

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang suatu proses bisnis memberikan kesempatan strategis dalam menghadapi persaingan yang dihadapi oleh setiap manajemen perusahaan. Implementasi Sistem informasi yang baik pada suatu perusahaan dapat mempercepat proses transaksi yang ada sehingga pembuatan laporan dari transaksi yang berlangsung dapat diperoleh dengan cepat dan tepat sehingga informasi yang dihasilkan valid salah satunya pada proses transaksi pemesanan suatu produk pada perusahaan (Handrianto and Sanjaya, 2020)

Pemesanan adalah suatu aktifitas yang dilakukan oleh konsumen sebelum membeli. Untuk mewujudkan kepuasan konsumen maka perusahaan harus mempunyai sebuah sistem pemesanan yang baik. Saat ini pemesanan dapat dilakukan menggunakan media promosi online seperti *website* dengan jenis *e-commerce* yang banyak dimanfaatkan saat ini. *E-commerce* merupakan media jual beli secara online atau secara tidak langsung yang digunakan sebagai usaha memperkenalkan produk dan menjadikan tempat transaksi yang mudah dan cepat. Produk yang ditawarkan dalam *e-commerce* sangat beragam, mulai dari kerajinan tangan, keperluan pribadi, elektronik dan produk lainnya (Pratmanto, Fatakhudin and Pendahuluan, 2017)

PT. Telkom Akses adalah badan usaha milik Negara yang bergerak di sector jasa telekomunikasi dan jaringan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Perusahaan ini menawarkan layanan jaringan dan telekomunikasi dasar domestic

dan internasional. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan dalam mempromosikan dan menjual produk mereka melalui situs-situs sosial seperti *instagram* sehingga kurang lengkapnya informasi yang diberikan. Pelanggan juga harus datang langsung atau melakukan *via telephone*, melihat *link* dan *whatsapp* untuk mendapatkan informasi dan pemesanan produk yang ditawarkan PT. Telkom Akses sehingga cukup membuang waktu pelanggan jika produk yang ditawarkan sedang tidak ada.

Solusi dari masalah diatas maka akan dirancang dan dibuat sistem informasi pemesanan produk telekomunikasi berbasis *online*. Sistem yang dibangun nantinya akan mempermudah proses promosi, transaksi pemesanan dan penjualan. Sistem ini menampilkan informasi seputar produk yang ditawarkan, dan di fokuskan untuk menyebarkan informasi, layanan, fasilitas, menu, promo, dan *chatting* serta memberikan kenyamanan bagi pelanggan dalam mencari informasi secara cepat dan menghasilkan laporan yang sesuai kebutuhan PT. Telkom Akses.

1.2. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membangun sistem pemesanan produk telekomunikasi pada PT. Telkom Akses berbasis web untuk meningkatkan pendapatan dan mempermudah dalam transaksi penjualan ?
2. Bagaimana melakukan promosi dan pemesanan produk telekomunikasi pada PT. Telkom Akses?

1.3. Batasan Masalah

Supaya pembahasan masalah yang dilakukan dapat terarah dengan baik dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas, yakni:

1. Penelitian ini dilakukan pada PT Telkom Akses
2. Aplikasi yang dibangun hanya mengelola pemasaran dan pemesanan
3. Transaksi pembayaran dilakukan secara transfer bank.
4. Sistem ini akan mengelola data informasi promo, *chatting*, data pelanggan, data produk, data pemesanan dan transaksi pembayaran.
5. Sistem yang dibangun akan menggunakan metode *extream programming*.
6. Pengujian sistem akan menggunakan ISO 25010 dengan aspek *performance efficiency*, dan *functionality*.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam perancangan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk membangun sistem pemesanan produk telekomunikasi pada PT. Telkom Akses berbasis web untuk meningkatkan pendapatan dan mempermudah dalam transaksi penjualan.
2. Untuk melakukan promosi dan pemesanan produk telekomunikasi pada PT. Telkom Akses.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat perancangan ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun secara tidak langsung bagi pihak yang berkepentingan adalah sebagai berikut:

1. Membantu dalam proses promosi dan pemesanan produk telekomunikasi pada PT. Telkom Akses.
2. Membangun sistem pemesanan produk telekomunikasi pada PT. Telkom Akses berbasis web untuk meningkatkan pendapatan dan mempermudah dalam transaksi penjualan.