

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini Indonesia menjadi bagian Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA), dimana semakin banyak perusahaan yang masuk ke Indonesia. Tentu hal ini berakibat pada persaingan yang semakin tinggi antar produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan pelanggan serta secara maksimal memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan terjadi berdasarkan pelayanan termasuk sistem yang diberikan oleh produsen secara baik. Menciptakan kepuasan pelanggan adalah tujuan bisnis yang sebenarnya.

Pengaruh kemajuan teknologi informasi telah meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pemakaian komputer dan gadget yang saat ini sedang berkembang pesat. Begitu juga dengan perusahaan, mereka dituntut untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi pelanggan yang dapat diakses setiap saat.

PT Ungaran Printing Apparel dalam hal ini selain meningkatkan kemudahan pelayanan kepada pelanggan, juga berupaya dalam hal memberikan kemudahan penyampaian informasi secara cepat dan tepat menggunakan teknologi informasi. PT Ungaran Printing Apparel adalah perusahaan yang beroperasi pada bidang jasa printing, lebih tepatnya *screen printing* atau cetak sablon. Jasa printing sering dibutuhkan oleh *textile garment*. Sampai saat ini PT Ungaran Printing Apparel telah memiliki *partner* sebanyak 40 garmen yang tersebar di provinsi Jawa Tengah dan DIY. Cetak sablon termasuk dalam proses produksi garmen atau *Apparel Production* sesuai permintaan dari *buyer* kepada *partner*, kemudian *partner* akan melemparkan proses cetak sablon tersebut ke PT Ungaran Printing Apparel. Dalam hal ini perusahaan melakukan kontak hubungan tidak hanya dengan *partner* namun juga dengan *buyer*. Maka perusahaan harus mampu

memberikan pelayanan yang baik dan nyaman kepada mereka supaya menjadi kepercayaan sebagai penyedia layanan jasa *screen printing*.

Perusahaan yang berdiri sejak tahun 2005 ini berlokasi di Jl. Letjend Soeprapto Gg. Serayu I No. 1 Sidomulyo, Ungaran Timur, Kabupaten Semarang. Print yang dijual bukan print lokal melainkan print dengan *export quality* berstandar internasional sehingga menjadikan kualitas sebagai prioritas. Banyak *brands* yang telah mempercayakan produk printing kepada PT Ungaran Printing Apparel, antara lain Nike, Adidas, Quicksilver, Billabong, Animal, dan lain sebagainya. Untuk melayani *partner* dan *buyer*, perusahaan membuka operasional setiap hari Senin-Jumat dimulai pukul 08.00-17.00 WIB.

Saat ini PT Ungaran Printing Apparel belum sepenuhnya memanfaatkan SI untuk mendukung proses bisnisnya. Dari hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan, PT Ungaran Printing Apparel telah menerapkan beberapa sistem yang membantu proses jalannya bisnis, antara lain Sistem ACCURATE (Accounting, Penjualan, Purchasing, Logistik), Website dengan alamat [www.ungaranprint.com](http://www.ungaranprint.com), sistem absensi (scan barcode) dan sistem keamanan dengan CCTV.

Pada aplikasi website, terdapat beberapa masalah yang harus segera diatasi guna memanfaatkan teknologi sesuai kebutuhan dan pencapaian tujuan. Sistem informasi ini memiliki tujuan awal sebagai sarana promosi dan penyebaran informasi, saat ini sistem tersebut dalam keadaan tidak terawat. Tidak ada admin atau IT Support yang mengelola website, sehingga konten tidak ada pembaruan yang disesuaikan dengan kondisi saat ini. Desain interface juga tidak memenuhi tren jaman sekarang. Biaya yang dikeluarkan untuk perpanjangan sewa hosting dan domain jadi terbuang sia-sia. Sudah beberapa kali pelanggan mendapatkan informasi yang salah dari website sehingga *miss communication* antara pelanggan dengan PT Ungaran Printing Apparel. Maka dari itu diperlukan analisis untuk menetapkan strategi dalam mengatasi masalah tersebut.

Metode yang tepat dalam analisis ini adalah menggunakan analisis SWOT. Kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threats*) merupakan kepanjangan dari SWOT. Analisis ini akan menjelaskan

informasi yang membantu perusahaan dalam mencapai tujuan dengan memaksimalkan kekuatan serta peluang dan memberikan petunjuk bahwa terdapat ancaman serta rintangan yang harus diminimalisasi untuk menerapkan strategi yang ditentukan. Selain itu, didukung analisis CSF (*Critical Success Factor*) untuk menganalisis secara kritis tentang faktor-faktor yang akan membawa perusahaan mencapai tujuan atau sasarannya dengan memberikan usulan penyelesaian. Hasil analisis ini akan digunakan untuk melakukan strategi melalui pengembangan atau penggantian website sesuai tujuan yang direncanakan.

Penelitian ini bermaksud membantu pihak perusahaan dalam mempunyai strategi pengembangan website yang mana sistem informasi dapat diakses dengan cepat dan secara tepat sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan nilai keunggulan kompetitif yang penulis tuangkan dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul “PENGEMBANGAN WEBSITE PADA PT UNGARAN PRINTING APPAREL MENGGUNAKAN ANALISIS CSF DAN ANALISIS SWOT”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana analisis perencanaan strategis aplikasi website dengan metode analisis CSF dan analisis SWOT untuk sistem informasi website PT Ungaran Printing Apparel yang sudah ada?
2. Bagaimana merancang pengembangan aplikasi website berdasarkan hasil analisis yang dilakukan ?
3. Bagaimana hasil pengujian sistem web yang direkomendasikan dengan teknik pengujian Black Box?

## **1.3 Batasan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian ini lebih fokus pada aplikasi website yang sudah tersedia oleh PT Ungaran Printing Apparel

2. Perencanaan strategi website menggunakan Analisis CSF dan SWOT
3. Membuat rekomendasi pengembangan website
4. Menguji website dengan menggunakan *Black Box Testing*.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki beberapa tujuan, antara lain :

1. Memperoleh hasil analisis perencanaan strategis dengan analisis CSF dan SWOT untuk PT Ungaran Printing Apparel
2. Merekomendasikan pengembangan website yang dapat diakses dengan cepat dan memberikan kemudahan dalam penyampaian informasi
3. Mendapatkan hasil uji kelayakan aplikasi website dengan menggunakan *Black Box Testing*

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penulis berharap pihak-pihak yang bersangkutan mendapatkan manfaat dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Bagi Perusahaan
  - a. Perusahaan dapat merencanakan suatu strategi yang tepat untuk pengembangan website yang disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan
  - b. Perencanaan yang strategis digunakan sebagai acuan untuk mengembangkan website supaya lebih unggul dalam persaingan bisnis
2. Bagi Penulis
  - a. Dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri dalam menerapkan materi yang diperoleh selama perkuliahan sehingga dapat memperluas wawasan serta ilmu pengetahuan penulis khususnya mengenai penentuan strategi menggunakan analisis CSF, analisis SWOT dan pengembangan website.

- b. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana dari Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dian Nuswantoro
3. Bagi Pembaca
    - a. Sebagai sarana informasi dan referensi atau acuan untuk melakukan penelitian dimasa mendatang oleh para pembaca