

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi sendiri saat ini menjadi suatu peningkatan yang luar biasa cepat dan sangat mudah dijangkau. Dengan bentuk informasi di internet berupa *website* yang merupakan tempat dimana banyak sekali sesuatu yang bisa di jelajahi. *Website* adalah contoh salah satu perangkat lunak yang sering dipakai dalam suatu instansi perusahaan sebagai media pengenalan dan pemasaran.

Sama halnya seperti yang akan penulis buat ini, yaitu *website* layanan pemasangan gas yang ada di PT. Perusahaan Gas Negara Area Palembang. Suatu perusahaan yang menerapkan sistem daftar dan informasi bagi calon pelanggan yang ingin berlangganan gas alam. Perusahaan ini bergerak dalam bidang pelaksanaan dan dukungan program perekonomian dan pembangunan nasional, khususnya pengembangan pemanfaatan gas alam untuk kepentingan masyarakat lokal dan penyediaan gas dalam jumlah dan kualitas yang cukup untuk konsumsi masyarakat. Perusahaan yang mengedepankan kualitas pelayanannya sehingga menjadi modal untuk bersaing dengan kompetitor lainnya. Bagi calon pelanggan yang ingin berlangganan di arahkan untuk mendaftar dalam suatu *form* sehingga data yang dimasukkan nanti akan diteruskan untuk dilakukan proses selanjutnya, namun untuk sekarang ini situs pendaftaran tidak menyertakan informasi kepada pelanggan bahwa sudah sampai tahap mana proses yang mereka lalui sehingga pertanyaan tersebut akhirnya menjadi suatu masalah.

Dengan permasalahan yang diungkapkan diatas penulis menyimpulkan dan berkeinginan untuk membuat sistem *website* yang menyediakan tempat pendaftaran dan *monitoring* proses pendaftaran calon pelanggan berbasis *website*. Algoritma *First In First Out* akan di terapkan dalam sistem antrian pendaftaran sehingga siapa yang pertama mendaftar akan segera dilayani, juga untuk pengembangannya akan menggunakan metode *agile* dan terakhir testing menggunakan metode *blackbox testing* untuk mengukur bahwa sistem sudah sesuai dengan rencana.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun Rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana membuat sebuah *website* dengan sistem antrian pendaftaran pemasangan gas dengan metode *FIFO* serta memberikan informasi mengenai tahapan proses kepada pendaftar.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membuat *website* informasi layanan calon pelanggan pada PT. Perusahaan Gas Negara Area Palembang menggunakan metode *First In First Out*.
2. Membantu pihak PT. Perusahaan Gas Negara Area Palembang dalam memberikan layanan yang maksimal terkait pendaftaran, pemasangan serta monitoring proses secara online.

#### 1.4 Batasan masalah

Dari identifikasi masalah yang terdapat di penelitian ini, maka penulis melakukan pembatasan masalah agar penelitian terfokus pada masalah-masalah yang berlaku. Pembatasan masalah pada penelitian ialah berupa proses pendaftaran dan memberikan informasi layanan pada pemasangan gas.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Pengguna
  - a. Hasil penelitian ini dapat mengatasi permasalahan pihak manajemen perusahaan dalam melakukan proses pendaftaran.
  - b. Memberikan efisiensi manajemen perusahaan dalam pelayanan calon pelanggan.
2. Bagi Peneliti
  - a. Penelitian ini memberikan pengalaman dan gambaran metode antrian menggunakan metode *First In First Out*.
  - b. Membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir dan dapat berkontribusi dalam pendidikan penulis.
  - c. Menjadi sebuah temuan yang akan dipublikasikan sebagai sebuah jurnal.