

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan pesat teknologi informasi, khususnya dalam bidang teknologi printer, telah membawa dampak signifikan dalam kehidupan sehari-hari baik dalam lingkup bisnis maupun individu. Penggunaan printer sebagai perangkat keras untuk mencetak dokumen, gambar, dan berbagai jenis karya lainnya menjadi semakin meluas. Sejalan dengan peningkatan penggunaan printer ini, permintaan akan layanan *service* printer juga mengalami peningkatan.

Salah satu penyedia layanan *service* printer yang telah beroperasi selama beberapa tahun adalah FB Printer. Meskipun telah memiliki sejumlah pelanggan tetap, FB Printer perlu terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk tetap bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Pengalaman menunjukkan bahwa pelanggan membutuhkan kemudahan dalam memantau perkembangan perbaikan printer mereka, sedangkan FB Printer perlu meningkatkan efisiensi dalam proses monitoring dan komunikasi dengan pelanggan.

Pada saat ini, FB Printer menghadapi beberapa kendala dalam sistem monitoring dan pendataan yang masih menggunakan metode manual dengan mengandalkan buku besar. Masalah tersebut semakin kompleks dengan adanya pegawai *service* yang selalu berkeliling untuk melayani pelanggan di lokasi yang berbeda. Pegawai *service* harus selalu membawa buku besar tersebut, mencatat informasi perbaikan printer dari satu tempat ke tempat lain, dan menghadapi risiko kehilangan atau kerusakan data. Selain itu, ramainya tempat *service* juga menyulitkan proses pencatatan manual dan dapat meningkatkan risiko kesalahan dalam menginput data.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka FB Printer membutuhkan suatu sistem monitoring berbasis web yang dapat memantau perkembangan printer secara real time, dan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan. Sistem monitoring FB printer dapat membantu pegawai dalam mencatat data perbaikan printer sehingga dapat mengurangi resiko kehilangan atau kesalahan menginput data.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berikut adalah beberapa permasalahan yang akan dijawab melalui penelitian dalam skripsi ini:

- a. Bagaimana merancang dan mengembangkan sistem *monitoring* yang memungkinkan pelanggan FB Printer untuk memantau perkembangan perbaikan printer mereka secara *real-time*?
- b. Bagaimana efektivitas dan efisiensi sistem *monitoring* yang diimplementasikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan?

## 1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka batasan masalah yang diteliti dalam penelitian ini yaitu:

- a. Sistem *monitoring* FB printer hanya memantau perkembangan printer, melakukan pencatatan data perbaikan printer dan pembayaran melalui midtrans.
- b. Pengguna aplikasi ini adalah pegawai FB Printer dan *customer* FB Printer.
- c. Studi kasus hanya dilakukan pada FB Printer Gebog, Kudus.
- d. Sistem ini menggunakan verifikasi 2 langkah, ada 2 opsi metode verifikasi yaitu email dan whatsapp. API whatsapp yang dipakai masih bersifat gratis yang mana free 1000 pesan.
- e. Penelitian ini menggunakan payment gateway dari midtrans. Untuk metode pembayaran dapat menggunakan semua jenis tipe.
- f. Penelitian ini dibatasi menggunakan midtrans sandbox.
- g. Pelanggan akan mendapat potongan sebesar 10% jika telah melakukan perbaikan sebanyak 10 kali.

## 1.4. Tujuan

Adapun tujuan penelitian pada FB Printer adalah:

- a. Merancang dan mengembangkan sistem *monitoring* yang memungkinkan pelanggan FB Printer untuk memantau perkembangan perbaikan printer mereka secara *real-time*.

- b. Mengevaluasi efektivitas dan efisiensi sistem *monitoring* dan integrasi *online* shop yang diimplementasikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

### 1.5. Sistematika penulisan

Ada beberapa bab dalam penulisan skripsi ini:

Tabel 1. Sistematika penulisan

BAB I	BAB I PENDAHULUAN 1.1 Latar Belakang 1.2 Perumusan Masalah 1.3 Batasan Masalah 1.4 Tujuan 1.5 Sistematika Laporan
BAB II	BAB II TINJAUAN PUSTAKA 2.1 Penelitian Terkait 2.2 Landasan Teori
BAB III	BAB III METODOLOGI 3.1 Metode Pengembangan Sistem 3.2 Kerangka Pikir
BAB IV	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 4.1 Deskripsi FB Printer 4.2 Analisa Kebutuhan Sistem 4.3 Perancangan Sistem 4.4 Implementasi Database 4.5 Implementasi Sistem 4.6 Pengujian Aplikasi
BAB V	BAB V PENUTUP 5.1 Kesimpulan 5.2 Saran