagi Divisi Customer Service

Membantu mempermudah proses pencatatan, penyimpanan, pencarian, dan pengambilan dokumen invoice dan order, sehingga dapat mempercepat pelayanan kepada pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan

