BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Peranan teknologi informasi dalam bisnis telah mengubah secara radikal tipe pekerjaan, pekerja, organisasi bahkan sistem manajemen dalam mengelola sebuah organisasi. Semula pekerjaan banyak yang mengandalkan otot ke pekerjaan yang mengandalkan otak. Tipe pekerjaan bisa memiliki peranan penting menggantikan peran manusia secara otomatis terhadap suatu siklus sistem mulai dari input, proses, dan output di dalam melaksanakan aktivitas serta telah menjadi fasilitator utama bagi kegiatan - kegiatan bisnis yang memberikan andil besar terhadap perubahan - perubahan yang mendasar pada infrastruktur, operasi, dan manajemen.

Pesatnya perkembangan bisnis yang mengadaptasi teknologi informasi, mendorong terjadinya persaingan bisnis. Setiap pelaku bisnis bersaing untuk merebut pangsa pasar dan meraih pelanggan agar menggunakan produk atau jasadari perusahaan mereka. Kota Bandung adalah termasuk kota terpadat di indonesia dan salah satu kota yang berkembang pesat di indonesia, hal itu dikarenakan perkembangan perekonomian, pendidikan dan kemajuan teknologi serta pembangunan yang berkembang pesat di kota ini.

Hal ini dilihat dan ditandai dengan padatnya jalan serta aktivitas kehidupan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia yang sekian hari bertambah banyak. Berbagai macam barang diperdagangkan sesuai dengan kebutuhan

masyarakat akan suatu barang, maka suatu perusahaan akan menjalankan usaha untuk memperdagangkan barang-barang tersebut, salah satunya bidang alat elektronik. Hal ini terlihat dari semakin banyaknya peminat akan alat-alat elektronik yang disebabkan oleh dampak kebutuhan manusia.

Perusahaan yang didirikan ada dua macam, yaitu di bidang jasa dan manufaktur. Tentu saja kelangsungan usaha ini dapat terwujud jika barang atau jasa yang ditawarkan dapat diterima di pasaran, dan dapat menarik pangsa pasar. Oleh karena itu, penting untuk perusahaan mempelajari sistem penjualan, karena penjualan merupakan sumber penghasilan bagi perusahaan. Penjualan yang sukses adalah penjualan yang dapat menguasai pangsa pasar. Dengan peningkatan penjualan maka laba yang akan diperoleh perusahaan akan meningkat serta perusahaan akan dapat melanjutkan kelangsungan hidupnya.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling utama bagi para pelaku bisnis jasa apapun. Begitu juga terhadap bidang pelayanan jasa yang bergerak di bidang pelayanan jasa *service* AC (*Air Conditioner*). Mengingat produk elektronik semakin banyak digunakan oleh para pelanggan sebagai alat pendingin dan pengatur sirkulasi udara disuatu tempat tertentu. Harus diakui dalam melakukan jasa pelayanan service ini sangat berat dan butuh keahlian, dalam arti setiap jasa pelayanan service harus bisa bersaing dalam melayani setiap keluhan pelanggan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab dalam menanganinya. Sebab, penilaian pelanggan sangat bergantung terhadap pelayanan yang baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, maka pelanggan pun akan berpaling.Menjadi yang

terbaik dalam memberikan pelayanan service AC kepada pelanggan merupakan hal yang perlu diutamakan di setiap penyedia jasa pelayanan perbaikan / *service Air Conditioner* (AC).

Tabel 1.1 Data Pendapatan dalam 3 tahun terakhir pada CV. Anugerah. AC

Tahun	Penjualan Suku Cadang	Pelayanan Jasa Service
2010	Rp. 105.000.000	Rp. 85.400.000
2011	Rp. 149.000.000	Rp. 110.000.000
2012	Rp. 256.000.000	Rp. 185.400.000

Sumber : CV. Anugerah.AC.

