

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada masa sekarang ini kemajuan teknologi sangatlah pesat. Kemajuan teknologi pastinya juga bersentuhan dengan komputer. Komputer juga merupakan sarana komunikasi yang sangat dibutuhkan bagi setiap manusia, dan peranan sebuah teknologi informasi sudah menjadi salah satu bagian penting dalam meningkatkan produktivitas ataupun kemampuan serta kualitas dari sebuah perusahaan baik skala kecil maupun besar yang digunakan untuk memproses suatu data baik yang digunakan secara sistem yang belum terkomputerisasi maupun dengan menggunakan sistem yang sudah terkomputerisasi. Ketepatan, kecepatan dan keakuratan suatu sumber informasi sebagai masukan penentu kebijakan sangatlah penting mengingat persaingan bisnis yang semakin banyak, dan tentunya sehingga diharapkan sebuah hasil output yang maksimal.

Dalam rangka pembuatan system penjualan online dengan fitur online consulting berbasis web di Klinik Renita Petcare dalam proses sesi tanya jawab keluhan customer, lalu adanya pelayanan seperti pembelian obat-obatan dan pembelian pakan hewan. Maka diperlukan inovasi online consulting seperti pemanfaatan teknologi informasi dengan berbasis web.

Sistem pengadaan pembuatan online consulting lebih sangat mudah praktis dan efisien dibanding melontarkan sebuah beberapa pertanyaan melalui contact person atau whatsapp. Sehingga akan memudahkan proses *any question* dan pembelian sesuatu di Klinik Renita Petcare dan sangat berdampak sekali terhadap peningkatan layanan. Sangat efisien artinya pendataan akan lebih bisa memuat data yang lebih banyak dan kemungkinan tidak akan adanya kesalahan penginputan data. Yang lebih bagusnya lagi, sistem pengelolaan menggunakan sistem informasi berbasis web akan lebih tertata sangat rapi dan tentunya sangat menarik.

Seperti mengikuti perkembangan teknologi, maka secara teoritik lebih banyak keuntungan menggunakan pelayanan seperti ini dibanding secara manual, namun tentu ada saja pasti kekurangan dan kelebihan sistem informasi web ini.

Sistem informasi Online Consulting ini merupakan sumber daya multi-dimensi bagi organisasi yang dimaksudkan untuk memberi informasi dan dukungan kepada pelanggan atau pengguna terkait dengan produk dan layanan perusahaan atau lembaga. Tujuan dari Online Consulting biasanya untuk memecahkan masalah atau memberikan panduan tentang produk seperti komputer, peralatan, makanan, pakaian, atau perangkat lunak. Perusahaan biasanya memberikan fasilitas Online Consulting kepada pelanggan dan stakeholder melalui berbagai saluran seperti nomor bebas pulas, pesan instan, email, maupun aplikasi atau situs web.

Sistem informasi online consulting memiliki kepentingan tertentu dengan organisasi, khususnya pelanggan. Gampangnya, online consulting berguna untuk menyalurkan pertanyaan, keluhan, kritik, dan saran dari pelanggan. Secara konvensional, kegiatan tersebut biasanya dilakukan melalui telepon atau email. Namun, seiring berkembangnya teknologi, organisasi mulai melirik penggunaan sistem online consulting berbasis internet dalam bentuk aplikasi, software maupun yang terintegrasi dalam website atau cloud.

Metode penelitian menggunakan algoritma genetika adalah Algoritma Genetika merupakan Teknik untuk menemukan solusi optimal dari permasalahan yang mempunyai banyak solusi. Teknik ini akan melakukan pencarian dari beberapa solusi yang diperoleh sampai mendapatkan solusi terbaik sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan atau yang disebut sebagai fungsi fitness.

Metode algoritma ini masuk dalam kelompok algoritma evolusioner dengan menggunakan pendekatan evolusi Darwin di bidang Biologi seperti pewarisan sifat, seleksi alam, mutasi gen dan kombinasi (crossover). Karena merupakan Teknik pencarian optimal dalam bidang ilmu komputer, penelitian terhadap masalah-masalah yang ada.

