

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

PT Folarium Innotek Indonesia adalah perusahaan *software* atau perangkat lunak di bidang ERP (*Enterprise Resource Planning*) yang saat ini sedang berkembang di bidang konstruksi, manufaktur, dan konsultan. Perusahaan ini berlokasi di Jl. Kaptan Haryadi, Dayakan, Sardonoharjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55581.

PT Folarium Innotek Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang sudah menggunakan sistem informasi untuk menjalankan aktifitas kerjanya, termasuk juga dalam hal layanan *maintenance* untuk pelanggan. Namun sistem pendukung layanan *maintenance* yang diterapkan di PT Folarium Innotek Indonesia saat ini dirasa masih belum maksimal karena dirasa tidak relevan dengan keadaan dilapangan.

Layanan *maintenance* di PT Folarium Innotek Indonesia saat ini masih banyak pekerjaan yang dikerjakan secara manual dan belum terintegrasi dengan sistem. Selain itu di sistem yang saat ini belum tersedia dokumentasi riwayat layanan *maintenance*, yang mana data itu penting untuk pembelajaran ketika mendapatkan kasus yang sama di kemudian hari.

Berdasarkan pada permasalahan di atas PT Folarium Innotek Indonesia membutuhkan sebuah sistem informasi berbasis web yang dapat membantu mengolah data permintaan layanan *maintenance* yang masuk. Sistem ini nantinya akan berguna untuk mempercepat waktu proses *maintenance*. Sistem ini selain dapat mengatasi permasalahan di atas, diharapkan dapat pula membantu penyajian informasi terkait dengan riwayat *maintenance* sehingga terjalin hubungan kerjasama yang transparan antara pelanggan dan perusahaan.

Merekomendasikan pengembangan aplikasi web sebagai media informasi *online*, serta menggunakan sebuah *website* responsif yang bisa diakses dengan baik oleh segala gadget dan memiliki kemampuan untuk mendukung kegiatan monitoring layanan *maintenance*, sekaligus untuk menyampaikan informasi yang bisa diakses kapanpun dan dimanapun.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan sebuah permasalahan yaitu bagaimana merancang aplikasi yang dapat mencatat riwayat layanan *maintenance* pelanggan dan memantau progress penanganan layanan *maintenance* yang dikerjakan oleh teknisi yang ditunjuk melalui sistem?.

## 1.3 Batasan Masalah

Untuk mempersempit pembahasan pada tugas akhir ini, maka dibuat batasan-batasan sebagai berikut:

1. Sistem ini hanya akan menangani permintaan layanan *maintenance* pelanggan berdasarkan laporan.
2. Sistem hanya akan bertugas sebagai media perekam data dan penyaji informasi terkait layanan *maintenance*.
3. *Project manager* hanya dapat memilih teknisi dari internal PT Folarium Innotek Indonesia untuk menangani permintaan layanan *maintenance* yang dilaporkan.
4. Sistem akan dibangun menggunakan Codeigniter dengan bahasa pemrograman PHP dan sistem manajemen database MySQL.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Dari dilaksanakannya Tugas Akhir berbasis web yang telah dibuat mempunyai tujuan yaitu membangun *website* Responsif Sebagai Media Informasi dan Sistem Manajemen Layanan *Maintenance* Berbasis Web pada PT. Folarium Innotek Indonesia.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini diuraikan dalam beberapa bab sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang masalah, tujuan penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi teori penunjang, dan referensi berupa buku, dan jurnal yang terkait dengan laporan ini.

##### **BAB III TINJAUAN UMUM**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum PT. Folarium Innotek Indonesia, tata laksana sistem yang berjalan, permasalahan yang dihadapi, dan alternative pemecahan masalah, diantaranya perancangan database menggunakan *entity relationship diagram* (ERD) desain tampilan sistem yang diusulkan.

##### **BAB IV PERANCANGAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini disajikan implementasi dalam pengembangan Sistem Manajemen *Maintenance* Berbasis Web Pada PT. Folarium Innotek Indonesia. Membahas mengenai urutan dan tahap pengerjaan, proses yang berlangsungnya, serta hasil akhir.

##### **BAB V PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan hasil analisa dan rancang sistem dalam rangka menjawab tujuan penelitian yang diajukan, serta saran saran yang penulis berikan untuk lebih memaksimalkan kinerja sistem.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka ini berisi tentang judul-judul buku, artikel-artikel yang terkait dalam laporan ini.