Pemburuan pelanggan terhadap pelayananan *service* AC saat ini cenderung meningkat luar biasa. Di tengah-tengah persaingan yang begitu tajam akibat banyaknya keluhan pelanggan yang muncul, penyedia jasa *service* AC yang sudah banyak di berbagai tempat dengan segala keunggulannya, harus bisa mendominasi pelayanan pelanggan dalam memenuhi dan melakukan yang terbaik dalam menangani segala macam keluhan pelanggan yang ada. Tidak hanya dalam jasa pengelolaan service AC yang harus dikembangkan tetapi pengelolaan sistem informasi dan pendataan sistem administrasinya pun harus dapat dikelola dengan baik.

CV. Anugerah merupakan salah satu perusahaan di Bandung yang melayani dalam bidang pelayanan jasa *service* AC (*Air Conditioner*) penjualan, dan pembelian suku cadang, CV. Anugerah juga menyediakan berbagai jenis tipe AC (*Air*

Conditioner) maupun suku cadangnya. Sistem informasi yang saat ini berjalan pada CV. Anugerah masih dalam sistem pencatatan manual dan belum menggunakan sistem komputer. Dalam mengelola transaksi, CV. Anugerah juga masih menggunakan sistem manual seperti pencatatan laporan, proses pembuatan surat-surat seperti surat perintah kerja masih kurang terintegrasi secara baik dan benar, stok data suku cadang masih disimpan pada beberapa buku sehingga sering terjadi keterlambatan stok persediaan suku cadang atau kehilangan suku cadang dan di dalam transaksipun masih pencatatan dalam nota transaksi. Sehingga seringkali pihak pengelola kebingungan dalam mengarsip hasil laporan tersebut. Berdasarkan latar belakang diatas dan permasalahan yang terdapat di CV. Anugerah maka penulis berkeinginan membahas dan merancang suatu sistem informasi khususnya mengenai sistem pelayanan jasa *service* dan pembelian suku cadang dengan judul :

“ Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Service* Dan Pembelian Suku cadang Pada CV. Anugerah.AC ”

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Dengan semakin banyaknya transaksi yang terjadi dan juga untuk pengembangan usaha lebih lanjut, maka proses yang dilakuan secara manual sudah hampir tidak memungkinkan lagi. Yang menjadi rumusan ialah bagaimana merancang dan membuat sistem pembelian suku cadang dan pelayanan jasa *service* untuk CV. Anugerah.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang dijelaskan diatas terdapat beberapa didapatkan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pencatatan transaksi pembelian suku cadang dan layanan jasa *service* masih menggunakan media berbentuk dokumen sehingga data – datanya belum dapat diintegrasikan.
2. Proses pembuatan surat- surat seperti surat perintah kerja masih kurang terintegrasi secara baik dan benar.
3. Stok data suku cadang masih disimpan pada beberapa buku sehingga sering terjadi keterlambatan stok persediaan suku cadang atau kehilangan suku cadang.
4. Seringkali pemilik perusahaan merasa kebingungan dalam arsip laporan yang diakibatkan ketidaksesuaian data seperti, service AC dan pembelian suku cadang dan terjadi kehilangan karena penyimpanannya masih dalam bentuk arsip.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah jelaskan diatas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pembelian suku cadang dan layanan jasa *service* yang saat ini sedang berjalan di CV. Anugerah.
2. Bagaimana merancang sistem informasi penjualan, pembelian suku cadang dan layanan jasa *service* agar berjalan dengan baik, efektif dan dapat mengurangi tingkat sulitanya pencarian data hasil transaksi.

3. Bagaimana menguji sistem informasi pembelian dan layanan jasa *service* di CV. Anugerah.
4. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi pembelian suku cadang dan layanan jasa *service* agar berjalan dengan baik.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah diatas maka maksud dari kegiatan penelitian adalah untuk merancang suatu sistem informasi pelayanan jasa *service* AC, dan pembelian suku cadang, yang mana dengan adanya rancangan sistem yang dibangun, nantinya akan membantu mempermudah mengolah data dalam waktu yang relatif lebih singkat.

