

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju menyebabkan timbulnya persaingan antar dunia usaha yang semakin ketat. Begitu juga kesuksesan suatu perusahaan tidak hanya ditentukan dari apa yang dijual, melainkan bagaimana cara suatu perusahaan untuk menjual barang atau jasa yang ditawarkan juga sangat penting. Akan tetapi pada proses-proses tersebut belum juga menjamin bahwa pelanggan akan kembali melakukan bisnis dengan perusahaan, dan salah satu cara yang dapat digunakan adalah menjaga hubungan baik dengan pelanggan (Dewi 2012.1).

CV. Render Tech Production merupakan salah satu perusahaan jasa yang melakukan bisnis pesanan percetakan baik percetakan baliho, foto, undangan, buku dan sebagainya. CV. Render Tech Production memiliki tiga cabang yang tersebar di beberapa wilayah Gorontalo, yaitu Kabupaten Bone Bolango, Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo Utara. Adapun perusahaan ini telah menggunakan alat bantu komputer dalam mengolah data dan laporan namun penggunaan komputer pada perusahaan ini masih belum optimal, berdasarkan wawancara dengan pihak perusahaan dalam melakukan transaksi pembayaran masih dilakukan secara manual. Disisi lain akibat transaksi yang masih manual maka manager sulit untuk mengetahui pendapatan, mengkontrol dan mengawasi laporan dari tiap-tiap cabang dikarenakan letak cabang yang berada jauh dari perusahaan unit yaitu di Kabupaten Bone Bolango. Permasalahan lain dirasakan

oleh konsumen, yang harus menunggu dan bolak-balik untuk mengambil hasil cetakan, karena banyaknya tumpukan cetakan dan tidak adanya informasi kepada konsumen apabila hasil cetakan telah selesai.

Berdasarkan permasalahan diatas maka untuk menghasilkan data yang akurat serta lebih memudahkan pihak perusahaan dalam mengolah data dan meminimalisir kerugian waktu oleh konsumen dan pimpinan perusahaan dalam mengetahui pendapatan perlu adanya suatu sistem informasi berbasis website yang meliputi proses pemesanan dan pemberian informasi kepada konsumen apabila pesanan telah selesai. Apabila permasalahan yang ada tidak segera diperbaiki akan mengakibatkan kerugian dalam segi waktu oleh manager dan konsumen. Berdasarkan masalah tersebut maka penulis perlu merancang dan membangun sistem informasi pelayanan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana merancang dan membangun sistem informasi pelayanan konsumen?

1.3 Ruang Lingkup

1. Sistem informasi ini hanya berfokus pada pelayanan konsumen.
2. Data yang diperlukan dalam pembuatan sistem adalah data penjualan

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yaitu merancang dan membangun sistem informasi pelayanan konsumen.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Manfaat secara teoritis yaitu penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan sistem informasi pelayanan konsumen.
- b. Manfaat secara praktis :
 1. Aplikasi ini dapat memberikan kemudahan kepada konsumen dalam melakukan transaksi pemesanan
 2. Membantu konsumen untuk mendapatkan informasi mengenai pesanan melalui sms gateway
 3. Aplikasi ini dapat membantu pihak karyawan CV Render Tech Production untuk meminimalisir kesalahan dalam proses pembuatan laporan.
 4. Membantu pimpinan perusahaan dalam sebuah pengambilan keputusan.

