

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat menyebabkan aspek kehidupan manusia selalu dihubungkan dengan perkembangan teknologi tersebut. Perkembangan dan pertumbuhan teknologi informasi yang sangat pesat memberikan dampak positif bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang industri, pendidikan dan jasa. Dimana kecepatan dan ketepatan sebuah data sangat diperlukan dalam aktivitas sehari-hari atau di dalam lingkup pekerjaan dan kehidupan sehari-hari. Salah satu bidang yang sudah mulai menggunakan teknologi dalam proses kerjanya adalah bidang bisnis.

Dengan penerapan teknologi dan sistem informasi dalam bidang bisnis dapat meningkatkan kinerja suatu perusahaan, dapat menekan biaya operasional perusahaan, meningkatkan pelayanan konsumen dan kinerja bagi para pegawai. Teknologi informasi juga dijadikan pondasi untuk penjualan dan pemasaran secara luas, dengan adanya teknologi informasi kita dapat lebih efektif dalam melakukan bisnis penjualan barang ataupun jasa dan juga mempermudah dalam melakukan pemasaran secara luas.

Beberapa aktifitas didalam dunia bisnis saat ini membutuhkan adanya aplikasi yang dapat memudahkan dalam pengolahan data, memudahkan dalam penyajian laporan menjadi lebih cepat dan efektif. Salah satu pemanfaatan sistem informasi yang

sering digunakan adalah untuk membantu dalam mengelola transaksi di perusahaan. Pengelolaan transaksi pada usaha secara digital memberikan banyak keunggulan, diantaranya adalah memberikan kepastian pendataan transaksi, mempermudah pembuktian pemasukan dan pengeluaran, memberikan kenyamanan didalam mengelola laporan yang ada di perusahaan [2].

Mitra IT Computindo merupakan toko spesialis komputer yang menjual berbagai macam jenis komputer, laptop dan perlengkapannya serta menerima jasa perbaikan komputer yang beralamat di Jl. Coco Garden No.21 Ruko Blok K2, RT.01/RW.14, Klapanunggal, Bogor. Toko ini menyediakan berbagai merk komputer, mulai dari Lenovo, Dell, Asus, MSI, Fujitsu, Macbook, HP dari barang baru sampai barang bekas. Jasa perbaikan dan upgrade komputer meliputi penambahan RAM (random access memory), membersihkan debu CPU (central processing unit) komputer atau laptop, pasang HDD (hard disk drive), ganti SSD (solid state drive) dan lainnya dengan harga yang terjangkau.

Proses penjualan yang sedang berjalan di Mitra IT Computindo saat ini menggunakan aplikasi desktop java yang disimpan di bagian admin untuk mencatat transaksi penjualan dan membuat laporan. Pelanggan datang dan menanyakan barang yang akan dibeli, selanjutnya admin mencari barang di aplikasi. Jika barang tersedia maka data penjualan di input dan mencetak faktur penjualannya. Jika barang tidak tersedia maka memberitahukan kepada pelanggan barang tidak ada. Untuk pelayanan perbaikan atau upgrade komputer atau laptop diberikan kepada admin dan pelanggan mengisi form perbaikan berupa nama, tipe laptop atau komputer dan no telepon yang

dapat dihubungi. Pelanggan akan diberitahukan kerusakan dan biaya yang harus dibayar, jika pelanggan setuju maka proses pengerjaan dilanjutkan dan akan diberitahukan melalui telepon setelah selesai dikerjakan. Selanjutnya pelanggan datang dan membayar biaya perbaikan, admin memberikan komputer atau laptop dan mencetak bukti pembayaran perbaikan. Setiap transaksi yang selesai dilakukan, admin selalu memberitahukan kepada pelanggan untuk memberikan ulasan tentang pelayanan, kritik atau saran untuk meningkatkan pelayanan toko kepada pelanggan melalui *google review*.

Permasalahan yang terjadi pada proses bisnis yang sedang berjalan sekarang antara lain sistem informasi yang berjalan saat ini berbasis desktop, hal ini dirasa tidak mudah untuk diakses dimana pada saat pemilik memerlukan laporan atau ingin melihat data penjualan harus mengakses aplikasi yang ada di komputer admin. Pada layanan perbaikan dan upgrade komputer atau laptop, pelanggan terlambat menerima informasi status pengerjaan atau tambahan biaya sehingga menyebabkan pelanggan tidak mengetahui status pengerjaan barangnya. Selain itu Mitra IT Computindo belum memiliki website penjualan dan layanan perbaikan yang dapat memudahkan konsumen diluar kota untuk membeli atau menggunakan layanan perbaikan. Yang terakhir ialah pemilik toko ingin memiliki sebuah website yang dapat menyimpan ulasan dari pelanggan yang pernah bertransaksi di Mitra IT. Dengan data ulasan digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan tingkat kepercayaan pelanggan baru dan meningkatkan penjualan.