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sebuah sistem informasi pelayanan pada CV. Anugerah, guna untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, membantu pihak perusahaan dalam mengelola data pelayanan jasa *service* dan pembelian suku cadang serta mengurangi proses pencatatan dan arsip menumpuk pada CV. Anugerah.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem informasi yang mengelola data kegiatan transaksi yang sedang berjalan di CV. Anugerah.

2. Untuk merancang sistem informasi pengolahan data pelayanan seperti, service AC dan pembelian suku cadang di CV. Anugerah, dan untuk memudahkan pencarian data oleh pengelola untuk pencapaian tujuan yang akurat dan tepat.
3. Untuk menguji perancangan dan pembangunan sistem yang ada di CV. Anugerah.
4. Untuk mengimplementasikan sistem informasi pengolahan data pelayanan seperti, service AC, penjualan, dan pembelian suku cadang di CV. Anugerah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan hasil penelitian ini penulis berharap dapat bermanfaat dan berarti bagi peneliti dan perusahaan CV.Anugerah, baik secara langsung maupun tidak langsung untuk berbagai pihak yang terkait dapat memberikan dua kegunaan, yaitu :

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan memberikan solusi bagi pihak perusahaan dalam penanganan pengolahan data seperti pelayanan jasa *service* dan suku cadang, stok suku cadang dan stok minimum suku cadang, pengelolaan data supplier, transaksi pelayanan jasa *service* dan pembelian kemudian menyediakan laporan – laporan. Selain itu keakuratan, ketepatan waktu dan kebenaran data yang dibutuhkan oleh pihak perusahaan dapat diperoleh.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Penelitian

Berguna dalam menambah wawasan dan pengalaman tentang sistem pelayanan jasa *service* AC dan pembelian serta dalam pengolahan data.

2. Bagi Pihak Perusahaan

   Untuk CV. Anugerah sebagai instansi yang diteliti, dapat mengembangkan sistem informasi pelayanannya seperti, jasa *service* ac dan pembelian suku cadang yang lebih baik dengan menggunakan proses komputerisasi.

3. Bagi Pihak Lain

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembanding antara ilmu sistem informasi (teori) dengan kejadian yang terjadi langsung di lapangan (praktek). Serta dapat dijadikan sumber informasi dan referensi dalam penelitian sejenis.

1.5 Batasan Masalah

Penulis melakukan pembatasan ruang lingkup masalah, hal ini dilakukan agar pembahasannya tidak menyimpang dari topik permasalahan pelayanan jasa *service* dan pembelian suku cadang pada CV. Anugerah.AC. Oleh sebab itu penulis mengelompokan masalah yang akan dibahas dalam penelitianini. Adapun batasan masalahnya sebagai berikut :

1. Pada bagian perancangan sistem informasi hanya akan dibahas tentang transaksi pembelian, persediaan suku cadang dan pelayanan jasa *service*.
2. Pembayaran transaksi pelayanan jasa *service* dan pembelian suku cadang kepada supplier secara tunai.
3. Penjualan suku cadang terjadi ketika ada pelayanan jasa *service.*

4. Tidak membahas garansi ataupun retur suku cadang.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang dilakukan Penulis bertempat di Daerah Jawa Barat yang beralamat di Jalan Kebonjati No.156 Bandung, Telepon (022) 7816 400. Peneliti melakukan kegiatan penelitian ini pada bulan Februari 2013 sampai bulan Juni 2013. Pada penelitian yang akan dilakukan maka penulis menetapkan perencanaan untuk jadwal penelitian, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.2 Waktu Penelitian

No	Tahap Penelitian	Tahun 2013																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Kebutuhan																				
a	Observasi																				
b	Wawancara																				
2	Perancangan Sistem																				
a	Perancangan Prosedur																				
b	Perancangan Flowmap																				
c	Perancangan *CD*																				
d	Perancangan *DFD*																				
3	Membuat Prototipe																				
4	Mengkodekan Sistem																				
a	Struktur Program																				
b	Struktur Menu																				
c	Kodefikasi																				
d	Desain Input / Output																				
5	Menguji Prototipe																				
6	Evaluasi Sistem																				
7	Implementasi Sistem																				