# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Organisasi (perusahaan/instansi) telah lama mengakui pentingnya pengelolaan sumber daya utama seperti tenaga kerja dan bahan baku. Informasi kini telah berpindah ke tempat yang selayaknya yaitu sebagai sumber daya utama. Pengambil keputusan telah mengerti bahwa informasi tidak hanya produk sampingan dalam melakukan bisnis, melainkan pemicu dalam berbisnis dan dapat menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu bisnis. Untuk itu pengoptimalan manfaat informasi sangatlah penting, pebisnis harus dapat mengelola setiap informasi dengan benar, sama halnya seperti mengelola sumber daya utama lainnya.

Pengelolaan data menggunakan teknologi informasi dapat menghasilkan perbedaan hasil informasi yang signifikan dari penanganan data yang dikelola secara manual. Teknologi Informasi (TI) memungkinkan suatu organisasi untuk memproses data transaksi dan menghasilkan informasi secara cepat dan akurat. Seperti yang dikatakan oleh Mc. Farlan (1983); Rockart (1998); Nur Indriantoro (2000); dan Syam (1999), penerapan TI bagi organisasi mempunyai peranan penting dan dapat menjadi pusat strategi bisnis untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Selain itu dikemukakan juga oleh Downing (1993); Trisnawati (1998); dan Syam (1999) bahwa di era globalisasi saat ini, TI sudah menjadi kebutuhan

dasar bagi setiap organisasi terutama dalam menjalankan segala aspek aktivitas organisasi.

CV. Bozzberrindo Perdana adalah sebuah perusahaan swasta yang bergerak dibidang penjualan suku cadang (*spare part*) serta jasa perbaikan (*service*) telepon genggam (*handphone*) yang berada di kota Bandung. Seiring dengan persaingan bisnis yang kian meningkat dan perkembangan bisnis ke era *digital* (*digital bussiness*), CV. Bozzberrindo Perdana berencana untuk memposisikan bisnisnya agar dapat unggul dalam persaingan. Secara strategi, CV. Bozzberrindo Perdana perlu menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis yang ada dan meningkatkan keunggulan kompetitifnya. Oleh karena itu, CV. Bozzberrindo Perdana merencanakan untuk menerapkan sebuah sistem informasi berbasis teknologi informasi dalam proses bisnisnya terutama pada level operasional, yang dimana banyak diperlukan untuk mencatat dan menyimpan data transaksi dan pengelolaan terhadap informasi yang dibutuhkan, sehingga nantinya informasi yang ada dapat lebih dioptimalkan dan data-data bisa terintegrasi. Tentu saja penerapan teknologi informasi ini bukan semata-mata hanya untuk memposisikan perusahaan supaya lebih unggul dalam persaingan bisnis tetapi juga untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang sering sekali terjadi di perusahaan tersebut, terutama pada level operasional perusahaan.

Di CV. Bozzberrindo Perdana sendiri, pencatatan dan pengolahan data *spare parts*, jumlah, harga *spare parts* dan data transksi penjualan, serta data transaksi pelayanan *service* masih dilakukan dengan tulis tangan. Penambahan dan pengurangan persediaan *spare parts handphone* harus dicatat dahulu dihitung satu

persatu dan dicocokan dengan persediaan (*stock*) *spare parts handphone* yang ada. Selain itu pembuatan laporan masih dengan menggunakan ketikan di Microsoft Word, Hal ini dapat dikatakan kurang cepat dan memuaskan pihak CV. Bozzberrindo Perdana ini sendiri, dikarenakan sulit untuk mencatat dan menghitung banyaknya jenis *spare parts handphone* yang ada, banyaknya jumlah *spare parts*, maupun besarnya jumlah harga. Banyaknya jumlah *spare parts* yang dijual dan tingkat keramaian pelanggan dapat mengakibatkan penjualan dan pelayanan *service* mengalami kesulitan untuk mengelola data dan menghitung transaksi secara cepat dan tepat. Selain itu pihak CV. Bozzberrindo Perdana tidak dapat mencari dan memantau jumlah persediaan *spare parts* secara cepat, pihak CV. Bozzberrindo Perdana juga harus membuat suatu nota pada saat adanya transaksi penjualan dan *service*, serta penanganan laporan *stock* maupun penjualan tiap minggu, bulan juga tahun terkesan lambat. Belum adanya pengolahan informasi retur penjualan dan informasi pekerjaan *service* yang tepat, cepat dan akurat juga menjadi tambahan masalah bagi pihak intern perusahaan terutama di lini pelaku operasional dalam melakukan proses bisnisnya.

