BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT.Kahar Duta Sarana (KDS) merupakan perusahaan pemimpin pasar dalam penyedia perangkat kebutuhan *retail* seperti aplikasi penjualan *retail*, mesin POS (*point of sale*), *checkpoint*, *barcode printer*, label dan perangkat pendukung *retail* lainya dengan memegang *retail* besar seperti Carrefour Trans Retail, Hero *group*, Yogya DS, MAP *group*, Jonny Andrean *Corp*, Lotte, Metro, Ranch, Superindo, Ramayana dan *retail* besar lainya. Setiap produk yang terjual selalu disertakan garansi 1 tahun sebagai jaminan kualitas produk dan menyediakan jasa *maintenance contract* sebagai bukti tanggung jawab terhadap barang yang dijual.

Pelayanan purna jual atau yang sehari-hari kita kenal dengan istilah *after sales service* merupakan salah satu bentuk kewajiban dan tanggung jawab produsen atau pelaku usaha di dalam memproduksi produk yang pemanfaatannya berkelanjutan dan menjamin kualitas produk yang telah dijualnya. Layanan purna jual merupakan suatu bentuk perlindungan bagi konsumen apabila ternyata performansi produk yang dibelinya tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan.

Perusahaan memberikan nilai jual lebih kepada konsumen dengan meningkatkan layanan purna jual. Dalam meningkatkan layanan purna jual perusahaan membuat SLA (*Service Level Agreement*) sebagai standar parameter layanan yang disepakati dengan pihak konsumen dan supervisi *customer service* sabagai panduan *supervisor customer service* untuk meningkatkan layanan purna jual. Dalam supervisi ada dua hal yang menjadi perhatian yaitu *resolved time* perbaikan dan produktifitas *customer service*.

Supervisor customer service sebagai kepala bagian layanan purna jual kesulitan dalam menentukan *resolved time* perbaikan karena pada sistem yang sedang berjalan *supervisor customer service* hanya mendata *service request* yang masuk dari konsumen (*trouble call* dan *service inside*) menggunakan *microsoft excel* tanpa menghitung *resolved time*, dan pembuatan laporan produktifitas *customer service* masih dibuat secara konvensional oleh masing-masing *customer*

service mengakibatkan terkadang laporan produktifitas *customer service* tidak sesuai dengan apa adanya, mengakibatkan manajer sulit untuk menilai dan memperbaiki kinerja pelayanan.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, mendorong sebuah pemikiran untuk merancang dan membangun sebuah sistem yang dapat mengukur *resolved time* perbaikan, menghitung produktifitas *customer service* dan menyediakan laporan hasil layanan purna jual berdasarkan pada supervisi *customer service* dan s*ervice level agreement* dengan judul Sistem *Monitoring* Layanan Purna Jual di PT.Kahar Duta Sarana.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari pemaparan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Belum tersedianya sistem yang dapat menghitung *resolved time* penanganan *trouble call* dan *service inside.*
2. Belum tersedianya sistem yang dapat menghitung produktifitas *customer service.*
3. Penyajian laporan hasil layanan purna jual masih konvensional.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, maka maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk membangun SISTEM MONITORING LAYANAN PURNA JUAL berdasarkan pada *Service Level Agreement* dan Supervisi *Customer Service*.

Sedangkan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Membangun sistem yang dapat menghitung *resolved time* penanganan *trouble call* dan *service inside.*
2. Membangun sistem yang dapat menghitung produktifitas *customer service.*
3. Membangun sistem yang dapat menyajikan laporan hasil layanan purna jual.

1.4 Batasan Masalah

Agar pokok masalah tidak terlalu meluas, maka permasalahan dibatasi sesuai dengan uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan sebelumnya. Adapun batasan masalah yang digunakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem ini digunakan untuk PT.Kahar Duta Sarana cabang Bandung.
2. Sistem ini dibuat berdasarkan pada referensi yang ada di PT.Kahar Duta Sarana cabang Bandung yaitu Supervisi *customer service*, *Service Level Agreement* dan informasi yang didapat dari staff PT.Kahar Duta Sarana cabang Bandung.
3. Sistem melakukan perhitungan produktifitas *customer service* berdasarkan kriteria bobot nilai yang telah ditentukan.
4. Sistem dioperasikan oleh 4 pengguna dimana setiap pengguna memiliki tugas masing-masing yaitu:
   a) Administrasi mengelola data master diantaranya data user, pegawai, konsumen, barang, mesin konsumen, sparepart.
   b) *Supervisor Customer Service* mengelola data transaksi diantaranya *trouble call, service insite, service* rutin.
   c) *Customer Service* mengelola data rencana kunjungan, permintaan sparepart, melihat data *trouble call*, *service insite,* dan *service* rutin.
   d) Manajer mengelola laporan hasil layanan purna jual diantaranya laporan *trouble call, service insite, service* rutin¸ permintaan *sprepart* dan produktifitas *customer service*.
5. Sistem mengelola data dari masukan secara langsung.
6. Sistem ini tidak berhubungan dengan data *accounting,* data penjualan dan data *stock* barang.
7. Konsumen tidak berhubungan langsung dengan sistem.
8. Penelitian ini menggunakan metodologi pendekatan kualitatif, data berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dan dokumen resmi lainya.
9. Sistem berbasis intranet.

