BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN

Dengan berkembangnya teknologi informasi yang semakin cepat maka diharapkan semua perusahaan yang berbasis teknologi informasi untuk mempertahankan perusahaan dari persaingan global yang semakin kompetitif. Dalam menghadapi tantangan baru dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, perusahaan diwajibkan memiliki sistem pengolahan data yang efektif dan efisien .

PT Arjuna Sianatria Amarta merupakan perusahaan *retail* yang bergerak dalam bidang penjualan perangkat keras (*hardware*) komputer yaitu penjualan laptop, *server, personal computer* (*pc*),dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi semakin meningkat pula permintaan pelanggan akan kebutuhan produk-produk yang ada pada perusahaan tersebut, sehingga meningkatkan pelayanan kepada konsumen semakin meningkat pula. Dengan meningkatnya beban kerja membuat PT Arjuna Sinatria Amarta mengalami beberapa kendala dalam meningkatkan pelayanan kepada para pelanggan ,sehingga perlu adanya perbaikan kinerja pada layanan purna jual. Layanan purna jual merupakan layanan yang di berikan kepada pelanggan yang telah membeli produk dari perusahan apabila terjadi kerusakan pada barang yang telah di beli dari perusahaan. Pada layanan purna jual ini masih terdapat masalah seperti dalam pengolahan pengarsipan data, media penyimpanan yang masih bersifat manual sehingga sulit mengetahui dan mengakses data yang diperlukan dan pengolahan data layanan yang belum

terhubung dengan data barang yang ada di gudang sehingga apabila terjadi masalah kerusakan barang pelanggan, admin layanan purna jual tidak dapat mengetahui kapan barang masuk dan keluar serta status garansi pada barang tersebut. Garansi merupakan surat keterangan dari suatu produk bahwa pihak produsen menjamin produk tersebut bebas dari kesalahan pekerja dan kegagalan bahan dalam periode waktu tertentu. Jenis garansi yang diberikan kepada pelanggan adalah jenis garansi toko yang lamanya antara 1 tahun, 2 tahun dan 3 tahun. Selain itu masih terdapat permasalahan dalam pencarian data dan keterlambatan dalam pembutan laporan. Sehingga perlu adanya sistem yang dapat mengolah data secara terkomputerisasi serta dapat menyajikan informasi secara cepat dan efisien serta akurat pada layanan purna jual.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka penulis bermaksud membangun sebuah aplikasi berbasis website dengan judul " **Sistem Informasi Pengolahan Data Layanan Purna Jual di PT Arjuna Sinatria Amarta Berbasis Website".**

1.2 IDENTIFIKASI DAN RUMUSAN MASALAH

1.2.1 IdentifikasiMasalah

Sehubungan dengan latar belakang diatas identifikasi masalah-masalah yang ada di perusahaan tersebut diantaranya sebagai berikut :

1. Sering terjadi penumpukan arsip data dikarenakan proses pengolahan data masih secara manual.
2. Informasi data layanan purna jual masih berupa file yang di arsipkan sehingga sering terjadi keterlambatan dalam pembuatan laporan.
3. Media penyimpanan yang di gunakan masih bersifat manual, sehingga sulit untuk mengetahui dan mengakses data yang di perlukan.
4. Belum terhubungnya data barang yang terjual dengan layanan purna jual.

1.2.2 RumusanMasalah

Berdasarkan latarbelakang masalah diatas diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pengolahan data layanan purna jual di PT Arjuna Sinatria Amarta.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi Pengolahan data di PT Arjuna Sinatria Amarta agar dapat berjalan lebih efektif dan efsien.

3. Bagaimana pengujian sistem informasi pengolahan data layanan purna jual di PT Arjuna Sinatria Amarta.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi pengolahan data di PT Arjuna Sinatria Amarta

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian berisi tentang maksud dan tujuan penulis melakukan penelitian di PT Arjuna Sinatria Amarta. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah seagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sistem informasi layanan purna jual di PT Arjuna Sinatria Amarta ,guna mempermudah perusahaan tersebut dalam melakukan pengolahan data layanan purna jual.

1.3.2 TujuanPenelitian

Penyusunan dari skripsi ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem pengolahan data layanan purna jual yang sedang berjalan di PT Arjuna Sinatria Amarta.
2. Untuk mengetahui perancangan sistem informasi pengolahan data layanan purna jual di PT Arjuna Sinatria Amarta.
3. Untuk menguji implementasi dari sistem informasi pengolahan data layanan purna jual di PT Arjuna Sintria Amarta.
4. Untuk mengimplementasikan sistem informasi pengolahan data layanan purna jual di PT Arjuna Sinatria Amarta.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini menjelaskan harapan penulis pada penelitian dapat memberikan manfaat positif. Adapun kegunaannya adalah sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Praktis

Dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas bagi kinerja karyawan PT Arjuna Sinatria Amarta terutama dalam mengolah data layanan purna jual.

1.4.2 Kegunaan Akademik

1. Penulis

   Manfaat penelitian ini dari penulis adalah dapat menerapkan ilmu yang didapat di perkuliahan kedalam perusahaan, menambah wawasan serta dapat meningkatkan kemampuan dalam menganalisis penulis .

2. Peneliti lain

   Dapat menjadi bahan referensi untuk perkembangan atau perbaikan bagi peneliti lain yang akan meneliti pada bidang atau masalah yang sama.

3. Bagi pengembangan ilmu

   Dapat menambah sumbangan informasi bagi pengembangan ilmu dalam manajemen informatika terkait dengan sistem informasi pengolahan data.

1.5 BatasanMasalah

Adapun batasan-batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisa dan penelitian yang dilakukan hanya meliputi masalah pengolahan data seperti data barang, data surat jalan, data status perbaikan barang, data surat perintah kerja, data teknisi, data pelanggan pada layanan purna jual.
2. Pembuatan laporan yang terkait dengan analisa dan penelitian adalah laporan service.dan laporan teknisi .
3. Sistem ini hanya membahas pengolahan data layanan purna jual yang ada di PT Arjuna Sinatria Amarta.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat yang dilakukan untuk penelitian dilaksanakan di PT. Arjuna Sinatria Amarta yang berlamat di Jl. Suryoprnoto No.1-9 Blok A4-7 Jakarta Pusat dengan waktu penelitian sebagai berikut:

Tabel 1.1 Estimasi jadwal penelitian

No	Nama Kegiatan	2013																2014			
		September				Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	**Analisis kebutuhan**																				
	a. Observasi																				
	b. Wawancara																				
	c. Pengumpulan data																				
	d. Identifikasi kebutuhan sistem																				
2	**Design**																				
	Membuat Perancangan program																				
3	**Coding**																				
	Melakukan implementasi rancangan design program																				
4	**Pengujian Program**																				
	a. Menguji input dan output sistem yang telah di bangun dan melakukan validasi																				
	b. Developing system integrate test																				
	c. User integrate system																				
	d. Production																				
5	**Penerapan Program**																				
	Melakukan pengimplementasian terhadap program yang telah di bangun																				