

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di berbagai bidang saat ini semakin meningkat. Penyebaran informasi yang terdahulu cenderung dilakukan secara manual dan relatif lambat, saat ini dapat dilakukan dengan lebih cepat serta efisien. Dalam hal ini tentu mempengaruhi banyak aspek dalam kehidupan, tak terkecuali perusahaan - perusahaan yang telah berdiri sejak lama, perusahaan – perusahaan rintisan (startup), dan instansi pemerintahan ataupun swasta, dalam menjalankan proses bisnisnya. Perkembangan yang pesat ini juga menuntut perusahaan dan instansi untuk selalu berkembang seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih saat ini. Terutama untuk perusahaan rintisan atau startup supaya dapat bersaing dengan perusahaan – perusahaan yang telah berjalan lebih lama.

Dalam bisnis, pelanggan atau konsumen adalah aset yang sangat penting, perusahaan yang ingin menguasai dan meningkatkan pangsa pasarnya, maka haruslah mampu memberikan dan menangani pelayanan yang prima kepada pelanggannya. Pelayanan prima kepada pelanggan saat ini sudah seharusnya menjadi strategi atau budaya perusahaan dan bersifat *total solution*. Bagi *front liner*, kehadiran pelanggan perlu di sambut dengan sikap dan perilaku yang menerapkan konsep *tender, loving* dan *care* atau kita sering menyebutnya senyum, salam dan sapa yang diwajibkan kepada jajaran *front liner*. Sedangkan strategi untuk memberikan pelayanan prima kepada pelanggan bukan hanya dapat dilakukan oleh *front liner* saja. Tetapi juga menjadi kewajiban semua bagian yang ada di perusahaan tersebut, tidak terkecuali *back office*. *Back office* mungkin jarang atau tidak pernah sama sekali berinteraksi secara langsung dengan pelanggan atau konsumen. Dengan menerapkan strategi pelayanan prima, maka sebuah departemen atau sub

departemen bukan saja di tuntutan menyelesaikan pekerjaan sesuai target dan tepat waktu. Bagi *back office* untuk pelayanan prima yang paling penting adalah memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan dengan cepat dan akurat sebagai bagian dari *total solution*. Maka dari itu di Quabit back office akan langsung berinteraksi dengan pelanggan karena organisasinya masih ringkas.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan – permasalahan yang ada diatas, salah satu cara untuk membangun perusahaan rintisan atau startup yang berdiri di kota – kota besar seperti di Kota Jakarta perlu membangun sebuah aplikasi atau sistem informasi untuk menjalankan SOP (*Standart Operating Procedure*) berbasis web bagi pelanggan yang ingin langsung berinteraksi dengan salah satu departemen yang ada di dalam perusahaan (*back office*), sehingga dapat berjalan sesuai dengan baik dan lancar. Aplikasi atau sistem ini di rancang dan dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework* Laravel. *Framework* Laravel dipilih karena konsep yang digunakan adalah MVC (*Model-View-Controller*) sehingga memudahkan dalam pembuatan website, dikarenakan adanya pemisahaan program antara tampilan (front-end) dengan *controller* (back-end).

## 1.2 Tujuan

Tujuan dari pembuatan aplikasi atau sistem pada Proyek Akhir ini sebagai berikut :

1. Membangun sistem untuk menjalankan SOP berbasis website yang dapat membantu pelayanan pada *back office* sebuah perusahaan rintisan (start up).
2. Membangun sistem untuk menjalankan SOP berbasis website dengan menggunakan *framework* Laravel.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan tujuan proyek akhir yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun aplikasi atau sistem untuk menjalankan SOP berbasis web yang dapat membantu back office untuk menangani pelanggan pada sebuah perusahaan rintisan?

### 1.4 Batasan Masalah

Pada pembuatan tugas akhir ini, batasan masalah yang ditentukan sebagai berikut :

1. Alur sistem dari aplikasi di buat berdasarkan permintaan dari pihak Quabit.
2. Pengguna untuk aplikasi sistem ini adalah pelanggan, manajer, admin, staff dari *back office*.
3. Aplikasi digunakan untuk menangani pencatatan data pelanggan di Quabit.
4. *Back office* dapat menangani pelanggan yang akan jatuh tempo dengan mendapatkan notifikasi dari sistem selama 1 bulan, 3 minggu, 2 minggu dan 1 minggu sebelum hari jatuh tempo.
5. *Back office* dapat menangani pelanggan yang telah melampaui batas jatuh tempo atau akan jatuh tempo dalam berlangganan dengan mengirim notifikasi ke *email* dari pelanggan.
6. Sistem aplikasi dapat mencatat data *sales* yang melakukan penjualan ke pelanggan.