

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi saat ini sangatlah berperan penting diberbagai bidang pendidikan terutama kemampuannya yang baik dalam mengolah data dan informasi. Apalagi pada saat ini, komputer amat penting untuk memudahkan pekerjaan kita. Di era sekarang ini teknologi sudah sangat maju, komputer pun mempunyai peranan yang sangat penting. Semua bidang profesi sangat membutuhkan komputer, seperti dalam dunia wirausaha telah mengalami perubahan yang sangat besar, karena adanya kemajuan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Akibatnya, cara hidup dan pola pikir manusia mengalami perubahan menjadi lebih modern sesuai dengan keadaan sekarang ini.

Pemanfaatan dunia teknologi di bidang wirausaha atau bisnis sangat dirasakan efeknya. Kemudahan dalam mengelola dan memanageren sebuah perusahaan dengan adanya komputer (teknologi) sangat dirasakan para pemilik usaha dan juga para pelanggan atau pengguna jasa sebuah perusahaan.

Dewasa ini persaingan semakin ketat dan berkembang sejalan dengan kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi serta dunia informasi. Ketiga hal tersebut telah banyak mempengaruhi kehidupan masyarakat dunia internasional pada umumnya. Hampir setiap kegiatan dan aktifitas kehidupan tidak terlepas dari peralatan canggih, mutakhir dan serba modern contohnya adalah komputer.

Dalam sebuah perusahaan perlunya komputer nampaknya tidak dapat dihindarkan lagi. Sebut saja dalam sebuah perusahaan kecil semacam *counter*

*handphone* sudah menggunakan komputer, apalagi dengan perusahaan besar yang pasti butuh lebih banyak komputer dan peralatan teknologi lainnya.. Hal ini tentunya untuk meningkatkan pelayanan kepada para pelanggan dan karyawan dalam perusahaan itu sendiri. Komputer merupakan alat canggih tepat waktu dan tepat guna di dalam membantu proses pelayanan dunia usaha, mengerjakan laporan, membuat brosur pemasaran, memberikan pelayanan terhadap pelanggan, serta untuk mempermudah dan mempercepat proses kerja. Sebagaimana penulis ketahui bahwa masih ada usaha-usaha menengah kebawah didalam negeri yang melakukan proses transaksi masih belum memanfaatkan komputer sebagai alat bantu. Seiring terjadinya hambatan yang ditemui dibagian administrasi dalam menerangkan item-item serta kode-kode barang yang akan disampaikan atau diinformasikan kepada pelanggan dalam jumlah yang banyak sehingga apabila informasi yang dibutuhkan mengenai data barang atau jasa, lokasi, dan informasi lainnya masih memerlukan waktu yang relatif cukup lama untuk mendapatkannya.

“*Web Mapping* atau pemetaan lokasi dalam bentuk web adalah bentuk pemanfaatan teknologi yang bergerak di bidang usaha terutama dalam pemetaan lokasi” (Prahasta, 2005: 3). Saat ini, pencatatan atas lokasi sebuah perusahaan termasuk cabang-cabang perusahaan tersebut, masih dilakukan secara manual dan bisa dikatakan masih kurang memadai melihat kenyataan bahwa pemetaan digital lokasi semakin berkembang, sehingga agak menyita waktu bila ingin melihat lokasi dan keadaan perusahaan secara cepat dan mudah. Saatnya sebuah perusahaan menerapkan sistem informasi pemetaan dan kapasitas sebuah lembaga pendidikan secara komputerisasi untuk mengatasi hal tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Perancangan Sistem Informasi untuk Consumer Service Telkom di Trenggalek Menggunakan Fitur Google Map”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis membuat rumusan masalah yaitu “Bagaimana merancang dan mengaplikasikan Sistem Informasi untuk Consumer Service Telkom di Kota Trenggalek Menggunakan Fitur Google Map?”.

## **C. Batasan Masalah**

Penulis melakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Pemetaan real time secara online agar lebih cepat dan akurat.
2. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah *PHP* dengan database *MySQL*.
3. Sistem hanya menangani master data (*Pemetaan lokasi, kapasitas atau luas, dan kondisi fisik sebuah perusahaan*), Input (*Penambahan data lokasi dari sebuah perusahaan*)
4. Output yang dihasilkan adalah Laporan Master Data (*Pemetaan lokasi perusahaan dan cabangnya, kapasitas, dan kondisi fisik perusahaan*).

## **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah merancang dan membuat suatu sistem informasi dari Consumer Service yang ada di perusahaan Telkom Trenggalek yang diharapkan bisa mempermudah karyawan dalam mengolah data dan

melaporkan informasi yang berkaitan dengan Pemetaan Lokasi dengan studi kasus di area kota Trenggalek.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah

1. Perancangan sistem yang baru akan dapat mengatasi masalah efisiensi dan ketepatan penggunaan waktu dalam memproses informasi pemetaan lokasi di Trenggalek.
2. Diharapkan dengan adanya sistem mapping ini dapat bermanfaat dalam meningkatkan mutu pelayanan untuk customer service P.T Telkom Trenggalek agar perusahaan tetap mendapatkan loyalitas customer meskipun persaingan pasar telekomunikasi makin ketat.
3. Dapat mengetahui posisi pemasangan DP (Distributor Point), RK (Rumah Kabel) dan STO (Sentral Telepon Otomatis) sehingga dapat diketahui jumlah customer yang masuk pada jaringan Telkom.

#### **F. Metode Perancangan**

Dalam rangka mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini, yang dilakukan penulis antara lain :

1. Metode Pengamatan Langsung (*Observasi*)

Penulis mengamati langsung lokasi lembaga pendidikan yang berhubungan dengan masalah yang hendak dibahas.

## 2. Wawancara (*Interview*)

Penulis bertanya langsung kepada pemilik dan orang yang berhubungan langsung dengan kegiatan tersebut.

## 3. Studi Pustaka

Penulis mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dengan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan penulisan tugas akhir dan sebagai pengambilan referensi.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini terbagi dalam lima bab dan diantara satu bab dengan bab lainnya merupakan satu rangkaian yang saling berhubungan. Untuk lebih jelasnya sistematika Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I    PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi penjelasan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi-asumsi, dan sistematika penulisan.

### **BAB II    LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini berisi tentang pengertian sistem informasi, sistem pengolahan data pemetaan lokasi dari beberapa teori yang melandasi permasalahan yang sedang dihadapi dunia pendidikan, konsep dasar *bahasa pemrograman PHP*, dan *MySQL* sebagai databasenya.

### **BAB III    METODE PERANCANGAN**

Berisi tentang langkah-langkah penelitian yang dilakukan untuk memecahkan masalah.

#### BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang analisis masalah yang menguraikan tentang gambaran singkat permasalahan yang dihadapi dunia pendidikan, serta pemecahan masalah yang timbul berdasarkan perumusan masalah pada sistem yang ada. Serta berisi penjelasan langkah-langkah mendesain program. Antara lain membahas tentang *context* diagram, *data flow* diagram, *entry relationship* diagram, struktur database, *flowchart* dan desain *web* serta beberapa *listing* program, petunjuk instalasi.

#### BAB V PENUTUP

Dalam bab ini akan memuat tentang kesimpulan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya dan saran berisikan masukan serta pertimbangan pengoperasian program.