Untuk menjawab kebutuhan TI di atas dan demi menunjang keunggulan kompetitif serta mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada di level operasional perusahaan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada perusahaan tersebut dan merancang salah satu sistem informasi berbasis TI untuk mendukung penyediaan informasi berkualitas yang berjalan di level operasional perusahaan terkait. Adapun Sistem informasi yang hendak peneliti rancang adalah Sistem Pengolahan Transaksi (*Transaction Processing System*-

*TPS*) penjualan dan *service handphone*. Sistem inilah yang nantinya diharapkan akan mendukung pengolahan data transaksi penjualan dan *service* hingga pada akhirnya membantu menghasilkan informasi dibutuhkan oleh pihak intern perusahaan terkait.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengangkat judul: **"Sistem Pengolahan Transaksi Penjualan Suku Cadang dan *Service Handphone* Berbasis Web Di CV. Bozzberrindo Perdana".** Diharapkan nantinya sistem pengolahan transaksi yang penulis rancang dapat mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada pada level operasional perusahaan dan memberikan kemudahan serta peningkatan kualitas operasional guna memberi keunggulan kompetitif pada perusahaan.

## 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Penulis mengidentifikasikan dan merumuskan masalah yang ada untuk bisa mengetahui dan menjawab permasalahan yang ada pada latar belakang masalah.

### 1.2.1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal dari suatu kegiatan penelitian, yaitu untuk mengetahui latar belakang, kelemahan-kelemahan yang dihadapi serta masalah-masalah yang timbul dalam sistem yang sedang berjalan. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka dapat diidentifikasikan beberapa masalah yang muncul di CV. Bozzberrindo Perdana adalah sebagai berikut:

1. Pengolahan transaksi penjualan *spare part*, *service* dan data persediaan barang pada CV. Bozzberrindo Perdana masih mengalami banyak

kesalahan karena masih dilakukan secara manual yaitu ditulis tangan dan diketik di Microsoft excel, pencatatan manual dan penghitungan terkadang menggunakan kalkulator.

2. Tidak adanya pengolahan informasi transaksi retur suku cadang dari pelanggan.
3. Masih terkesan lambat, kurang efektif dan kurang akuratnya informasi mengenai jasa *service* yang dibutuhkan oleh pihak pengelola yang dikarenakan pengolahan infomasi yang dilakukan masih manual.
4. Sulitnya dalam pencarian data persediaan barang, penjualan *spare part* dan data transaksi *service,* karena terlalu banyaknya arsip persediaan barang, penjualan dan transaksi jasa *service* sehingga data atau informasi persediaan barang baru yang dicari terkadang mengalami kekeliruan karena tidak bisa melakukan pencarian secara otomatis
5. Tidak terpantaunya jumlah persediaan *spare parts* dengan cepat dikarenakan harus membuka setiap arsip yang ada untuk disamakan datanya.
6. Laporan persedian *spare parts*, penjualan *spare parts* dan *service* pada perusahaan tersebut disusun menggunakan Microsoft word dan belum maksimal.