10. Pemodelan sistem yang digunakan adalah pemodelan terstruktur dengan menggunakan *CDM (conceptual data model), Contex Diagram, Data Flow Diagram (DFD).* Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP (*Protocol Hypertext Processor)*, *database* MySQL dengan *tools* penunjang *Macromedia Dreamweaver*, WAMP, jquery-ui-1.8.16.custom.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam merancang dan membangun aplikasi ini adalah sebagai berikut :

1. Tahap pengumpulan data
   a. Studi Literatur

      Pada tahap ini dilakukan pencarian dan pemahaman literatur yang berhubungan dengan penelitian. Literatur yang digunakan meliputi buku referensi, buku skripsi mahasiswa jurusan teknik informatika dan *paper* IEEE serta dokumentasi internet.

   b. Observasi.

      Teknik pengumpulan data dengan mengadakan penelitian dan peninjauan langsung terhadap permasalahan yang diambil.

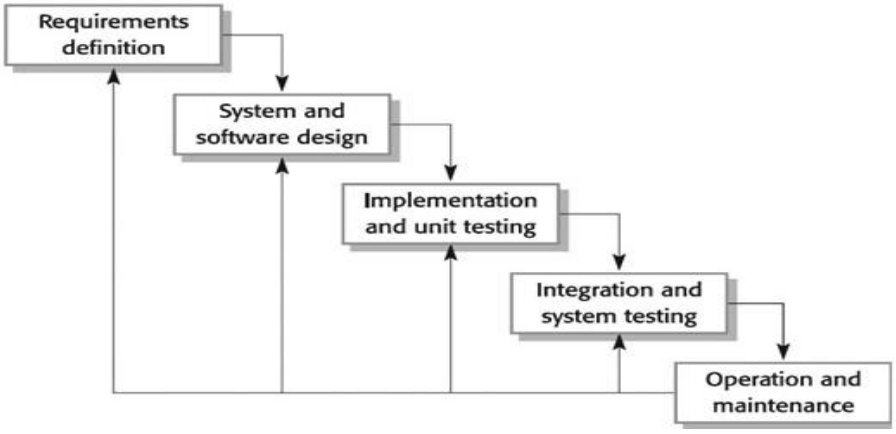
   c. Interview.

      Teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung yang ada kaitannya dengan topik yang diambil.

   d. Kuesioner

      Teknik pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada setiap pengguna sistem yang akan dibangun.

2. Tahap pembuatan perangkat lunak.



Gambar 1.1 Pemodelan *Waterfall*

Teknik analisis data dalam pembuatan perangkat lunak menggunakan paradigma perangkat lunak secara *waterfall*, yang meliputi beberapa proses diantaranya:

a. ***Requirements analysis and definition***

   Mengumpulkan kebutuhan secara lengkap kemudian dianalisis dan didefinisikan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh program yang akan dibangun. Fase ini harus dikerjakan secara lengkap untuk bisa menghasilkan desain yang lengkap.

b. ***System and software design***

   Desain dikerjakan setelah kebutuhan selesai dikumpulkan secara lengkap.

c. ***Implementation and unit testing***

   Desain program diterjemahkan ke dalam kode-kode dengan menggunakan bahasa pemrograman yang sudah ditentukan. Program yang dibangun langsung diuji baik secara unit.

d. ***Integration and system testing***

   Penyatuan unit-unit program kemudian diuji secara keseluruhan (*system testing*).

e. ***Operation and maintenance***

   Mengoperasikan program dilingkungannya dan melakukan pemeliharaan, seperti penyesuaian atau perubahan karena adaptasi dengan situasi sebenarnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dijalankan. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori pendukung yang berhubungan dengan pembangunan sistem diantaranya teori profil tempat penelitian, sistem informasi, CDM, DFD, *database*, jaringan, mysql, konsep *monitoring*, *service* level agreement dan supervisi *customer service.*

BAB III. ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi deskripsi sistem, analisis kebutuhan dalam pembagunan sistem serta perancangan sistem yang dikembangkan diantaranya deskripsi sistem yang sedang berjalan, deskripsi sistem yang akan dibangun, analisis kebutuhan non fungsional dan fungsional, CDM, DFD, skema relasi, perancangan antar muka dan perancangan menu, jaringan semantik.

BAB IV. IMPLEMENTASI DAN PENGGUJIAN

Bab ini berisi implementasi perangkat lunak, implementasi perangkat keras, implementasi basis data, pengujian alpha dan pengujian beta.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem, serta saran pengembangan sistem ke depan dari hasil penulisan tugas akhir.