Maka dari itu mengapa sebuah perusahaan yang sistem pelayanannya belum terkomputerisasi sangat wajib direkomendasikan menggunakan sistem informasi ini, karena jika belum terkomputerisasi akan mempersulit proses pelayanan dan penjangkauan customer atau pasien dan juga mempersulit perkembangan kemajuan perusahaan tersebut.

Klinik Renita Petcare merupakan perusahaan yang tergolong dalam usaha kecil menengah dan bergerak di bidang penjualan perlengkapan, obat-obatan dan makanan hewan peliharaan. Klinik Renita Petcare di Jalan Kampung Conyosog RT.004/001 Burangkeng No.75 Bekasi, Jawa Barat 17350. Dalam bisnisnya Renita Petcare menjual berbagai kebutuhan hewan peliharaan mulai makanan kucing, anjing, dan lain sebagainya.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

1. Proses pelayanannya kurang terhadap customer.
2. Customer sering mengalami kesulitan dalam melemparkan pertanyaan keluhan dan melakukan proses pembelian barang.
3. Kurangnya sebuah sistem informasi pada perusahaan, seperti online consulting berbasis web.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dibuat rumusan masalah yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara merancang sistem informasi online consulting berbasis web.
2. Bagaimana cara kerja penampilan pengelolaan pelayanan tersebut.
3. Bagaimana cara customer menggunakan layanan tersebut.

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah adalah untuk memfokuskan permasalahan agar tidak meluas, maka Pembatasan masalah dalam perancangan sistem informasi online consulting berbasis web antara lain :

1. Sistem informasi ini dikembangkan meliputi input problem, update problem, view report problem.
2. Sistem informasi ini dibangun hanya sebatas sistem informasi online consulting sederhana.

3. Sistem informasi ini menggunakan pemrograman PHP dan MySQL sebagai databasenya.
4. Keamanan sistem sebatas login berupa *username* dan *password*.

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1.5.1 Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem yang sedang berjalan di Klinik Renita Petcare, lalu mengevaluasi serta menemukan permasalahan yang menghambat pekerjaan bahkan penjualan atau bisnis di Klinik Renita Petcare.
2. Untuk membuat dan merancang Sistem Informasi Online Consulting, dan penjualan pada Klinik Renita Petcare sehingga dapat memberikan gambaran jelas pada customer mengenai kebutuhan sistem yang akan dibangun.

### **1.5.2 Manfaat**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk melakukan pengujian terhadap sistem informasi online consulting dan penjualan pada Klinik Renita Petcare agar terhindar dari kesalahan dan sesuai dengan kebutuhan di Klinik Renita Petcare.
2. Untuk melakukan implementasi sistem informasi online consulting dan penjualan, pada Klinik Renita Petcare, sehingga dapat memecahkan masalah yang ada di Klinik Renita Petcare.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan uraian tentang susunan dari penulisan ini sendiri yang dibuat secara teratur dan terperinci, sehingga dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Adapun sistematika penulisan pada laporan skripsi ini terbagi lima bab, yaitu sebagai berikut:

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pendahuluan, yang didalamnya akan membahas latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang teori yang dapat menunjang penelitian, yaitu berupa pengertian pendukung sistem informasi, metode Algoritma Genetika.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tahapan-tahapan dalam pengumpulan data, perancangan sistem perumusan masalah dan analisa.

## **BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI**

Pada bab ini berisi mengenai implementasi dari Hidden Markov Model (HMM). Hasil dari penelitian ini berupa data klasifikasi yang akan digunakan dalam perancangan sistem online consulting untuk melakukan pengujian untuk menyelesaikan permasalahan yang telah diperoleh dari tahap sebelumnya.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi rangkuman dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran untuk pengembangan sistem penelitian selanjutnya. Bab ini merupakan penutup, yang berisi kesimpulan serta saran-saran dari penulis.

