

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Dalam era perkembangan teknologi yang terus bertambah cepat, permintaan akan informasi yang efisien dan akurat menjadi sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, informasi memiliki peran yang krusial dalam perkembangan masyarakat saat ini dan ke depannya. Namun, permintaan yang signifikan untuk data dan informasi tidak selalu diiringi oleh penyediaan yang memadai. Terkadang, orang kesulitan menemukan informasi yang mereka butuhkan karena ketidakakuratan dalam penyajian informasi tersebut.

Dalam dunia bisnis saat ini persaingan semakin ketat, sehingga perusahaan harus mampu mengadaptasi teknologi informasi. Bisnis harus memiliki strategi pemasaran yang inovatif untuk bersaing antar bisnis untuk mempertahankan kelangsungan bisnis. Strategi pemasaran merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan nilai pelanggan guna mendapatkan keuntungan.

Diantara beberapa strategi pemasaran, faktor customer service memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan, yang berpengaruh terhadap kelangsungan penjualan di masa yang akan datang. Pemasaran tidak selalu didefinisikan dengan menjual, menjelaskan dan menjual, tetapi dalam arti baru, ini adalah tentang memenuhi kebutuhan pelanggan. Ketika pemasar memahami kebutuhan pelanggan, mengembangkan produk, layanan yang memberikan nilai lebih tinggi kepada pelanggan, menetapkan harga, mendistribusikan, dan memasarkan secara efektif, produk akan terjual dengan mudah.

Untuk memaksimalkan strategi ini, perusahaan harus memperhatikan tidak hanya penjualan dan pemasaran, tetapi juga layanan purna jual. Karena pelanggan juga mempertimbangkan layanan yang ditawarkan setelah penjualan.

Layanan purna jual merupakan bagian dari kepuasan konsumen. Dengan perkembangan telekomunikasi yang pesat dan persaingan yang ketat, semakin banyak produsen yang bergerak dalam mewujudkan kebutuhan dan keinginan

konsumen, yang berorientasi pada kepuasan konsumen guna meningkatkan cakupan layanan dan kualitas layanan.

Kharisma Aquarium adalah perusahaan pertanian yang ditujukan untuk para pecinta ikan hias yang beralamatkan di Jalan Depati Hamzah, Semabung Lama, Kecamatan Bukit Intan, Kota Pangkajene. Saat ini Kharisma Aquarium memiliki proses bisnis yang masih terbilang manual dan kurangnya media penyampaian informasi dari pelanggan untuk mengetahui kepuasan pelanggan setelah bertransaksi yang belum didukung oleh sebuah aplikasi berbasis website.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis mengangkat topik penulisan skripsi yang berjudul **“SISTEM INFORMASI LAYANAN PURNA JUAL BERBASIS WEB PADA KHARISMA AQUARIUM PANGKALPINANG DENGAN MODEL FAST”**. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

### **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, dapat ditentukan permasalahan pada Kharisma Aquarium sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang layanan purna jual berbasis website untuk Kharisma Aquarium ?
2. Bagaimana meningkatkan kepuasan dan mutu pelayanan untuk Kharisma Aquarium ?
3. Bagaimana mengatasi masalah pelayanan belum terkomputerisasi ?

### **1.3.Batasan Masalah**

Batasan sistem informasi pelayanan Aquarium Kharisma adalah sebagai berikut:

1. Sistem ini digunakan untuk Kharisma Aquarium
2. Sistem ini tidak membahas tentang penjualan dan stok barang
3. Layanan purna jual menggunakan website

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

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian Kharisma Aquarium adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan rancangan sistem informasi layanan purna jual berbasis website pada Kharisma Aquarium untuk memudahkan proses pelayanan
2. Menyelesaikan masalah pelayanan yang dihadapi Kharisma Aquarium yang terbilang masih manul dengan bantuan teknologi komputer.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian di Kharisma Aquarium adalah sebagai berikut :

1. Menghasilkan layanan purna jual konsumen yang sesuai dan akurat untuk Kharisma Aquarium
2. Memperluas jaringan bisnis dan meningkatkan mutu pelayanan.
3. Menambah pengetahuan dan meningkatkan keterampilan penulis.
4. Sebagai bahan referensi bagi penulis lain dalam bidang yang sama.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan menggambarkan keseluruhan isi pembahasan skripsi, yang tujuannya adalah untuk memudahkan pembaca mengikuti jalannya perubahan penulisan skripsi ini. Berikut sistem yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini membahas studi yang mendukung judul secara relevan dan menyeluruh.

### **BAB II METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan metodologi penelitian Fast serta alat bantu sistem lainnya.

**BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini membahas proses bisnis berjalan, desain basis data, layanan purna jual yang akan dilakukan dan analisis persyaratan sistem yang diusulkan.

**BAB V KESIMPULAN**

Bab ini berisi kesimpulan umum dan saran yang penulis harapkan untuk perbaikan laporan untuk masa yang akan datang