Berdasarkan kondisi tersebut maka perlu dibuat suatu sistem informasi yang bertujuan untuk mengelola semua data penjualan, perbaikan komputer dan pelanggan dapat memberikan ulasan untuk meningkatkan pelayanan toko. Maka dari itu judul skripsi ini adalah **“PENGEMBANGAN APLIKASI PENJUALAN DAN LAYANAN PERBAIKAN KOMPUTER PADA TOKO MITRA IT COMPUTINDO BERBASIS WEB”**.

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka dibawah ini identifikasi dan rumusan masalah yang didapat sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berikut ini adalah identifikasi masalah yang telah di dapat dari hasil identifikasi masalah latar belakang penelitian :

1. Sistem informasi yang berjalan saat ini berbasis desktop memiliki kekurangan dalam hal kemudahan akses, pemilik harus mengakses sistem yang ada pada komputer admin untuk melihat data penjualan atau mencetak laporan yang diperlukan.
2. Pada layanan perbaikan dan upgrade komputer atau laptop, pelanggan terlambat menerima informasi status pengerjaan atau tambahan biaya sehingga menyebabkan pelanggan tidak mengetahui status pengerjaan barangnya.

3. Mitra IT Computindo belum memiliki website penjualan dan layanan perbaikan yang dapat memudahkan konsumen diluar kota untuk membeli atau menggunakan layanan perbaikan.
4. Mitra IT Computindo menginginkan aplikasi untuk menyimpan ulasan dari pelanggan setelah bertransaksi di Mitra IT Computindo agar menjadi bahan evaluasi pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan yang dapat menggantikan ulasan yang ada di *google review*.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berikut ini adalah rumusan masalah yang telah di dapat dari hasil identifikasi masalah latar belakang penelitian :

1. Bagaimana merancang dan mengembangkan sistem informasi penjualan yang memiliki kekurangan dalam segi kemudahan untuk diakses.
2. Bagaimana merancang dan mengembangkan sistem informasi perbaikan yang dapat memberikan informasi status pengerjaan perbaikan komputer kepada pelanggan.
3. Bagaimana membangun sistem informasi dapat menyimpan ulasan dari pelanggan setelah bertransaksi di Mitra IT Computindo.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan pada Mitra IT Computindo.

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sistem informasi penjualan dan perbaikan komputer berbasis web pada Mitra IT Computindo, guna menyelesaikan permasalahan pegawai dalam proses transaksi penjualan dan perbaikan sehingga mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan bahan evaluasi atau perbaikan pelayanan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Merancang dan mengembangkan sistem informasi penjualan komputer yang mudah diakses oleh semua pengguna di Mitra IT Computindo.
2. Merancang dan mengembangkan sistem informasi perbaikan komputer dengan menambahkan fitur yang dapat memberikan informasi secara langsung pada layanan perbaikan di Mitra IT Computindo melalui whatsapp.
3. Merancang dan membangun sistem informasi penjualan dan perbaikan komputer dengan menambahkan fitur menyimpan ulasan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan Mitra IT Computindo.

1.4. Kegunaan Penelitian

Pada bagian ini merupakan kegunaan penelitian yang dibagi menjadi 2 yaitu kegunaan praktis dan kegunaan akademis.

1.4.1. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini antara lain :

a. Bagi Perusahaan

Dengan dilakukannya penelitian ini dapat membantu Mitra IT Computindo menyelesaikan masalah yang terjadi pada proses pengelolaan data transaksi penjualan, permintaan perbaikan dan mengevaluasi kepuasan pelanggan.

b. Bagi Pegawai

Dengan dibuatnya sistem informasi penjualan dan perbaikan komputer, sistem tersebut dapat membantu dalam mencari dan mengetahui stok barang, mempermudah proses transaksi penjualan dan permintaan perbaikan dan proses pembuatan laporan menjadi lebih cepat.

c. Bagi Pemilik

Dengan dibuatnya sistem informasi penjualan dan perbaikan, sistem tersebut dapat membantu pemilik melihat laporan periode transaksi penjualan dan perbaikan serta dapat melihat tingkat kepuasan pelanggan.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis dalam penelitian ini dibagi menjadi 3 yaitu bagi pengembangan ilmu pengetahuan, bagi penelitian dan peneliti berikut ini kegunaan secara akademis :

a. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Dengan hasil penelitian yang telah dilakukan ini, diharapkan agar semua yang telah dibahas menjadi sebuah acuan untuk mengembangkan pendidikan yang lebih baik lagi terutama pada bidang sistem informasi.

b. Bagi Penelitian

Dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, diharapkan agar hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi yang akan melakukan penelitian berikutnya.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini sangat bermanfaat dalam melatih kemampuan menganalisis sebuah masalah yang terjadi dan melatih kembali kemampuan penulis dalam membuat sebuah sistem informasi.

