BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Apple Authorized Service Provider (AASP) merupakan sebuah tempat dimana *customer* produk Apple mengadukan keluhan dan kerusakan terhadap produk yang dimilikinya. ZOOM adalah sebuah APR (*Apple Premium Reseller*) yang pertama ada di Bandung yang dilengkapi dengan AASP . Hal ini didasari oleh keinginan untuk terus menjaga kepuasan pelanggan purna jual. Pelanggan adalah institusi atau lembaga atau perorangan yang dalam konsepsi pemasaran harus dipelihara untuk semaksimal mungkin memberikan hasil kepada perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa koneksitas pelanggan dengan perusahaan timbul dari berbagai aspek, yang keseluruhannya perlu ditata dengan baik. Biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelanggan baru jauh lebih mahal dibanding dengan biaya untuk memelihara pelanggan yang sudah ada.

Pemanfaatan teknologi komputerisasi pada perusahaan sangat membantu dan menunjang, baik dari segi operasional maupun dari segi pengambilan keputusan manajerial. Sistem yang terkomputerisai mampu menjawab kebutuhan perusahaan untuk menjalankan kegiatannya. Oleh karena itu system komputerisasi telah menjadi *trend* dalam bidang usaha, serta dapat dapat dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kompetensi serta keunggulan perusahaan untuk dapat bersiang dengan perusahaan lain. Berikut adalah data customer yang melakukan service di ZOOM.

Tabel 1.1 Data Customer Service Order

No.	Bulan Service (2010)	Jumlah Service Garansi (unit)	Jumlah Service Non Garansi (unit)
1.	Februari	109	97
2.	Maret	104	70
3.	April	87	61
4.	Mei	64	58
5.	Juni	96	52
6.	Juli	110	69

Dari data diaatas dapat dilihat bahwa setiap bulannya bagian customer service menerima keluhan service cukup banyak, maka sangat diperlukan sebuah sistem yang dapat melakukan pencarian lebih cepat dengan data yang menumpuk. Bagian *customer service* di AASP telah mempunyai system *Customer Service Order* sebelumnya, pendataan customer dan keluhannya dilakukan dengan menggunakan form yang diisi oleh customer, kemudian dikumpulkan dan dipisahkan secara antrian berdasarkan jenis barang antara yang belum selesai dan sudah selesai. Untuk dokumen - dokumen penting seperti dokumen *quality control*, dokumen pengiriman atau pengiriman barang disimpan dalam folder-

folder yang diarsipkan

Antara unit service yang belum selesai dan sudah selesai belum ada keterangan status atau report barang yang jelas, misalnya customer service tidak dapat mengetahui atau menginformasikan kepada customer apakah unit sedang menunggu part atau masih dalam pengerjaan. Masalah lain yang muncul adalah belum adanya database customer yang dikumpulkan untuk kepentingan penawaran ataupun histori produk yang telah diservice sebelumnya. Pembuatan laporan bulanan atau tahunan juga masih menemui kendala, yaitu arsip-arsip service order yang sudah selesai dikerjakan harus dibuka ulang.

Keamanan data atau histori yang dimiliki customer perlu dijaga dari pihak-pihak yang tidak berkepentingan, maka perlu diberlakukannya system pemberian hak akses untuk bagian-bagian yang terlibat sesuai dengan *jobdesk* masing-masing. Sebuah system yang terintegrasi antara bagian-bagian yang terlibat dalam pelayanan customer service juga diperlukan, hal ini ditujukan untuk mempermudah komunikasi antara bagian-bagian tersebut.

Untuk memperkecil resiko dan permasalahan pada pelanggan Customer service order maka perlu dikembangkan sebuah system terkomputerisasi yang dapat membantu dan memberikan kemudahan pada customer untuk layanan purna jual, misalnya menunjukkan rincian atau status penanganan terhadap produk yang diservice, masih dalam pengecekan, menunggu part, pemasangan part dll. Selain itu Sistem Informasi mampu membantu dalam pengambilan keputusan untuk perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan pada ZOOM AASP. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis memilih

judul **"Sistem Informasi Customer Service Order (CSO) pada CV. Bintang Retailindo (ZOOM) "**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah adalah cara untuk mengidentifikasi masalah yang akan dijadikan objek penelitian dalam membuat laporan penelitian ini. Rumusan masalah adalah gambaran atau rancangan masalah yang akan diteliti dalam sebuah penelitian

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah-masalah yang terjadi pada Customer Service Order yaitu :

1. Adanya keterbatasan media penyimpanan data-data customer yang melakukan service untuk jangka waktu yang lama (penumpukan berkas).
2. Lambatnya akses pencarian data customer yang digunakan karena berupa tumpukan kertas antara yang belum selesai dan sudah selesai.
3. Tidak diketahui secara jelas sampai mana pengerjaan / status produk yang sedang diservice
4. Belum adanya media untuk menyimpan histori permasalahan terhadap sebuah unit yang diservice
5. Kurangnya manajemen keamanan atau hak akses terhadap data-data yang ada

6. Adanya kesulitan dalam pembuatan laporan-laporan karena harus membuka dan mencari lagi dokumen-dokumen yang telah diarsipkan .

