

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di tengah perkembangan teknologi dan transformasi digital yang semakin pesat, keberadaan website perusahaan tidak lagi hanya menjadi pelengkap, tetapi telah menjadi kebutuhan penting dalam mendukung aktivitas bisnis. Website berfungsi sebagai wajah digital perusahaan yang tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi media komunikasi antara perusahaan dengan pelanggan, mitra kerja, serta masyarakat umum (Tahir dkk., 2023). Melalui platform digital, perusahaan dapat menyampaikan visi, misi, layanan, serta pencapaiannya secara lebih interaktif dan menjangkau audiens yang lebih luas.

PT. Berkah Madani Abadi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang telekomunikasi dan telah beroperasi sejak tahun 2019. Perusahaan ini resmi berbadan hukum sebagai Perseroan Terbatas pada tahun 2023 serta menjadi mitra resmi Telkom Indonesia. Dalam menjalankan bisnisnya, PT. Berkah Madani Abadi menyediakan berbagai layanan telekomunikasi, seperti IndiHome, EZNet, layanan internet Orbit, dan produk Kartu Halo.

Saat ini, PT. Berkah Madani Abadi melayani sekitar 5.000 pelanggan aktif yang tersebar di wilayah Pekanbaru, Siak, dan Meranti. Dalam menjalankan operasionalnya, perusahaan menangani aktivitas penjualan paket internet rumahan dan bisnis, instalasi perangkat jaringan seperti WiFi dan Orbit, serta layanan pemeliharaan untuk memastikan konektivitas pelanggan tetap stabil. Setiap bulan, perusahaan menangani rata-rata 200–300 instalasi baru dan melayani sekitar 30–50 keluhan teknis dari pelanggan. Tim teknis lapangan juga harus berkoordinasi dengan bagian customer service agar setiap kebutuhan pelanggan dapat ditangani dengan baik.

Seiring bertambahnya jumlah pelanggan setiap tahun dan rencana ekspansi ke wilayah Dumai serta Bengkalis pada tahun 2026, PT. Berkah Madani Abadi membutuhkan website yang lebih optimal, interaktif, dan mudah dikelola. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini merancang dan membangun website *company profile* yang dapat mendukung penyampaian informasi

perusahaan, layanan, dan produk secara lebih terkini. Website ini diharapkan dapat memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi layanan serta meningkatkan interaksi antara perusahaan dan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan admin support PT. Berkah Madani Abadi, proses komunikasi dan penyampaian informasi kepada pelanggan masih menghadapi beberapa kendala. Website *company profile* yang digunakan saat ini masih terbatas dari sisi fungsi dan tampilan karena dibangun menggunakan *WordPress* dengan desain yang kurang optimal dan belum sepenuhnya responsif pada berbagai perangkat. Selain itu, informasi yang disajikan masih bersifat statis seperti brosur digital sehingga belum mampu menyediakan konten yang lebih interaktif dan mudah diperbarui. Website juga belum menyediakan fitur pendaftaran calon pelanggan maupun pelaporan keluhan, sehingga proses permintaan informasi dan penanganan gangguan masih dilakukan secara manual melalui telepon atau pesan pribadi. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efisien.

Dalam penelitian ini, metode *Waterfall* digunakan sebagai metode pengembangan sistem karena menyediakan tahapan kerja yang terstruktur dan berurutan, meliputi analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. Metode ini dipilih karena kebutuhan sistem telah diidentifikasi melalui wawancara dengan pihak PT. Berkah Madani Abadi, pelanggan, dan calon pelanggan. Untuk memastikan sistem yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna, pendekatan *User Centered Design (UCD)* diterapkan pada tahap analisis kebutuhan dan perancangan antarmuka. Menurut Lior (2013), UCD merupakan pendekatan desain yang menempatkan kebutuhan, keinginan, serta keterbatasan pengguna sebagai pertimbangan utama dalam proses perancangan. Oleh karena itu, penerapan UCD pada penelitian ini digunakan untuk memahami karakteristik pengguna, menentukan kebutuhan fitur, serta mengevaluasi rancangan antarmuka sebelum sistem diimplementasikan.

Dengan demikian, *Waterfall* berperan sebagai kerangka utama dalam pengembangan sistem, sedangkan *UCD* digunakan sebagai pendekatan pendukung untuk memastikan bahwa rancangan website sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan dan mudah digunakan oleh admin maupun customer.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana merancang dan membangun website *company profile* pada PT. Berkah Madani Abadi menggunakan metode *Waterfall* dengan pendekatan *User Centered Design*, sehingga dapat menyajikan informasi perusahaan dan layanan, mendukung pendaftaran calon pelanggan, serta menyediakan pelaporan keluhan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam pembuatan proyek akhir ini:

