

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT Otasindo Primasatwa merupakan perusahaan yang bergerak dibidang produksi dan distribusi obat-obatan hewan yang saat ini mulai berkembang dan memiliki cabang di beberapa wilayah di Indonesia. Dalam mendukung aktifitas bisnis dan pemasaran produk PT Otasindo membuka cabang di Lampung yang beralamat di Jalan Puri Maeracaka Blok 1 No.14 Perumnas Way Halim Bandar Lampung yang terdiri dari lima wilayah pemasaran yaitu : Bandar Lampung, Lampung Selatan, Lampung Tengah, Lampung Utara, Lampung Timur. Dari Kelima wilayah tersebut teridiri dari lima Orang *Technical support* yang bertugas memasarkan produk, memberikan pengetahuan umum mengenai kegunaan produk dan menjaga hubungan yang baik dengan setiap mitra kelolaannya.

Technical support tinggal diwilayah berdasarkan penempatan kerjanya, sehingga setiap minggu harus pergi kekantor cabang menyerahkan hasil kunjungan kerja di Bandar Lampung. Selain itu Penjadwalan kunjungan yang saat ini dipakai masih dilakukan secara manual oleh *Technical support* dan tidak bisa terpantau dengan baik sehingga laporan kunjungan harian tidak bisa dilaporkan dengan secara sistematis.

Sistem informasi berbasis web memiliki beberapa keuntungan diantaranya dapat diakses dari mana saja dan kapan saja menggunakan komputer, tablet atau peralatan elektronik lainnya yang terhubung dengan jaringan baik lokal maupun internet. Untuk membangun sistem informasi berbasis web dapat menggunakan *tool* berupa *framework* yang dapat membantu pengembang sistem agar tidak perlu membangun sebuah sistem berbasis web dari awal/nol.

Salah satu *framework* yang banyak digunakan oleh pengembang sistem adalah *CodeIgniter (CI)*. *CI* merupakan *framework open source* pemrograman berbasis web dengan PHP (*Hypertext Preprocessor*) yang dibangun menggunakan konsep *Model View Controller (MVC)*. *CI* menyediakan berbagai macam *library* yang dapat mempermudah dalam pengembangan sistem dan termasuk *framework* tercepat dibandingkan dengan *framework* lainnya.

Technicl support mengisi laporan kunjungan harian dikirimkan ke kantor cabang untuk diperiksa oleh kepala cabang untuk di tanda tangani, oleh sebab itu diperlukan sebuah sistem atau aplikasi penjadwalan dan pelaporan kunjungan harian *Technical support* yang baik untuk mengatasi permasalahan tersebut. Hal tersebut menyebabkan timbulnya beberapa masalah, diantaranya untuk melakukan laporan kunjungan harian membutuhkan waktu satu minggu untuk dilaporkan, tidak terdapat informasi sistem mengenai penjadwalan kunjungan harian dan resiko kehilangan. Selain itu pencatatan secara manual juga dapat menyebabkan rawan terjadi kesalahan.

Dalam proses penjadwalan dan pelaporan kunjungan harian pada PT Otasindo Primasatwa Cabang Lampung yang dilakukan oleh *Technical support* untuk mengisi laporan kunjungan harian yang dikirimkan ke kantor cabang dan diperiksa oleh kepala cabang untuk di tanda tangani, oleh sebab itu diperlukan sebuah sistem atau aplikasi penjadwalan dan pelaporan kunjungan harian *Technical support* yang baik untuk mengatasi permasalahan tersebut. Hal tersebut menyebabkan timbulnya beberapa masalah, diantaranya untuk melakukan laporan kunjungan harian membutuhkan jarak kurang lebih 30 km dari wilayah penempatan kerja ke kantor cabang sehingga mengharuskan karyawan membuat izin kerja dan memungkinkan jam kerja berkurang serta mengganggu kegiatan kerja karyawan, hal tersebut yang mengakibatkan perusahaan perlu memberikan pelayanan terhadap karyawan sehingga proses pelaporan kunjungan harian mampu dilakukan karyawan tanpa harus datang ke kantor cabang, masalah lain yang sering terjadi yaitu membutuhkan waktu kurang lebih satu minggu untuk dilaporkan, tidak terdapat informasi sistem meng dan resiko kehilangan serta memakan biaya yang tidak sedikit. Selain itu pencatatan secara manual juga dapat menyebabkan rawan terjadi kesalahan. Pentingnya peran seorang *Technical support* didalam proses bisnis di perusahaan memberikan beban kerja yang besar dan perlu kontrol yang baik dari perusahaan demi mencegah hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam setiap kunjungan *Technical support* harus memiliki jadwal yang jelas setiap harinya dan diwajibkan menyerahkan hasil kunjungan harian yang berbentuk kertas laporan yang dibuat secara manual setiap minggunya.

Penelitian tentang rancang bangun aplikasi penjadwalan kuliah STMIK AUB surakarta berbasis web, hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi penjadwalan kuliah sesuai dengan batasan-batasan yang ada pada STMIK AUB Surakarta (Sanjaya and Sumboro, 2015)

Penelitian tentang rancang bangun sistem pejadwalan guru mengajar berbasis web (Studi Kasus : SMPN 2 Dawarblandong, Mojokerto), hasilnya menunjukkan bahwa sistem informasi penjadwalan guru mengajar berbasis web dapat mempermudah pembuatan jadwal dalam penginputan data untuk menghindari bentrok data atau kesamaan jam mengajar dan mempermudah pembuatan laporan-laporan data penjadwalan. Selain itu juga dapat memberikan kemudahan bagi guru dalam menjadi informasi jadwal dan tugas pada masing-masing guru (Chusna and Fatrianto, 2017)

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang merancang dan membangun aplikasi penjadwalan dan pelaporan kunjungan harian *Technical support* berbasis web pada PT Otasindo Primasatwa Cabang Lampung.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan utama yang dapat dirumuskan yaitu :

- 1) Bagaimana merancang dan membangun aplikasi penjadwalan dan pelaporan kunjungan harian *Technical support* berbasis web pada PT Otasindo Primasatwa Cabang Lampung?
- 2) Bagaimana melakukan pengujian aplikasi dengan menggunakan ISO 25010?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membangun aplikasi penjadwalan dan pelaporan kunjungan harian *Technical support* berbasis web pada PT Otasindo Primasatwa Cabang Lampung yang dapat digunakan untuk mengelola penjadwalan dan laporan kunjungan harian *Technical Support* sehingga aplikasi atau sistem yang dirancang bisa bermanfaat untuk meminimalisir biaya dan waktu dalam proses bisnis perusahaan terkait penjadwalan dan laporan kunjungan harian.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian yang dilakukan hanya pada pengolahan data berupa penjadwalan dan laporan kunjungan harian *Technical Support*.
- b. Sistem akan dibangun menggunakan bahasa pemrograman *PHP*, *MySQL* sebagai basis data nya dan menggunakan *framework codeigniter*.
- c. Dalam melakukan pengujian sistem, akan menggunakan *ISO 25010 Testing* dengan aspek *functionality* dan *usability*

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi admin PT Otasindo Primasatwa untuk mengelola data kunjungan harian *Technical support* mulai dari penjadwalan kunjungan kerja hingga laporan harian terkait hasil kunjungan *Technical support* yang kemudian dilaporkan kepada pimpinan cabang lampung secara cepat dan akurat.