# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan dunia usaha di Indonesia yang tumbuh semakin cepat menimbulkan persaingan yang sangat pesat pada bidang penjualan barang dan jasa. Hal ini tidak dapat dihindari, karena seiring dengan semakin majunya peradaban manusia, maka kebutuhan akan suatu sistem yang memberikan kemudahan dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas bisnis, perkantoran dan aktivitas lainnya semakin meningkat. Semua ini akan memicu majunya perkembangan teknologi komputer baik teknologi yang berbasis pada perangkat keras (*hardware*) maupun teknologi rekayasa perangkat lunak (*software*).

Dalam kondisi persaingan yang sangat pesat pada bidang penjualan *sparepart* komputer dan penjualan jasa, CV. Mandiri Mulya Persada sebagai salah satu badan usaha yang bergerak dibidang penjualan *sparepart* berupa perangkat keras komputer dan penjualan jasa berupa pelayanan *service hardware* komputer kepada konsumen seperti menerima instalasi komputer dan *service sparepart* komputer harus ditingkatkan, guna untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dan hal ini tidak akan lepas dari pengaruh persaingan.

Untuk mencari faktor penentu agar mampu mempertahankan keberadaan perusahaan dalam sektor bisnis tersebut salah satu faktor yang dipandang perlu untuk meningkatkan daya saing adalah kualitas jasanya berupa pelayanan *service hardware* komputer kepada konsumen.

Sistem informasi di CV. Mandiri Mulya Persada telah menggunakan teknologi komputer, tetapi sistem informasi komputer yang digunakan masih menggunakan program aplikasi Microsoft Excell. Dengan menggunakan program yang sederhana ternyata masih menyulitkan dalam kegiatan penjualan dan pembelian *sparepart* komputer, karena masih dalam bentuk pembukuan sehingga menyulitkan pengolahan datanya seperti pencarian data *sparepart* komputer, saat membuat penghitungan transaksi *service* dan juga masih menggunakan pencatatan pada faktur serta menggunakan kalkulator dalam proses penghitungan penjualan jasa *service* dan juga masih menyulitkan dalam pembuatan laporan penjualan jasa *service*.

Pentingnya dilakukan penelitian ini adalah untuk membantu pihak manajemen, baik dalam pelayanan kepada konsumennya dan juga akan membantu dalam mengumpulkan dan mengolah data-data semua konsumen.

Oleh karena itu, dikarenakan masih menggunakan program sederhana maka pengolahan data dan pembuatan laporan akan berjalan lambat. Dilihat dari permasalahan tersebut, maka perlu dibuat sistem informasi yang lebih baik, sehingga diharapkan dengan menggunakan program, sistem di CV. Mandiri Mulya Persada akan lebih baik lagi dari yang sebelumnya dan akan menambah keuntungan dimasa yang akan datang.

Untuk menangani permasalahan tersebut perlu diadakan suatu program aplikasi untuk mempermudah proses pelayanan, maka diusulkan pembangunan **“Sistem Informasi Jasa Service Hardware Komputer Di CV. Mandiri Mulya Persada“**.

## 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dalam penyusunan laporan ini penulis ingin mengidentifikasi beberapa masalah yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian dan observasi dilapangan, diantaranya :

1. Proses pengolahan datanya masih dilakukan dalam bentuk pencatatan pada pembukuan sehingga menyulitkan dalam pencarian data *sparepart* dan juga menyulitkan dalam pencarian data transaksi *service*.
2. Proses perhitungan transaksi *service* masih dilakukan dengan menghitung satu persatu pada faktur *service* sehingga memperlambat proses perhitungan transaksi service.
3. Masuknya *sparepart* komputer dari distributor yang telah di *service* sangat menyulitkan dalam proses pengerjaan pencatatan dan pembuatan laporan *service*.

Berdasarkan identifikasi masalah, maka penulis membuat perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perancangan sistem informasi jasa *service hardware* komputer pada CV. Mandiri Mulya Persada pada saat ini ?
2. Bagaimana bentuk aplikasi program komputer yang dapat mendukung jasa *service hardware* komputer pada CV. Mandiri Mulya Persada pada saat ini ?
3. Bagaimana bentuk implementasi sistem informasi jasa *service hardware* komputer pada CV. Mandiri Mulya Persada pada saat ini pada saat ini ?