1.5. Batasan Masalah

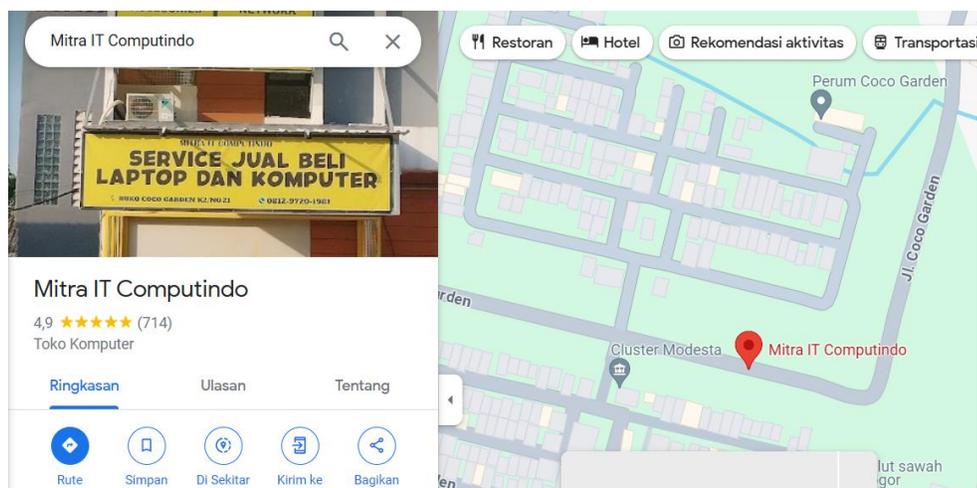
Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka dibuatlah batasan masalah agar pembahasan penelitian yang tidak meluas, yaitu :

1. Pembuatan sistem informasi ini membahas proses penjualan, perbaikan dan pemberian ulasan terhadap pelayanan yang sudah diberikan yang dibuat berbasis web.
2. Sistem informasi ini dibuat untuk menerima pembayaran secara transfer bank, QRIS dan tunai.

3. Biaya ongkos kirim penjualan pada sistem ini diambil dari data ongkos kirim dari web tiap kurir dengan menggunakan API (*Application Programming Interface*) Raja Ongkir.
4. Biaya ongkos kirim perbaikan untuk dalam kota atau luar kota ditentukan oleh penjual berdasarkan alamat pengiriman via ojek online atau cargo dengan packing kayu.
5. Biaya perbaikan tergantung tingkat kerusakan ringan atau berat. Jika kerusakan ringan dapat ditunggu ditempat. Jika kerusakan berat dapat ditinggal serta diberikan nota tanda terima barang dengan estimasi pengerjaan 2-4 hari.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi dan waktu penelitian dilaksanakan di Mitra IT Computindo selama 5 bulan dari bulan april sampai dengan agustus 2024 yang beralamat di Jl. Coco Garden No.21 Ruko Blok K2, RT.01/RW.14, Klapanunggal, Bogor.



Gambar 1. 1 Lokasi Penelitian

Berikut ini tabel waktu penelitian yang dilakukan :

Tabel 1. 1 Waktu Penelitian

No	Uraian	Tahun 2024																
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
1	Planning																	
	a. mengumpulkan kebutuhan analisis																	
	b. melakukan wawancara dan observasi																	
2	Analysis																	
	menganalisa kebutuhan dan persyaratan proses pada sistem																	
3	Design																	
	a. perancangan struktur data																	
	b. perancangan proses																	
	c. perancangan antar muka																	
	d. perancangan arsitektur																	
4	Implementation																	
	tahap mengubah rancangan ke pengkodean																	
5	Testing																	
	tahap pengujian fungsi sistem yang dibangun																	

1.7. Struktur Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun guna memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. untuk menyajikan laporan skripsi ini digunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan latar belakang perkembangan sistem informasi, alur sistem yang berjalan dan permasalahan yang dihadapi. Selain itu pada bab ini dijelaskan identifikasi masalah Mitra IT Computindo serta tujuan dan maksud dari penelitian dengan pembatasan bahasan yang akan dibahas dan informasi lokasi dan waktu penelitian dilakukan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang penelitian terdahulu tentang sistem informasi sebagai referensi penelitian dan beberapa teori yang berhubungan dengan penelitian sistem informasi, pengertian penjualan, perbaikan, pelayanan, transaksi, bahasa pemrograman yang digunakan dan aplikasi untuk pembuatannya.

BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan gambaran umum objek penelitian seperti sejarah, visi dan misi, struktur organisasi serta membahas metode penelitian, pendekatan dan pengembangan sistem, pengujian perangkat lunak dan analisis sistem yang berjalan pada Mitra IT Computindo.

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan tentang perancangan sistem dengan metode objek menggunakan alat bantu diagram UML, perancangan antar muka sistem, perancangan arsitektur jaringan dan implementasi dan pengujian sistem yang diusulkan pada Mitra IT Computindo.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari uraian proses perancangan sistem informasi penjualan, dan pelayanan perbaikan pada Mitra IT Computindo serta saran-saran guna pengembangan aplikasi ini di masa yang akan datang.