

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi Informasi kini telah berkembang dengan sangat cepat. Kinerja manusia menjadi lebih efektif dan efisien karena teknologi semakin berkembang. Dampak kemajuan teknologi dirasakan hampir disemua aspek kehidupan, teknologi komunikasi merupakan salah satu contoh perkembangan teknologi. Teknologi *mobile* memiliki pertumbuhan teknologi dan penjualan yang pesat selama beberapa tahun terakhir. [1]

Perkembangan teknologi *mobile* sudah semakin maju. Hal ini disebabkan kemampuan *smartphone* yang meningkat tiap tahunnya dan ukuran fisiknya yang cukup kecil jika dibandingkan dengan laptop sehingga mudah dibawa hal ini menjadikan *mobile* sebagai alat komunikasi yang ideal. Dikarenakan ukuran yang ringkas dan kemudahan komunikasi dan pengaksesan data menjadikan *mobile* sebagai *platform* yang menarik untuk terus dieksplorasi dan dikembangkan, terlebih dalam kepentingan dunia kerja.

Dengan berkembangnya teknologi *mobile*, aplikasi *mobile* tidak hanya digunakan oleh pelaku bisnis besar. Perkembangan teknologi *mobile* banyak diikuti oleh pelaku usaha kecil dan menengah karena semakin banyak pelaku bisnis yang memahami bahwa strategi *mobile* bukan hanya sebuah website yang *mobile friendly*, tetapi lebih dari itu. Menurut [2] saat ini amat banyak bisnis kecil maupun menengah yang menggunakan aplikasi *mobile* untuk berinteraksi dengan para

pelanggan mereka, aplikasi tersebut dirancang khusus untuk kepentingan bisnis mereka sendiri

Penggunaan aplikasi *mobile* tidak hanya dapat digunakan untuk berinteraksi dengan pelanggan tetapi juga dapat digunakan untuk membantu karyawan perusahaan dalam melakukan pekerjaannya. Salah satu perusahaan yang ingin menggunakan teknologi *mobile* untuk membantu karyawannya adalah PT Viros Prime Solution. PT Viros Prime Solution adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang integrator sistem dan implementasi layanan. Proses bisnis PT Viros Prime Solution sangat bergantung pada teknisi lapangan untuk memasang dan merawat sistem yang dipasang oleh pelanggan sehingga dibutuhkan aplikasi yang dapat membantu dan memudahkan perusahaan untuk menunjuk teknisi untuk melakukan pekerjaan tertentu.

Dalam penelitian ini beberapa permasalahan yang akan dihadapi adalah mobilitas teknisi yang terhambat karena setiap urusan harus diselesaikan di kantor. Supervisor hanya memberikan pekerjaan bila teknisi datang ke kantor terlebih dahulu. Admin hanya menerima pengajuan setiap hari senin setiap minggunya dan berdasarkan sistem “siapa cepat dia dapat” hal ini dapat merugikan teknisi karena tidak semua yang diajukan dapat diganti, karena uang *cash* yang tersedia terbatas.

Awalnya supervisor akan menunjuk seorang teknisi untuk melakukan pekerjaan, teknisi akan dipilih berdasarkan siapa yang lebih dulu datang ke kantor. Hal ini dapat menghambat kelancaran pekerjaan tersebut karena bila teknisi yang dikirim untuk melakukan perawatan berbeda setiapkalinya maka teknisi tersebut

tidak mengetahui bila ada permasalahan atau tidak saat perawatan yang dilakukan oleh teknisi sebelumnya dan bila ada permasalahan, permasalahan apa yang muncul dalam pekerjaan tersebut.

Untuk mengatasi permasalahan diatas diperlukan aplikasi yang dapat membantu supervisor untuk memberikan pekerjaan kepada teknisi dan aplikasi yang dibuat juga harus bisa memudahkan teknisi untuk mengajukan *reimbursement*. Dengan dibuatkannya sistem ini diharapkan perusahaan dapat menghindari permasalahan tersebut dengan menunjuk teknisi yang tepat untuk melakukan pekerjaan tertentu.

Aplikasi ini juga dapat membantu teknisi untuk melaporkan pekerjaan yang sudah selesai dengan mengirimkan foto bukti pekerjaan yang sudah selesai dan deskripsi dari pekerjaan yang dilakukan. Fitur lain yang diharapkan ada dalam aplikasi ini adalah fitur penggantian biaya (*reimbursement*). Dengan mengirimkan foto bukti pengeluaran dan mengisi deskripsi pengeluaran tersebut PT Viros Prime Solution dapat mengirimkan *reimbursement* yang diajukan langsung ke rekening teknisi.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang akan digunakan dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana supervisor memberikan pekerjaan kepada teknisi?
2. Bagaimana teknisi melaporkan pekerjaan yang sudah selesai dilakukan?
3. Bagaimana cara teknisi mengajukan *reimbursement* melalui aplikasi?

### **1.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah berdasarkan penelitian diatas adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi dibuat hanya untuk Android minimal versi 5.0
2. Bahasa yang digunakan dalam aplikasi ini adalah Bahasa Indonesia
3. Aplikasi ini mengakomodasi 4 tipe user yaitu admin, teknisi, supervisor, dan super admin

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

#### 1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah

1. membangun aplikasi *mobile* yang mampu mempermudah supervisor untuk menunjuk teknisi untuk melakukan pekerjaan.
2. Membangun aplikasi yang dapat digunakan para teknisi untuk melaporkan pekerjaan-pekerjaan yang sudah selesai dikerjakan dengan mengirimkan bukti foto dari pekerjaan yang dilakukan.
3. Membangun aplikasi yang dapat membantu Para teknisi untuk mengajukan untuk menggantikan dana yang dikeluarkan teknisi dalam melakukan pekerjaannya.

#### 1.4.2. Manfaat Penelitian

Supervisor dapat dengan lebih mudah menunjuk teknisi untuk melakukan pekerjaan tertentu. Teknisi dapat melaporkan pekerjaan yang sudah selesai hal ini dapat memudahkan supervisor untuk memverifikasi laporan tersebut. Admin dapat menyiapkan uang *cash* untuk yang diajukan teknisi karena teknisi dapat mengajukan melalui aplikasi sehingga uang *cash* yang ada cukup untuk mengganti yang diajukan oleh teknis