

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada kesehariannya, Fanda Notebook melayani pelanggannya masih menggunakan cara konvensional. Yaitu, menggunakan kertas faktur sebagai media pencatatan transaksi pelayanan reparasi. Sebagai contoh pada proses bisnis pelayanan reparasi laptop, pertama pelanggan memberitahu kepada *customer service* keluhan apa saja yang terdapat pada laptopnya. Kemudian *customer service* mencatat keluhan tersebut hingga memeriksa kondisi fisik dan kelengkapan laptop untuk menghindari kesalahfahaman antara pelanggan dan perusahaan ketika pelanggan mengambil kembali laptopnya. Setelah dokumen faktur terima reparasi terisi, selanjutnya dokumen tersebut diberikan kepada pelanggan untuk ditandatangani sebagai persetujuan atas isi dokumen tersebut.

Dari proses bisnis pelayanan reparasi diatas, terdapat masalah yaitu ketika pelanggan kehilangan faktur terima reparasi sehingga menyulitkan *customer service* pada saat melakukan pengecekan. Dikarenakan data dokumen tersebut masih berupa dokumen kertas, sehingga akan membutuhkan waktu lama dalam pencarian data dokumen pada tumpukan faktur terima reparasi dan banyaknya data terima reparasi di buku penerimaan reparasi.

Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukannya pendataan yang terkomputerisasi agar data terekam dan meminimalisir kehilangan data. Selain itu, dapat memudahkan dalam pencarian data dalam jumlah banyak menggunakan fitur pencarian transaksi berdasarkan tanggal atau nomor faktur transaksi atau pencarian *spare part* berdasarkan nama atau jenisnya.

Kepala toko mengalami kesulitan dalam mengolah data hasil transaksi kegiatan perusahaan, seperti dalam memantau pemasukan dan pengeluaran perusahaan setiap bulan, terlebih lagi apabila ada berkas arsip transaksi yang hilang, tentunya akan menyebabkan kekurangan data sehingga hasil laporan kurang tepat. Untuk memudahkan kepala toko dalam melihat laporan kegiatan perusahaan maka diperlukannya sistem untuk mengolah data transaksi pelayanan yang dapat menampilkan laporan transaksi pada periode tertentu baik harian, mingguan, bulanan, atau dalam jangka waktu tertentu.

Perusahaan belum memiliki perangkat lunak khusus untuk mengolah data transaksi pelayanan reparasi sehingga tidak adanya data cadangan dan pengolahan data secara digital dari data faktur terima reparasi, data faktur pengembalian reparasi, data faktur *claim* garansi, data *spare part*, dan data pelanggan. Untuk mengatasi masalah tersebut, maka perlu dibangunnya sebuah perangkat lunak khusus untuk media pencatatan dan pengolahan data digital.

Dikarenakan skala perusahaan yang kecil, salah satu media yang dapat menjadi solusi pengolahan data yaitu aplikasi berbasis desktop, Dengan modul diantaranya :

1. modul penerimaan reparasi laptop yang berfungsi untuk mencatat data ketika pelanggan menyerahkan perangkat laptop yang ingin diperbaiki,
2. modul *spare part* yang berfungsi sebagai data pusat *spare part* yang tersedia apabila diperlukan selama proses reparasi
3. modul penjualan jasa yang berfungsi sebagai masukan data transaksi jasa pada rincian transaksi reparasi
4. modul penjualan *spare part* yang berfungsi sebagai masukan data transaksi *spare part* pada rincian transaksi reparasi
5. modul notifikasi yang berfungsi sebagai media pemberitahuan tentang status proses reparasi yang sedang dikerjakan.
6. modul pengajuan sparepart dan notifikasi pengajuan sparepart yang berfungsi sebagai notifikasi apabila diperlukan spare part yang dibutuhkan dan belum tersedia
7. modul pengembalian reparasi sebagai proses akhir dalam transaksi reparasi.
8. Modul *claim* garansi sebagai proses dalam memperoleh kembali layanan reparasi secara gratis apabila terjadinya kerusakan yang sama pada laptop pelanggan dalam masa garansi yang berlaku
9. Modul cetak laporan pendapatan, laporan *spare part*, *spare part* keluar, laporan penerimaan, pengembalian, *claim* reparasi yang berfungsi sebagai hasil laporan dari kegiatan transaksi pelayanan reparasi.

Program tersebut dapat dibuat menggunakan bahasa java agar perusahaan tidak dirumitkan dengan permasalahan lisensi pembuatan program.

Untuk mengatasi masalah tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan judul **Sistem Informasi Pelayanan Reparasi pada Fanda Notebook**. Pada proses penelitian, peneliti menggunakan metode pendekatan Observasi dan Wawancara, metode pengembangan dengan SDLC(*System Development Life Cycle*) yaitu *Waterfall*, dan menggunakan alat bantu terstruktur seperti *Flowmap*, *Diagram Konteks*, DFD (*Data Flow Diagram*), Kamus Data, Tabel Relasi, dan ERD (*Entity Relation Diagram*).

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Berikut ini merupakan identifikasi dan rumusan masalah.

