

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi informasi yang semakin tinggi akan mendorong manusia untuk mencari kemudahan mengenai apa yang sedang dipelajarinya. Sekarang ini arus informasi berjalan dengan cepat seiring dengan pesatnya arus teknologi yang semakin berkembang. Hampir semua perusahaan dalam hal pengambilan keputusan pengembangan informasi. Dalam hal ini, teknologi komputer memberikan berbagai keuntungan atau manfaat yang sangat banyak bagi dunia bisnis, instansi pemerintahan maupun swasta. Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi akan mempermudah aktivitas pekerjaan lebih efisien, lengkap dan akurat.

Pada PT Marga Putri Raya, ditemukan permasalahan pada sistem pendataan yaitu, dalam proses masih belum maksimal. Berdasarkan permasalahan diatas pada PT Marga Putri Raya, peneliti bertujuan untuk membantu pengusaha dalam mengelola data penjualannya agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pencatatan data yang dilakukan perusahaan ini.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang aplikasi kepuasan owner jasa perbaikan jalan toll pada PT Marga Putri Raya?

2. Bagaimana cara mengukur kepuasan kontraktor terhadap PT Marga Putri Raya dengan metode customer satisfaction index dan image processing?

### **1.3. Batasan Masalah**

Pada aplikasi Sistem Pendataan ini diberi pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Hanya melihat kepuasan dari owner melalui mengisi kuisioner dari hasil perbaikan marka jalan yang dibuat oleh PT Marga Putri Raya.
2. Aplikasi hanya melihat hasil brightness dari metode image processing untuk mengetahui puas atau tidak pada hasil pekerjaan PT Marga Putri Raya.

### **1.4. Tujuan dan Manfaat**

#### **1.4.1. Tujuan**

Tujuan dari laporan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk melihat seberapa puas penilaian owner terhadap hasil pekerjaan dari PT Marga Putri Raya.
2. Untuk mengetahui tingkat kecerahan pada hasil pekerjaan marka jalan yang dibuat oleh PT Marga Putri Raya.

#### **1.4.2. Manfaat**

Manfaat dari laporan skripsi ini adalah sebagai berikut :

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi suatu sistem jasa perbaikan marka jalan yang bermanfaat dan berguna untuk diterapkan kedepannya pada PT Marga Putri Raya

## **1.5. Metodologi Penelitian**

Untuk menyusun penelitian ini, maka diperlukan data-data yang akurat agar dapat menghasilkan suatu laporan yang baik dan benar. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah :

### **1.5.1. Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang di gunakan adalah :

#### **1. Observasi**

Melakukan pengamatan secara langsung untuk mengetahui alur data yang di olah setiap harinya.

#### **2. Wawancara**

Metode wawancara yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mewawancarai sumber-sumber terkait yang mengetahui dan memahami terhadap objek penelitian yang sedang dilakukan.

#### **3. Kajian Literatur**

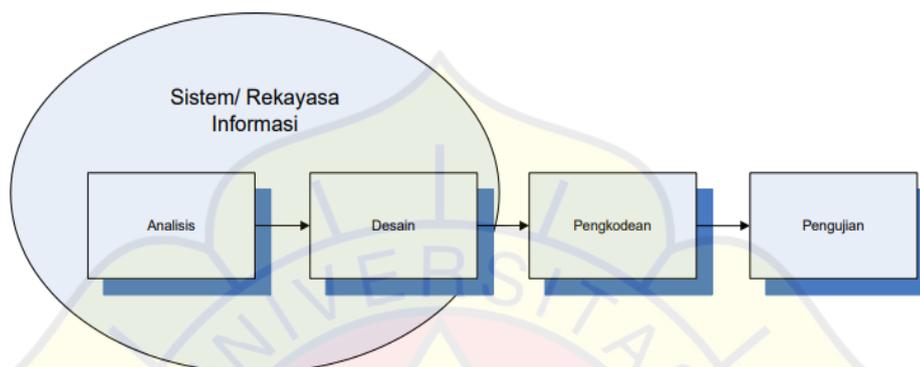
Melakukan studi kepustakaan dengan melengkapi informasi yang berhubungan dengan aplikasi yang di buat.

### **1.5.2. Metode Perancangan Sistem**

Metode yang digunakan untuk merancang dan membuat aplikasi sistem prediksi dengan menggunakan metode *waterfall*. Metode waterfall adalah suatu metode yang melakukan pendekatan secara sistematis dan terurut pada pengembangan perangkat lunak. Metode ini terdapat 5 (lima) tahap untuk

mengembangkan aplikasi sistem disposisi yaitu *analysis, design, coding, testing,* dan *maintenance*, dimana

konsep dari metode ini adalah melihat suatu masalah secara sistematis dan terstruktur dari atas kebawah.



**Gambar 1.1** Metode Perancangan Sistem (Dermawan, Hartini ,2017)

## 1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini digunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi gambaran umum penulisan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan, metodologi penulisan dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan tentang teori dasar yang menunjang dalam pembahasan penelitian yang dapat digunakan dalam menyelesaikan permasalahan yang diangkat.

### **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Bab ini berisikan tentang mengenai perancangan sistem yang akan dibuat.

### **BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM DAN ANALISIS HASIL**

Bab ini berisikan tentang mengenai perancangan implementasi sistem yang telah dibuat berdasarkan rancangan pada bab sebelumnya.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan rangkuman dari seluruh tulisan yang telah diuraikan dalam bab-bab sebelumnya.

