

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Layanan jasa merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh suatu badan usaha untuk memenuhi harapan konsumen. Dalam hal ini perusahaan atau badan jasa menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik. Banyak layanan yang diberikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Layanan jasa banyak dijumpai di Indonesia termasuk didalamnya adalah Kota Gorontalo.

Di Kota Gorontalo jumlah lokasi penyedia layanan jasa terus bertambah setiap tahunnya. Namun faktor permasalahan sekarang yang dihadapi oleh para penyedia layanan jasa adalah banyaknya usaha kecil menengah yang sulit berkembang karena kurangnya investor pengembang dari dalam atau luar daerah untuk menanamkan modalnya. Hal ini salah satunya disebabkan oleh minimnya informasi tentang layanan jasa yang ada di Kota Gorontalo, meskipun sudah ada namun sulit diakses dengan mudah oleh masyarakat luas sehingga menyebabkan banyak para investor kurang tertarik untuk menanamkan modalnya. Selain itu, yang ada tidak didukung oleh informasi peta yang dapat memberikan objek yang lengkap dan sulit diperbaharui data objeknya.

Berdasarkan uraian diatas, untuk mengatasi hal tersebut diperlukan adanya sistem informasi yang cepat, akurat, dan saling terintegrasi kepada masyarakat khususnya para investor agar dapat menanamkan modal usahanya untuk penyedia layanan jasa di Kota Gorontalo sehingga usaha tersebut dapat dikenali oleh masyarakat luas dan dikembangkan dengan tepat sasaran dan sebaik-baiknya.

Sistem informasi geografis berbasis web muncul sebagai penawaran solusi dari permasalahan diatas. Dengan adanya sistem informasi geografis berbasis web dapat digunakan sebagai daya dorong pengguna untuk mencari dan mendapatkan informasi yang cepat, akurat, saling terintegrasi mengenai informasi tentang layanan jasa yang ada di Kota Gorontalo.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka peneliti mengambil topik penelitian dengan judul “**Sistem Informasi Geografis Tentang Layanan Jasa di Kota Gorontalo**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menyediakan suatu sistem informasi geografis layanan jasa di Kota Gorontalo sehingga dapat menarik minat investor untuk menanamkan modal.

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk membatasi ruang lingkup penelitian ini, maka penulis membatasi pembahasannya pada pembuatan sistem informasi geografis mengenai informasi lokasi layanan jasa yang ada di wilayah Kota Gorontalo yaitu

1. layanan jasa hotel, layanan jasa rumah makan, restoran & kafe, layanan jasa rental mobil, layanan jasa tour dan travel serta layanan jasa ekspedisi,
2. Peta yang digunakan dalam penelitian yaitu peta Kota Gorontalo yang menggunakan *google maps* update tahun 2013.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah menyediakan data dan informasi berbasis SIG agar layanan jasa di wilayah Kota Gorontalo bisa dikenali oleh masyarakat luas dan investor yang ingin menyajikan informasi layanan jasa serta pemerintah daerah khususnya Bappeda Kota sebagai perencana pembangunan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah :

1. Menarik minat investor untuk menanamkan modal usaha, dan Membantu pemerintah menyajikan informasi potensi-potensi usaha yang ada di daerah.