1. Pengguna sistem hanya terdiri dari dua aktor, yaitu customer dan admin.
2. Proses penanganan, tracking laporan, dan komunikasi terkait keluhan pelanggan sepenuhnya ditangani oleh admin. Teknisi tidak memiliki akses dan tidak terhubung langsung ke dalam sistem.
3. Sistem akan dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman *laravel* dan *MYSQL* sebagai *database*.
4. Sistem dirancang untuk memuat informasi lengkap mengenai profil perusahaan serta produk-produk yang ditawarkan kepada pelanggan.
5. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *Waterfall*, sedangkan *User Centered Design* digunakan sebagai pendekatan pada tahap analisis kebutuhan dan perancangan antarmuka.
6. Sistem hanya menangani proses awal pendaftaran calon pelanggan. Apabila pelanggan telah menyetujui pemasangan layanan, proses input data selanjutnya dilakukan oleh admin melalui sistem internal telkom dan tidak terintegrasi langsung dengan database sistem yang dibangun.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari pengembangan proyek akhir ini adalah merancang dan membangun website *company profile* pada PT. Berkah Madani Abadi menggunakan metode *Waterfall* dengan pendekatan *User Centered Design (UCD)*, agar sistem yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Website ini berfungsi sebagai media informasi dan promosi perusahaan, media pendaftaran

calon pelanggan, serta layanan pelaporan keluhan pelanggan secara terstruktur untuk meningkatkan kemudahan interaksi antara PT. Berkah Madani Abadi dan pelanggan.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kemudahan bagi masyarakat dan pelanggan dalam mengenal perusahaan melalui informasi profil serta layanan yang disajikan secara digital.
2. Menyediakan informasi terkait produk dan layanan perusahaan yang dapat diakses secara cepat, mudah, dan *up to date* oleh pelanggan maupun calon pelanggan.
3. Meningkatkan kenyamanan interaksi antara masyarakat dengan pihak perusahaan melalui media digital.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam pelaksanaan Proyek Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi sistem yang berjalan, kebutuhan sistem, kendala yang dihadapi, serta harapan pengguna terhadap website yang akan dikembangkan. Wawancara dilakukan kepada pihak internal PT. Berkah Madani Abadi, seperti admin dan *IT support*, serta kepada pelanggan dan calon pelanggan.

2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan membaca dan mempelajari buku, jurnal, artikel ilmiah, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan website *company profile*, metode *Waterfall*, pendekatan *User Centered Design*, *Laravel*, *MySQL*, *Black Box Testing*, dan *Usability Testing*. Studi literatur digunakan sebagai dasar teori dan referensi dalam proses pengembangan sistem.

3. Perancangan Sistem

Tahap perancangan dilakukan berdasarkan hasil analisis kebutuhan pengguna. Perancangan sistem mencakup pembuatan proses bisnis sistem

berjalan dan sistem usulan, arsitektur sistem, *use case diagram*, *use case scenario*, *Entity Relationship Diagram (ERD)*, serta rancangan antarmuka atau *wireframe*. Pendekatan *User Centered Design* diterapkan pada tahap ini agar rancangan sistem sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pengguna.

4. Implementasi Sistem

Implementasi sistem dilakukan dengan menerapkan hasil perancangan ke dalam bentuk website *company profile*. Sistem dikembangkan menggunakan *framework Laravel* dengan bahasa pemrograman *PHP* dan *MySQL* sebagai basis data. Tahap ini merupakan bagian dari metode *Waterfall*, yaitu proses pengembangan sistem berdasarkan rancangan yang telah dibuat sebelumnya.

5. Pengujian Sistem

Pengujian sistem dilakukan untuk memastikan bahwa website yang dikembangkan dapat berfungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna dan rancangan sistem. Metode pengujian yang digunakan adalah *Black Box Testing* dan *Usability Testing*. *Black Box Testing* digunakan untuk menguji fungsi sistem berdasarkan masukan dan keluaran, sedangkan *Usability Testing* digunakan untuk menilai manfaat, kemudahan penggunaan, kemudahan mempelajari sistem, serta kepuasan pengguna terhadap website.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal proyek akhir ini secara keseluruhan terdiri dari 5 bab yang masing-masing terdiri dari beberapa sub-bab. Adapun pokok pembahasan dari tiap-tiap bab secara garis besar sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang pengembangan website *company profile* PT. Berkah Madani Abadi, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan proyek akhir, manfaat proyek akhir, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penelitian terdahulu dan teori-teori yang digunakan sebagai dasar dalam pengembangan sistem. Teori yang dibahas meliputi website *company profile*, metode *Waterfall*, pendekatan *User Centered Design*, *Laravel*, *MySQL*,

Black Box Testing, dan *Usability Testing*.

BAB III PERANCANGAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai proses perancangan website *company profile* PT. Berkah Madani Abadi. Perancangan mencakup analisis kebutuhan pengguna, proses bisnis sistem berjalan dan sistem usulan, arsitektur sistem, *use case diagram*, *use case scenario*, *Entity Relationship Diagram* (ERD), serta rancangan antarmuka sistem.

BAB IV PENGUJIAN DAN ANALISIS

Bab ini berisi hasil implementasi website *company profile* PT. Berkah Madani Abadi, penjelasan tampilan dan fitur sistem, hasil pengujian menggunakan *Black Box Testing* dan *Usability Testing*, serta analisis terhadap hasil pengujian yang telah dilakukan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil perancangan, implementasi, pengujian, dan analisis sistem. Selain itu, bab ini juga memuat saran yang dapat digunakan sebagai pertimbangan untuk pengembangan website *company profile* PT. Berkah Madani Abadi di masa mendatang.