

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

*Retail* merupakan usaha penjualan kepada konsumen secara langsung, meningkatnya tingkat konsumsi dan kebutuhan serta hasrat berbelanja masyarakat membuat bisnis ini semakin banyak dilirik oleh para pelaku bisnis, usaha yang satu ini hampir sama dengan pengecer tetapi dapat dilihat lebih *modern* dan terkontrol dengan baik dari mulai pengaturan stok sampai dengan pengeluaran untuk penjualannya.

PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk atau yang lebih dikenal dengan Alfamart yang sudah berjalan hampir 19 tahun merupakan salah satu perusahaan *retail* di Indonesia yang berkembang sangat pesat selain memiliki 32 cabang perusahaan ini sudah memiliki kurang lebih 10.000 gerai di seluruh Indonesia pada tahun 2018 ini. Alfamart pun sudah mulai mengembangkan bisnis *retail* ini sampai ke negara tetangga yaitu di negara Philipine sudah hampir 100 gerai terbangun disana, alfamart mencoba memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya hingga perusahaan ini membuka gerai sampai ke pelosok daerah yang ada di Indonesia. Memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen menjadi konsentrasi terbesar perusahaan ini selain menyediakan barang-barang yang berkualitas memberikan kenyamanan tempat berbelanja pun menjadi fokus tersendiri dari perusahaan terhadap konsumennya. Salah satu bentuk pelayanan kepada konsumen dalam

bentuk kenyamanan dalam berbelanja adalah merawat setiap gerai yang ada dari mulai bangunan , suhu ruangan dan penerangan setiap gerainya.

Pada proses perawatan setiap gerai yang ada, setiap gerai diwajibkan melaporkan setiap kerusakan yang terjadi kepada *departement* yang menangani masalah perawatan dan perbaikan gerai tersebut, dalam melaporkan setiap kerusakan setiap gerai dapat melakukan *email* kepada *departement* terkait agar dapat di tindak lanjuti serta melakukan perbaikan. Dalam menerima laporan kerusakan *departement maintenance* hanya lewat *email* tanpa ada sistem yang mengatur dan mengontrol setiap perbaikan sudah dikerjakan atau belum dikerjakan. Sehingga terkadang ada beberapa pelaksanaan perbaikan yang memakan waktu lama dikarenakan *email* yang masuk tertimpa oleh *email* yang baru, dalam proses administrasi masih dilakukan secara manual tanpa ada sistem yang membantu untuk mempercepat proses kerja. Untuk pencatatan *checklist* dan perhitungan biaya kerusakan masih dilakukan secara manual, terkadang *file* yang sudah dibuat kadang terjadi hilang atau terselip.

Dari permasalahan tersebut peneliti mencoba membangun sebuah “ Sistem Informasi Helpdesk Maintenance ”. dimana sistem tersebut dapat membantu kinerja *maintenance* dalam memberikan pelayanan terhadap gerai, karena dengan sistem ini permasalahan di setiap gerai dapat langsung diterima informasinya oleh *maintenance* yang berada dilapangan tanpa harus melihat *email* lagi di kantor dan sistem ini juga dilengkapi dengan *checklist* dan *estimasi* secara *online* yang dimana selama ini masih dilakukan secara manual, dan semoga dengan dibangunnya sistem

ini dapat meningkatkan kinerja *departement maintenance* dan mempersingkat waktu dalam proses administrasi.

## **1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat peneliti dapat mengidentifikasi masalah yang terjadi yaitu sebagai berikut:

1. Belum adanya sistem yang membantu mengatur dan mengontrol laporan kerusakan dari setiap gerai yang terjadi kerusakan sehingga sering terjadi keterlambatan dalam penanganannya.
2. Pelaksanaan *checklist* perbaikan toko masih dilakukan dengan cara manual tanpa ada sistem yang merekap hasilnya sehingga sering terjadi kehilangan *file* atau terselip.
3. Perhitungan biaya kerusakan masih ditulis secara manual sehingga memakan waktu untuk proses administrasi.

### **1.2.2. Rumusan Masalah**

Ada beberapa rumusan masalah yang didapat pada *departement maintenance* di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana proses bisnis yang berjalan sekarang di *departement maintenance*.
2. Bagaimana perancangan sistem informasi *helpdesk maintenance* yang diusulkan oleh peneliti untuk *departement maintenance* pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk .

3. Bagaimana pengujian sistem informasi *helpdesk maintenance* yang diusulkan oleh peneliti untuk *departement maintenance* di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi *helpdesk maintenance* yang diusulkan oleh peneliti untuk *departement maintenance* di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk.