### 1.2.2. Rumusan Masalah

Dalam penelitian dan perancangan sistem pemrosesan transaksi ini dilakukan rumusan terhadap permasalahan dengan tujuan agar penelitian dapat dilakukan secara lebih terarah sehingga memudahkan proses pencapaian tujuan

yang diharapkan dari penelitian ini. Rumusan permasalahan dari sistem ini antara lain :

1. Bagaimana sistem pengolahan transaksi penjualan *spare parts* dan jasa *service* yang berjalan di CV. Bozzberrindo Perdana.
2. Bagaimana perancangan sistem pengolahan transaksi penjualan *spare parts* dan layanan *service* yang dapat mendukung kegiatan operasional penjualan dan pelayanan *service* di CV. Bozzberrindo Perdana.
3. Bagaimana implementasi sistem pengolahan transaksi penjualan *spare parts* dan *service* di CV. Bozzberrindo Perdana.
4. Bagaimana pengujian sistem pengolahan transaksi penjualan *spare parts* dan jasa *service* di CV. Bozzberrindo Perdana.

## 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Penulis mempunyai beberapa maksud dan tujuan dalam penulisan skripsi ini.

### 1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah membuat sebuah sistem pengolahan transaksi di CV. Bozzberrindo Perdana yang terkomputerisasi guna mempermudah dalam proses pengolahan data transaksi dan membantu mengatasi masalah yang terjadi terutama pada level operasional perusahaan tersebut.

### 1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem pengolahan transaksi penjualan dan pelayanan *service* yang sedang berjalan di CV. Bozzberrindo Perdana.

2. Mampu merancang dan membuat sistem pengolahan transaksi penjualan dan pelayanan *service* di CV. Bozzberrindo Perdana.
3. Untuk mengimplementasikan aplikasi pada CV. Bozzberrindo Perdana agar dapat mempermudah dan memaksimalkan laporan *stock* maupun penjualan *spare parts* dan *service handphone*.
4. Untuk menguji seberapa banyak kebutuhan yang diperlukan sistem pengolahan transaksi penjualan dan pelayanan *service* pada CV. Bozzberrindo Perdana

## 1.4. Kegunaan Penelitian

Dalam bagian ini kegunaan penelitian dibagi menjadi dua, yaitu Kegunaan Praktis dan Kegunaan Akademis.

### 1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi perusahaan yang bersangkutan, dengan adanya sistem pengolahan transaksi ini diharapkan dapat menangani permasalahan-permasalahan yang ada terutama di level operasional perusahaan serta mampu memberikan keunggulan kompetitif.
2. Data-data transaksi perusahaan akan saling terintegrasi sehingga akan mempermudah dalam hal pengelolaan ataupun pengembangan yang nantinya diharapkan akan menghasilkan informasi yang cepat dan akurat serta tepat guna.

### 1.4.2. Kegunaan Akademis

Dalam bidang akademis, penelitian ini dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

   Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya fikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada didalam perusahaan, khususnya di CV. Bozzberrindo Perdana

2. Bagi Pengembang Ilmu

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

3. 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 didalam penulisan.

## 1.5. Batasan Masalah

Pembatasan masalah yang digunakan dalam sebuah pembahasan bertujuan agar dalam pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Adapun pembatasannya meliputi :

1. Sistem pengolahan transaksi ini difokuskan pada sistem pengelolaan transaksi penjualan *spare parts*, *service* dan pelaporan penjualan di CV. Bozzberrindo Perdana.

2. Diimplementasi pada jaringan *localhost*.
3. Tidak adanya *refund* / pengembalian berupa uang pada transaksi retur *spare part*.
4. Hanya di batasi dengan pencarian data barang dan pembuatan laporan dalam proses pengolahan data transaksi penjualan.

## 1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian adalah sebagai berikut:

Nama Perusahaan : CV. Bozzberrindo Perdana

Alamat : Jalan Ranggamalela No. 13, Dago

Telp : (+6222) 4213255

### 1.6.2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitiannya adalah:

| KEGIATAN | Bulan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Maret 2013 | | | | April 2013 | | | | Mei 2013 | | | | Juni 2013 | | | | Juli 2013 | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **1. Mendengarkan Pelanggan** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Menentukan Topik Permasalahan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b. Pengumpulan Data yang Diperlukan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **2. Membangun, Memperbaiki Prototipe** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Analisis Perangkat Lunak | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| b. Desain Perangkat Lunak | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| c. Pembuatan Program | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **3. Pelanggan Menguji Coba Prototipe** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| a. Uji Coba Program | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**Tabel 1.1** Penelitian