

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi (TI) atau *Information technology* adalah teknologi yang membantu manusia menyimpan, mengubah, membuat, berkomunikasi, dan sarana penyebaran informasi dalam mempermudah kehidupan sehari-hari, seperti halnya alat komunikasi, penyebaran informasi, dan lain-lain. Teknologi secara umum dikaitkan dengan *computer*, akan tetapi teknologi itu bisa berupa *handphone*, telepon rumah, dan alat elektronik lainnya. Dari tahun ke tahun perkembangan teknologi saat ini semakin meningkat pesat, bahkan tidak sampai hitungan tahun pun perkembangan teknologi sangatlah meningkat. Meningkatnya perkembangan teknologi saat ini diiringi dengan tingkat kebutuhan manusia sekarang yang serba praktis dan efisien untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam kehidupan sehari-hari contoh halnya dengan *handphone*.

Saat ini perkembangan di dunia *handphone* semakin meningkat mulai dari fitur, kekuatan *handphone* dan yang lebih penting spesifikasi *handphone* tersebut. Produsen *handphone* besar seperti Samsung, Nokia, Xiaomi, Sony, Oppo dan lain-lain berlomba-lomba meningkatkan kualitas produk masing-masing demi menarik minat konsumen. Karena pada saat ini *handphone* bukan hanya dipakai sebagai alat komunikasi saja akan tetapi digunakan untuk bermain game, mempermudah pekerjaan kantor seperti membuat laporan dan kebutuhan lainnya. Akan tetapi cara pemakaian *handphone* dari setiap orang berbeda-beda ada yang cara pemakaiannya tidak sesuai dengan pemakaiannya, itu yang membuat para produsen *handphone* membuat *service center* untuk melayani setiap permasalahan *handphone* konsumen.

Dillah Cell sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu *service handphone* yang berada di Jln. Ciparay no.220 kelurahan Kujang Sari kecamatan Bandung Kidul yang

buka pada pukul 21:00 – 04:00. Pertama kali didirikannya konter *service* Dillah Cell pada tahun 2002, yang bermula dari meneruskan usaha sang adik bapak Dede Saripudin selaku pemilik konter Dillah Cell, yang sebelumnya hanya menjual pulsa dan *accessories handphone* saja. Setelah beralih pemilik kepada bapak Dede Saripudin, tidak hanya melayani *service* handpone saja akan tetapi menjual *accessories* dan jual beli *handphone*.

Permasalahan yang terjadi pada konter Dillah Cell adalah pencatatan nota yang dimasih ditulis tangan sehingga pencatatan nota kurang efektif dan efisien. Kedua pemberitahuan informasi status *handphone* hanya bisa diperoleh apabila konsumen datang langsung ketempat *service* sehingga kurang efektif dan memakan waktu lama, baik dalam konsumen menyetujui pengerjaan maupun konsumen pulang pergi ketempat *service* untuk menanyakan informasi kerusakan. Ketiga data konsumen masuk dan keluar belum ada, dan hanya bisa mengecek data konsumen dari nota sehingga data konsumen yang masih dalam proses maupun sudah selesai diproses tidak dapat diketahui oleh Dillah Cell. Terakhir hasil diagnosa kerusakan tidak keluar pada saat itu juga dikarenakan pengecekan kerusakan dilakukan dengan teliti agar hasil diagnosa kerusakan tepat, sehingga konsumen harus datang dilain hari untuk menanyakan langsung ketempat *service* agar bisa mengetahui informasi kerusakan *handphone*.

Oleh karena itu penulis membuat **“SISTEM INFORMASI PEMANTAUAN Pengerjaan *Service Handphone* pada Dillah Cell”** Pemilihan perancangan menggunakan media *website* dikarenakan banyaknya yang menggunakan pelayan menggunakan *website* pada saat ini sebagai media informasi. Untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada Dillah Cell. Media dibuatnya perancangan pemantauan pengerjaan *service handphone* mempermudah konsumen melihat *handphone* yang dimiliki apakah sudah selesai dikerjakan atau tidak, hanya melihat *website* dari Dillah Cell untuk memastikan status *handphone* konsumen, tidak harus pergi ketempat *service* Dillah Cell. Pencatatan nota dan data konsumen tidak harus ditulis tangan sehingga lebih efektif dan efisien serta data tersimpan

dengan baik pada database. Pihak Dillah Cell dapat melihat melalui website barang yang masih diproses atau sudah selesai diproses dengan mengecek barang keluar dan barang yang masih diproses. Informasi kerusakan *handphone* dapat disampaikan melalui website yang dikirim pihak admin melalui email bahwa hasil diagnosa telah keluar dan konsumen tinggal langsung mengecek website tersebut agar bisa langsung menyetujui untuk didaftarkan agar proses pengerjaan dapat berjalan lebih cepat tanpa harus konsumen datang ke tempat.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan oleh penulis diatas dapat diketahui identifikasi masalah pada Dillah Cell sebagai berikut:

1. Pencatatan nota yang dimasih ditulis tangan sehingga pencatatan nota kurang efektif dan efisien.
2. Pemberitahuan informasi status handphone hanya bisa diperoleh apabila konsumen datang langsung ketempat service sehingga kurang efektif dan memakan waktu lama, baik dalam konsumen menyetujui pengerjaan maupun konsumen pulang pergi ketempat service untuk menanyakan informasi kersalakan.
3. Data konsumen masuk dan keluar belum ada, dan hanya bisa mengecek data konsumen dari nota sehingga data konsumen yang masih dalam proses maupun sudah selesai diproses tidak dapat diketahui oleh Dillah Cell
4. Hasil diagnosa kerusakan tidak keluar pada saat itu juga dikarnakan pengecekan kerusakan dilakukan dengan teliti agar hasil diagnosa kerusakan tepat, sehingga konsumen harus datang dilain hari untuk

menanyakan langsung ketempat service agar bisa mengetahui informasi kerusakan handphone.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan oleh penulis diatas dapat diketahui rumusan masalah pada Dillah Cell sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi pemantauan pengerjaan service handphone pada Dillah Cell yang sedang berjalan
2. Bagaimana merancang sistem informasi pemantauan pengerjaan service handphone pada Dillah Cell saat ini.
3. Bagaimana menguji sistem informasi pemantauan pengerjaan service handphone pada Dillah Cell saat ini.
4. Bagaimana mengimplemetasi perancangan sistem informasi pemantauan pengerjaan service handphone pada Dillah Cell.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud yang dibuat penulis adalah dirancangnya sistem yang dibuat untuk mempermudah Dillah Cell memberitahukan informasi status *service handphone* kepada konsumen agar lebih efektif. Serta pencatatan bon dan data konsumen masuk dan keluar.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui sistem informasi pemantauan pengerjaan service handphone yang sedang berjalan pada Dillah Cell.
2. Untuk merancang sistem informasi pemantauan pengerjaan service handphone pada Dillah Cell.

3. Menguji sistem informasi pemantauan pengerjaan service handphone pada Dillah Cell
4. Mengimplementasikan sistem informasi pemantauan pengerjaan service handphone pada Dillah Cell.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini guna mempermudah proses bisnis pada konter *service* Dillah Cell yang dibuat oleh penulis . serta melengkapi tugas akhir penulis.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah ini yakni untuk mempermudah proses perancangan serta meminimalisis permasalahan yang terjadi dan akan terjadi kedepanya. Batasan masalah tersebut yakni :

1. Sistem informasi pada Dillah Cell hanya membahas *service* handphone serta penjualan *sparepart* untuk kerusakan handphone dan aksesoris handphone, tidak membahas penjualan handphone
2. Tidak membahas Komplain konsumen pada barang yang sudah selesai, agar sistem informasi yang diusulkan pihak Dillah Cell hanya menerima pengaduan komplain saja.
3. Bahasa pemograman yang akan digunakan adalah bahasa pemograman *PHP* dengan menggunakan *MySQL* sebagai *database*.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada dibandung tepatnya di Jln. Ciparay No.220 kelurahan Kujang Sari kecamatan Bandung Kidul.

1.6.2. Waktu Penelitian

Tabel 1.1 Waktu Penelitian pada tahun 2018

KEGIATAN	WAKTU																			
	Agustus			September				Oktober				November				Desember				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Identifikasi Kebutuhan			■		■	■	■													
Observasi		■	■																	
Wawancara			■									■								
Pengumpulan Data			■	■								■								
Analisis Dokumen					■	■	■	■												
2. Membangun Prototype									■		■	■			■	■	■	■	■	■
3. Evaluasi Prototyping												■	■	■	■	■	■		■	■
4. Pengkodean Sistem											■	■	■		■	■	■		■	■
5. Menguji system										■	■	■	■	■		■	■	■		■
6. Evaluasi Sistem										■	■				■	■	■	■	■	

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari tugas akhir penulis memberi gambaran umum akan penelitian yang akan berjalan pada Dillah Cell . penulisan sistematika tugas akhir meliputi sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menerangkan akan problematika yang sedang terjadi pada Dillah Cell sebagai tempat penelitian penulis. Serta menjelaskan hal-hal yang membuat penelitian ini

dilakukan guna mencari jalan pemecahan permasalahan. Dan memaparkan tempat dan waktu penelitian sebagai tugas akhir penulis.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini akan menjelaskan tentang penelitian yang pernah dilakukan diwaktu sebelumnya dengan penulis yang berbeda judul yang berbeda namun dengan tingkat kemiripan yang hampir sama dengan penelitian yang dibuat sekarang.

BAB 3 OBJECK DAN METODE PENILITAN

Bab ini menerangkan profil dan sejarah dari Dillah Cell, sebagai perusahaan yang sedang dilakukan penelitian oleh penulis, visi dan misi Dillah Cell, stuktur organisasi, metode yang digunakan deskripsi tugasnya serta pengujian *website* yang akan digunakan oleh Dillah Cell yang dibuat oleh penulis.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mejelaskan analisis yang berjalan pada Dillah Cell, sitem yang diusulkan penulis sebagai penerapan sistem yang diusulkan.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini memaparkan kesimpulan pada sistem pelacakan dan pemetaan pada Dillah Cell, dan saran untuk sistem yang akan dikembangkan dikemudian hari pada Dillah Cell sebagai *service* konter *handphone*.