## 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian di CV. Mandiri Mulya Persada adalah untuk mempelajari program kerja dalam manajemen data dari manual menjadi komputerisasi dengan tujuan untuk membantu dalam proses pelayanan dan juga perancang ingin mengembangkan sebuah Sistem Informasi Jasa Service *Hardware* Komputer, dimana dalam sistem informasi ini mencakup proses penerimaan *service* (hanya *sparepart/*komputer yang rusak) dari konsumen dan mencatat/menerima laporan penjualan *hardware* komputer yang bergaransi, sehingga dapat mempermudah cara kerja pegawai.

Dengan tujuan yang ingin dicapai dari penyusunan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perancangan sistem informasi jasa *service hardware* komputer pada CV. Mandiri Mulya Persada.
2. Untuk membuat aplikasi program komputer jasa *service hardware* komputer pada CV. Mandiri Mulya Persada.
3. Untuk mengetahui implementasi sistem informasi jasa *service hardware* komputer pada CV. Mandiri Mulya Persada.

## 1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan praktis dan kegunaan akademis dari sistem yang akan dikembangkan yaitu :

### 1.4.1. Kegunaan Praktis

Dengan adanya sistem informasi jasa *service hardware* komputer diharapkan dapat menyelesaikan seluruh kendala yang dihadapi dibagian Pasca Jual atau pada bagian pelayanan/jasa *service* pada CV. Mandiri Mulya Persada yaitu meliputi proses mencatat/menerima laporan penjualan *hardware* komputer yang bergaransi dan penerimaan *service* (hanya barang yang rusak) dari konsumen.

### 1.4.2. Kegunaan Akademis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mahasiswa yang bersangkutan mampu mengimplementasikan segala ilmu yang telah ditekuninya selama masa perkuliahan dan untuk kedepannya nanti sangat diharapkan munculnya suatu nilai positif dari penelitian ini, yang berupa suatu hasil akhir penelitian yang bisa dijadikan bahan kajian untuk melakukan penelitian selanjutnya serta bisa digunakan oleh pihak lain sebagai bahan rasio (perbandingan) terhadap penelitian lainnya guna menciptakan suatu inovasi terbaru yang bermanfaat bagi orang banyak, dan juga sebagai sumbangsih untuk kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi baik dilingkungan akademis, kerja maupun sosial masyarakat.

## 1.5. Batasan Masalah

Sistem informasi jasa *service hardware* komputer di CV. Mandiri Mulya Persada adalah suatu sistem yang mengelola pelayanan kepada konsumen berupa penjulan barang dan jasa, kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam

interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan**.** Agar bahasan permasalahan dapat terarah pada pokok permasalahan dan tidak keluar dari ruang lingkup pembahasan, maka perlu dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Ruang lingkup penelitian hanya meliputi dibagian Pasca Jual atau pada bagian *service hardware* komputer.
2. Membuat laporan penjualan *service hardware* komputer yang bergaransi dan tidak bergaransi.
3. Penerimaan *service* (hanya *sparepart* komputer yang rusak) dari konsumen.

**1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di CV. Mandiri Mulya Persada, khususnya dibagian Pasca Jual/bagian *service hardware* komputer, yang beralamat dijalan Kihiur No. 16 Bandung dan dilakukan dari Tanggal 7 Maret 2011 sampai 7 Mei 2011.

Berikut ini adalah jadwal kegiatan penelitian :

| No | Kegiatan | Maret 2011 | | | | April 2011 | | | | Mei 2011 | | | | Juni 2011 | | | | Juli 2011 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 |
| 1 | Pengumpulan data penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Analisis sistem informasi jasa *service hardware* komputer | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Desain sistem informasi jasa *service hardware* komputer dengan menggambarkan Flowmap, Diagram Konteks dan DFD | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Mengimplementasikan sistem dengan mencoba menginput data distributor, rekanan, sparepart, tanda terima service dan transaksi service | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Tabel 1.1 Jadwal kegiatan penelitian di CV. Mandiri Mulya Persada