### **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membuat sistem informasi *helpdesk maintenance* untuk *departement maintenance* di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, sehingga dapat membantu proses kerja di *departement maintenance* menjadi lebih cepat dan efisien yang dimana monitoring setiap laporan kerusakan yang masuk dapat dilihat dimana saja oleh *manager*, proses pembuatan *checklist* bisa lebih praktis dengan ada sistem ini, dan pembuatan perhitungan biaya kerusakan gerai dapat diketahui oleh *manager* secara cepat setelah dilakukan proses perhitungan oleh *maintenance* lapangan dengan rekanan sehingga proses administrasi dapat langsung dijalankan tanpa harus menunggu *maintenance* lapangan datang ke kantor terlebih dahulu.

### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Berikut ini merupakan tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti dalam membangun sistem informasi *helpdesk maintenance* di *departement maintenance* :

1. Untuk menganalisis sistem yang berjalan di *departement maintenance* pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk;
2. Untuk merancang sistem informasi *helpdesk maintenance* pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk;
3. Untuk menguji sistem informasi *helpdesk maintenance* pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk;
4. Untuk mengimplementasikan sistem informasi *helpdesk maintenance* pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk;

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1. Kegunaan Akademis**

Penelitian ini dilakukan untuk adanya perancangan sistem informasi *helpdesk maintenance* pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk yang dapat berguna untuk *departement maintenance* khususnya, sehingga dapat menjadi pengalaman dan pengetahuan yang baru bagi peneliti.

### **1.4.2. Kegunaan Praktis**

Diharapkan sistem informasi *helpdesk maintenance* dapat membantu beberapa proses kerja di *departement maintenance*, dan sesuai harapan dari seluruh pihak yang terlibat dalam sistem ini.

## **1.5. Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada sistem informasi *helpdesk maintenance* yang diusulkan oleh peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Cakupan sistem informasi *helpdesk maintenance* hanya di *departement maintenance*.
2. Dalam sistem informasi *helpdesk maintenance* ini hanya mencakup untuk melaporkan kerusakan gerai, monitoring kerusakan gerai, *cheklist online*, dan *estimasi online*.
3. Untuk permasalahan yang ditangani *department maintenance* hanya mencakup bagian bangunan dan beberapa *equipment* kelistrikan seperti lampu dan ac.

## **1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.6.1. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk dan yang menjadi objeknya departement maintenance, alamat perusahaan Jl. Nanjung no. 153, RT/RW 006/11, Desa Utama, Kec. Cimahi Selatan, Kota Cimahi, Jawa Barat.

### **1.6.2. Waktu Penelitian**

Peneliti berharap penelitian yang dilakukan di departement maintenance ini menghasilkan sistem yang baik dan berguna untuk departement maintenance dan perusahaan, maka dari itu agar dapat menghasilkan penelitian yang baik maka dibuatlah jadwal penelitian agar lebih terorganisir, untuk jadwal penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1.1. Tabel Jadwal Kegiatan Penelitian

Aktivitas	2018															
	Sep				Okt				Nov				Des			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
<b>1. Identifikasi Kebutuhan</b>																
a. Wawancara	■	■														
b. Observasi		■	■	■												
c. Pengumpulan Data			■	■												
<b>2. Perancangan Sistem</b>																
a. Perancangan Interface					■	■	■	■								
b. Perancangan Basis Data							■	■	■	■						
c. Pembuatan Program									■	■	■	■	■	■		
<b>3. Evaluasi Prototype</b>																
Pengujian Sistem															■	■

### 1.7. Sistematika Penelitian

Peneliti membuat sistematika penelitian laporan skripsi ini menjadi lima bab yaitu bab 1 pendahuluan, bab 2 landasan teori, bab 3 objek dan metode penelitian, bab 4 hasil dan pembahasan, bab 5 kesimpulan dan saran beserta pembahasannya di setiap babnya.

1. BAB I, bab ini merupakan bab pembuka yang berisikan tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, rumusan masalah penelitian, maksud penelitian, tujuan penelitian kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi penelitian, waktu penelitian, dan sistematika penelitian ini sendiri.
2. BAB II, pada bab dua ini menjelaskan mengenai teori-teori yang relevan mengenai variabel-variabel dan permasalahan yang ada pada penelitian ini.
3. BAB III, pada bab tiga ini menjelaskan mengenai sejarah, visi misi, deskripsi objek penelitian, kemudian metode penelitian yang peneliti gunakan selama melaksanakan penelitian ini, dan membahas hasil analisis sistem yang berjalan pada objek penelitian.
4. BAB IV, pada bab ini menjelaskan tentang perancangan, pengujian, dan implementasi sistem yang diusulkan oleh peneliti.
5. BAB V, bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran mengenai penelitian ini.