

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi *mobile* yang sangat cepat merupakan sebuah keuntungan jika dapat dimanfaatkan dengan baik. Saat ini perangkat *mobile* tidak hanya digunakan untuk telepon, mengirim pesan singkat tetapi dapat juga digunakan mengakses internet secara *online*. Penggunaan teknologi aplikasi *mobile* dapat dimanfaatkan untuk membantu mengelola informasi, membantu mengambil keputusan, serta membantu dalam proses layanan dalam sebuah instansi. Aplikasi *mobile* juga dapat menyimpan data dengan menggunakan basis data sehingga data dapat disimpan dan diolah kembali.

Penggunaan teknologi aplikasi *mobile* dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. CV Nuvarian Surakarta merupakan perusahaan konsultan teknologi informasi dan pengembang perangkat lunak yang terus berkembang sehingga telah memiliki pelanggan tetap dan terus bertambah secara signifikan.

Belum adanya sistem yang menangani pelayanan terhadap pelanggan secara kondusif dan signifikan sehingga proses pelayanan terhadap pelanggan kurang optimal. Penanganan terhadap pelanggan yang masih menggunakan telepon, pesan singkat, dan *e-mail* yang membutuhkan waktu dan ketepatan penyelesaian permasalahan pelanggan menjadi kurang optimal yang mengakibatkan kepuasan pelanggan menjadi tidak maksimal.

Penulis dari latar belakang tersebut mengambil judul penelitian : Perancangan Aplikasi Online untuk Layanan Teknis Pelanggan Berbasis Mobile pada CV Nuvarian Surakarta untuk menyelesaikan masalah tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut : Bagaimana merancang aplikasi online untuk layanan teknis pelanggan berbasis mobile pada CV Nuvarian Surakarta?

1.3 Batasan Masalah

1. Objek penelitian
Penelitian ini akan dilakukan di CV Nuvarian Surakarta
2. Aplikasi yang akan dibuat
Aplikasi yang akan dibuat adalah Aplikasi Online Layanan Teknis Pelanggan. Aplikasi ini nantinya akan digunakan oleh para pelanggan CV Nuvarian untuk menyampaikan bagaimana pihak perusahaan dapat memfasilitasi pelan-pertanyaan atau keluhan, testimoni, dan pemesanan jasa pembuatan aplikasi atau program. Aplikasi ini akan dapat berjalan pada perangkat *mobile cross platform* yaitu seperti : android, windowsphone, iosphone.
3. Software yang digunakan
Microsoft Windows 7 Ultimate, XAMPP 1.8.2, Intel XDK, notepad++.
4. *Output* dari sistem

Sistem ini nantinya akan menghasilkan laporan layanan teknis pelanggan.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Sebagai syarat kelulusan program strata I pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer "AMIKOM" Yogyakarta
2. Untuk merancang merancang aplikasi online untuk layanan teknis pelanggan berbasis android pada CV Nuvarian Surakarta
3. Untuk menerapkan ilmu yang sudah didapat pada perkuliahan di STMIK AMIKOM Yogyakarta

1.5 Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan didalam laporan penelitian adalah sebagai berikut :

Metode Pengumpulan Data

1.5.1.1 Metode Wawancara

Metode yang digunakan untuk memperoleh penjelasan langsung dari pegawai CV Nuvarian Surakarta tentang kegiatan yang dilakukan dalam melayani permintaan pelanggan. Dari kegiatan wawancara tersebut diharapkan mendapatkan data apa saja yang diolah bagian pelayanan. Data tersebut digunakan untuk menentukan kebutuhan sistem yang akan dibuat serta menentukan hasil yang dikeluarkan oleh sistem (*output*).

1.5.1.2 Metode Observasi

Melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap alur kerja yang berjalan pada proses pelayanan pelanggan. Observasi dilakukan di bagian pelayanan.

Dari hasil observasi diharapkan mendapatkan data tentang cara kerja yang ada di bagian pelayanan. Data tersebut digunakan untuk analisis kebutuhan sistem yang akan dibuat.

1.5.1.3 Metode Studi Kasus

Objek penelitian adalah CV Nuvarian yang berlokasi di kota Surakarta, Jawa tengah. Masalah spesifik dari penelitian ini adalah pengelolaan layanan terhadap pelanggan CV nuvarian.

1.5.1.4 Metode Studi Pustaka

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data dari buku, peraturan pemerintah, artikel serta kepustakaan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

Metode Analisis

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) penulis pada lokasi obyek penelitian, maka penulis dapat memaparkan hasil analisis dalam bentuk paparan kondisi obyek, analisis yang digunakan penulis adalah analisis PIECES.

Metode Perancangan

Metode perancangan penulis menggunakan :

1. Data Flow Diagram (DFD)
2. Entity Relational Diagram.
3. Relasi Antar Tabel
4. Rancangan Tabel
5. Perancangan Antar Muka

Metode Pengembangan

Metode Pengembangan yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. pembuatan database
2. pembuatan *interface* atau tampilan
3. membuat koneksi antara database dan *form(interface)*

Metode Testing

Metode pengujian yang digunakan *white-box testing* dan *black-box testing*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan ini sebagai berikut :

1. BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan.

2. BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tinjauan pustaka, dasar teori, Metode Analisis.

3. BAB III: ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini akan membahas deskripsi perusahaan, analisis system (PIECES), perancangan system yang akan dibuat, serta system yang diusulkan.

4. BAB IV: IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang pembuatan database, pembuatan interface, koneksi form dan database, *white-box testing*, kompilasi program, *black-box testing*, implementasi program, manual program, manual instalasi.

5. BAB V: PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari pembuatan skripsi yang di dalamnya terdapat kesimpulan penelitian serta saran yang diberikan oleh penulis.

6. DAFTAR PUSTAKA

