BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah mengalami kemajuan yang signifikan. Teknologi bertambah canggih dan kompleks, seiring dengan hal tersebut manusia sebagai pengguna teknologi tanpa lelah terus mengembangkan teknologi agar sesuai dengan kebutuhan untuk mempercepat kinerjanya. Teknologi memang sangat membantu hampir disemua aspek kegiatan, baik itu dalam bidang ekonomi, sosial, budaya, pendidikan dan kesehatan. Karena teknologi informasi ini telah menjadi kebutuhan bagi kelangsungan hidup perusahaan, organisasi atau perorangan, salah satunya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja perusahaan.

Rayhan's toys merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan suku cadang mainan *remote control* untuk berbagai merek dan pelayanan jasa *service*nya. Suku cadang yang terdapat di Rayhan's toys ini cukup banyak dan komplit untuk berbagai mainan seperti suku cadang mesin, bodi, lampu, kelistrikan (batu baterai), *remote* dan lampu. Serta pelayanan jasa *service* yang diberikan sudah bagus, kurang lebih 5 mainan *remote control*/hari yang diperbaiki oleh mekanik, sehingga Rayhan's toys menjadi salah satu toko yang dipercaya oleh para konsumen. Dalam proses bisnisnya, Rayhan's toys belum menggunakan teknologi informasi, sehingga terdapat beberapa kendala yang ditemukan dalam proses bisnisnya. Pencatatan data transaksi penjualan membutuhkan waktu yang cukup lama karena data ditulis kedalam buku besar. Dalam penginputan data penjualannya pun seringkali terdapat kesalahan sehingga data penjualan suku

cadang *remote control* tidak lagi akurat. Kemudian untuk pengecekan, *update* dan pencarian stok suku cadang *remote control* membutuhkan waktu yang lama, karena tidak adanya laporan stok suku cadang yang akan segera habis atau sudah habis untuk mempercepat proses transaksi, sehingga apabila terdapat konsumen yang membutuhkan suku cadang seringkali konsumen menunggu cukup lama karena perusahaan mengecek secara manual di dalam buku besar atau bahkan mengecek secara langsung ke gudang. Belum adanya bukti transaksi untuk konsumen, sehingga tidak ada laporan tertulis mengenai transaksi yang telah diberikan. Konsumen pelayanan jasa *service* pada Rayhan's toys cukup banyak, tetapi belum ada pencatatan data layanan jasa *service*, sehingga tidak ada laporan tertulis mengenai jasa *service* yang telah diberikan.

Permasalahan diatas dapat menyebabkan ketidakpuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan yang akan mengakibatkan penurunan penjualan dan pelayanan jasa *service*. Sehingga Rayhan's toys perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan membangun sistem informasi yang akan membantu dan memudahkan pelayanan penjualan mainan, suku cadang dan jasa *service* yang lebih cepat, tepat dan akurat.

Permasalahan tersebut menjadi gagasan bagi penulis untuk menuangkannya kedalam penelitian dengan judul **"SISTEM INFORMASI PENJUALAN SUKU CADANG DAN PELAYANAN JASA *SERVICE* MAINAN *REMOTE CONTROL* PADA TOKO RAYHAN'S TOYS SERANG-BANTEN".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas penyusun akan mengidentifikasikan dan merumuskan masalah-masalah sebagai berikut:

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Proses transaksi penjualan suku cadang membutuhkan waktu yang cukup lama karena pencarian data suku cadang dibutuhkan dicari dalam buku besar.
2. Belum terdapatnya pencatatan untuk pelayanan jasa *service*, sehingga untuk pelayanan jasa *service* tidak ada laporan tertulisnya.
3. Belum adanya bukti transaksi untuk konsumen.
4. Masih terjadi kesulitan dalam pembuatan laporan penjualan suku cadang dan laporan pelayanan jasa *service*.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penjualan suku cadang *remote control* dan pelayanan jasa *service* mainan *remote control* yang berjalan di Rayhan's toys Serang-Banten.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi penjualan suku cadang dan pelayanan jasa *service* mainan *remote control* pada Rayhan's toys Serang-Banten.
3. Bagaimana menguji sistem informasi penjualan suku cadang *remote control* dan pelayanan jasa *service* mainan *remote control* yang akan di buat sehingga dapat di terapkan untuk jangka panjang oleh pihak Rayhan's toys Searang-Banten.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi penjualan suku cadang *remote control* dan pelayanan jasa *service* mainan *remote control* yang akan di buat agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk membangun sistem informasi penjualan suku cadang *remote control* dan pelayanan jasa *service* mainan *remote control* di Rayhan's toys Serang-Banten.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui penjualan suku cadang *remote control* dan pelayanan jasa *service* mainan *remote control* pada Rayhan's toys Serang-Banten.
2. Untuk merancang sistem informasi penjualan suku cadang *remote control* dan pelayanan jasa *service* mainan *remote control* pada Rayhan's toys Serang-Banten.
3. Untuk menguji sistem informasi penjualan suku cadang *remote control* dan pelayanan jasa *service* mainan *remote control* pada Rayhan's toys Serang-Banten.
4. Untuk mengimplementasikan sistem informasi penjualan suku cadang *remote control* dan pelayanan jasa *service* mainan *remote control* pada Rayhan's toys Serang-Banten.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini dapat dibedakan menjadi kegunaan praktis dan kegunaan akademis yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Praktis

Dengan adanya sistem yang di buat ini diharapkan dapat dipergunakan secara optimal dan berguna bagi kelangsungan perusahaan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanannya serta mengefisiensikan

waktu dalam proses penjualan suku cadang *remote control* dan pelayanan jasa servis mainan *remote control* pada Rayhan's toys Serang-Banten.

1.4.2 Kegunaan Akademik

Dapat memahami dan menambah pengetahuan serta wawasan dibidang teknologi khususnya yang berhubungan dengan sistem informasi penjualan suku cadang *remote control* dan pelayanan jasa *service* mainan *remote control* di Rayhan's toys Serang-Banten.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka pokok permasalahan penelitian ini dibatasi dalam hal-hal berikut:

1. Dalam pembuatan laporan penjualan barang atau jasa, yang akan dibuat hanya untuk pembayaran secara tunai/*cash*.
2. Sistem yang di bangun ini di gunakan oleh bagian Pemilik Perusahaan, Kasir dan Gudang yang dimana bertugas untuk mengelola atau mengolah data transaksi jasa *service*, data transaksi penjualan, data suku cadang *remote control*, data jasa *service* mainan *remote control* serta pembuatan laporan transaksi dan laporan suku cadang *remote control*.
3. Sistem informasi ini hanya untuk pelayanan jasa *service* dan penjualan suku cadang *remote control*.
4. Sistem informasi ini hanya digunakan oleh Rayhan's toys Serang-Banten.
5. Sistem informasi ini tidak mendukung fungsi pemesanan.
6. Sistem informasi ini hanya dapat digunakan untuk penjualan suku cadang mainan *remote control* Helikopter dan Mobil, juga pelayanan jasa *service* mainan *remote control* Helikopter dan Mobil.
7. Mekanik tidak bisa login sistem dan hanya tersedia satu orang.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang digunakan penulis untuk penelitian ini bertempat di toko Rayhan's toys yang beralamat di Jalan Veteran No.34/Plaza Ramayana Mall Serang-Banten. Untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai dengan objek yang akan diteliti.

Tabel 1.1. Jadwal penelitian

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Interaksi dengan pengguna																
2.	Membuat *prototype*																
3.	Menguji *prototype*																
4.	Evaluasi *prototype*																
5.	Mengembangkan *prototype*																