1.2.2. Rumusan Masalah

Berbagai cara digunakan untuk memperoleh informasi data yang diinginkan tanpa mendapat dukungan dari alat atau sistem yang digunakan tidak akan tercapai, maka untuk mencapai suatu hasil yang memuaskan harus merumuskan masalah terlebih dahulu. Berdasarkan latar belakang masalah diatas Rumusan Masalah dari Sistem Informasi Customer Service Order (CSO) pada CV. Bintang Retailindo adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana system Customer Service pada ZOOM yang saat ini berjalan
2. Bagaimana perancangan Sistem Informasi Customer Service Order (CSO) pada CV. Bintang Retailindo
3. Bagaimana Pengujian terhadap Sistem Informasi Customer Service Order (CSO) pada CV. Bintang Retailindo
4. Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Customer Service Order (CSO) pada CV. Bintang Retailindo

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

berdasarkan latar belakang ysng telah dijelaska sebelumnya Maksud dari penelitian ini bagi adalah untuk menghasilkan suatu sistem informasi Customer

Service Order (CSO) di CV. Bintang Retailindo yang mampu menangani masalah customer service order

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui sistem customer service order yang sedang berjalan di ZOOM
2. Membuat Perancangan Sistem Informasi Customer Service Order di CV. Bintang Retailindo
3. melakuka Testing / pengujian terhadap Sistem Informasi Customer Service Order di CV. Bintang Retailindo
4. Melakukan Implementasi terhadap Sistem Informasi Customer Service Order di CV. Bintang Retailindo

1.4. Kegunaan Penelitian

Pengetahuan dan pengalaman dalam ruang lingkup dunia kerja yang sesungguhnya. Kegunaan dari penelitian ini bagi penulis adalah untuk menerapkan ilmu dan pengembangan pengetahuan yang didapat selama dibangku kuliah. Dengan penyusunan tugas akhir ini diharapkan timbul suatu motivasi untuk meningkatkan kemampuan penguasaan disiplin ilmu yang ditekuni dalam

bidang komputer dan dalam pembuatan aplikasi, untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam ruang lingkup dunia kerja yang sesungguhnya.

1.4.1. Kegunaan Praktis

Bagi perusahaan Sistem Informasi ini diharapkan dapat membantu mempermudah pekerjaan bagian- bagian yang terlibat dalam system ini, serta diharapkan dapat menjadi alternatif solusi dalam pelayanan konsumen yang lebih baik dan memuaskan Serta merupakan sebuah strategi Customer Management relationship untuk selalu menjaga hubungan baik dan *maintanance* customer perusahaan.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis dari Sistem Informasi Customer Service ini adalah sebagia berikut :

1.4.2.1. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil dari Sistem Informasi ini diharapkan dapat menjadi perbandingan antara ilmu yang didapat secara teori dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek). Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika yang sudah ada untuk diterapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

1.4.2.2. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau para akademis yang akan mengambil skripsi

atau tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus sebagai referensi di dalam penulisan.

1.4.2.3. Bagi Penulis

Dapat mengaplikasikan teori-teori yang pernah dipelajari, dan menambah wawasan sehingga kita bisa membandingkan antara teori dan praktek yang sebenarnya, dengan begitu pengetahuan yang kita miliki dapat dikembangkan dan dioptimalkan dengan adanya ilmu dan pengalaman yang diperoleh dari perusahaan.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditangani oleh Sistem Informasi Customer Service Order ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Customer Service Order ini hanya digunakan dibagian Customer Service dengan bagian-bagian yang terkait lainya yang ada di ZOOM
2. Sistem Informasi Customer Service Order hanya menyediakan informasi-informasi yang berkaitan dengan customer service misalnya informasi status repair unit, harga part dll.
3. Sistem Informasi Customer Service Order ini berbentuk software yang dibangun dengan bahasa pemrograman VB 6.0 dan database SQL Server 2000
4. Sistem Informasi Customer Service Order ini dapat diakses sesuai hak akses bagian masing-masing, sehingga berbentuk clint-server.

5. Untuk setiap Pencatatan Service order dilakukan hanya untuk 1 unit service, jika customer membawa 2 unit service maka akan mendapatkan 2 form service order
6. Untuk Order Unit Exchange ke sistem GSX maksimal dibatasi untuk 10 order / per pengiriman

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di CV. Bintang Retailindo (ZOOM) pada bagian Authorized Service Provider atau bagian Customer Service yang beralamatkan di Paris Van Java Mall, Lantai Ground Floor C#02 Jl. Sukajadi no. 138-139 Bandung. Penelitian ini dilakukan selama bulan Maret 2011 - Juni 2011. Berikut adalah rincian jadwal kegiatan penelitian :

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan Penelitian	Maret				April				Mei				Juni			
	2011 Dalam Minggu				2011 Dalam Minggu				2011 Dalam Minggu				2011 Dalam Minggu			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penyusunan Proposal																
Survei Objek Penelitian																
Pengumpulan Data																
a. Observasi																
b. Wawancara																
Analisa dan Perencanaan																
a. Analisis prosedur																

b. Analisis dokumen																
c. Perancangan database																
d. Perancangan I/O																
Pengkodean																
Uji Coba Program																