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah pada penelitian ini diantaranya :

1. Pencatatan transaksi hanya menggunakan dokumen kertas. Diantaranya kertas faktur, dan buku sehingga dokumen transaksi kertas rentan hilang atau rusak.
2. Kesulitan dalam pencarian data transaksi apabila pelanggan kehilangan faktur penerimaan reparasi.
3. Kehilangan dokumen transaksi yang dapat menyebabkan kurang tepatnya hasil laporan seperti perolehan laba yang tidak seimbang dengan pencatatan transaksi reparasi.
4. Belum adanya penggunaan perangkat lunak khusus pada pelayanan reparasi

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana sistem pelayanan reparasi yang sedang berjalan pada fanda notebook.
2. Bagaimana merancang suatu usulan perangkat lunak sistem pelayanan reparasi pada fanda notebook.
3. Bagaimana pengujian perangkat lunak sistem pelayanan reparasi pada fanda notebook.
4. Bagaimana implementasi perangkat lunak sistem pelayanan reparasi pada fanda notebook.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai maksud dan tujuan sebagaimana berikut :

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah membangun sistem yang diadaptasi dari kegiatan perusahaan yang sebelumnya konvensional menjadi terkomputerisasi sehingga dapat lebih memudahkan perusahaan dalam kegiatan usahanya.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui sistem pelayanan reparasi yang sedang berjalan pada fanda notebook
2. Merancang suatu usulan perangkat lunak sistem pelayanan reparasi pada fanda notebook.
3. Menguji perangkat lunak sistem pelayanan reparasi pada fanda notebook.

4. Melakukan implementasi perangkat lunak sistem pelayanan reparasi pada fanda notebook.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian yang dilaksanakan mencakup dibawah ini :

##### **1.4.1 Kegunaan Akademis**

1. Bagi Pengembangan Ilmu

Kegunaan pada penelitian ini pada bidang akademis yaitu sebagai terapan ilmu pada dunia nyata sehingga dapat memberikan solusi pada suatu permasalahan dengan bantuan Teknologi Informasi khususnya pada Pelayanan Toko Reparasi Laptop.

2. Bagi Peneliti

Kegunaan peneliti ini bagi peneliti yaitu dalam mengembangkan potensi, ilmu, dan kemampuan peneliti yang didapat selama memperoleh ilmu di Universitas Komputer Indonesia. Selain itu, sebagai Realisasi dari Tri Dharma Mahasiswa yang mana dapat bermanfaat bagi masyarakat .

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi Perusahaan

Membantu perusahaan dalam memeriksa, mengolah, dan mengambil keputusan dari hasil kegiatan transaksi reparasi.

2. Bagi Pelanggan Perusahaan

Membantu pelanggan dalam proses transaksi pelayanan reparasi dengan perusahaan.

## **1.5 Batasan Masalah**

Sesuai dengan judul dan tujuan maka penulis menentukan Batasan sebagaimana berikut :

1. Sistem hanya mencakup untuk bagian pelayanan reparasi (penerimaan, transaksi *spare part*, transaksi jasa, pengembalian, *claim* garansi) dan pengolahan data *spare part*, jasa, akun, pegawai dan laporan transaksi reparasi.
2. Sistem digunakan oleh bagian *customer service*, bagian teknisi, bagian keuangan, dan kepala toko
3. Pembayaran dilakukan diakhir, tanpa adanya *Down Payment* (DP).
4. Tidak adanya pencatatan *spare part* masuk.
5. Kegiatan reparasi hanya meliputi perangkat laptop.
6. *Claim* Garansi hanya dalam bentuk jasa, tidak adanya pengembalian uang apabila laptop tidak teratasi.

## **1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Pelaksanaan**

Penelitian ini dilaksanakan di sebuah toko pelayanan reparasi laptop sederhana yaitu Fanda Notebook, yang berlokasi di Komp. Jaya Plaza Lt. 1 Blok J No.7, Bandung, Jawa Barat, Indonesia.

### 1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu yang diagendakan penulis dalam membangun Sistem Informasi Pelayanan di Fanda Notebook adalah sebagai berikut

**Tabel 1.1 Waktu Penelitian**

No	Waktu Kegiatan	Tahun 2018															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan Data	■	■														
	-Observasi	■	■														
	-Wawancara	■	■														
2	Identifikasi Masalah dan Kebutuhan			■	■												
3	Perancangan Program					■	■										
4	Pengkodean Program							■	■	■	■	■	■	■			
5	Pengujian Program															■	■
6	Evaluasi Program																■

### 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan pada penelitian ini diantaranya :

BAB I PENDAHULUAN,

Bab I menjelaskan tentang Latar Belakang Penelitian, Identifikasi dan Rumusan Masalah, Maksud dan Tujuan, Kegunaan Penelitian, Batasan Masalah, Lokasi dan Waktu Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab II menjelaskan tentang dasar-dasar teori dan fakta yang penulis gunakan dalam melaksanakan kegiatan penelitian berdasarkan dari berbagai referensi dan dipahami untuk kemudian dituliskan kembali berdasarkan apa yang penulis pahami.

## BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab III menjelaskan tentang tempat yang dijadikan objek penelitian dan metode penelitian yang digunakan dalam pedekatan dan pengembangan pembangunan sistem informasi.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV menjelaskan tentang analisa proses bisnis dan perancangan sistem, dan gambaran konsep sistem yang akan dibangun kemudian diuji dan diimplementasikan pada perusahaan Fanda Notebook.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V menjelaskan tentang intisari dari semua bab sebelumnya yang kemudian dapat menjadi acuan untuk dikembangkan lebih lanjut.