

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi begitu pesat, hampir dalam aspek kehidupan teknologi informasi membantu manusia dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugasnya, kini sudah semakin banyak pula instansi atau perusahaan-perusahaan memanfaatkan teknologi informasi yakni sistem terkomputerisasi untuk alat bantu agar instansi atau perusahaan tersebut memiliki keunggulan dan daya saing yang tinggi.

Orbit Grup merupakan salah satu perusahaan *reseller* produk-produk IT terbesar di kota Semarang yang kini berkantor pusat di Jalan Sriwijaya Semarang. Orbit Grup didirikan sejak tahun 1998. Dalam satu bulan Orbit Grup dari seluruh konter dapat menjual notebook hingga delapan ratus unit notebook. Per kuartal penjualan notebook rata-rata hingga dua ribu notebook. Notebook-notebook tersebut bukan saja dari satu merk notebook tapi dari berbagai merk luar maupun lokal. Untuk memberi pelayanan yang lebih kepada pelanggan pasca pembelian, Orbit Grup memiliki satu unit usaha *Service Center* bernama Ceria Service, yang berperan memberikan pelayanan kepada pelanggan apabila notebook yang telah dibeli mengalami masalah atau kerusakan. Ceria Service ini tidak hanya melayani klaim garansi oleh pelanggan Orbit grup saja. Tetapi juga melayani jasa Servis Notebook diluar pelanggan Orbit Grup.

Unit usaha ini memiliki proses bisnis tersendiri. Dalam melakukan proses bisnisnya Ceria Service sudah memiliki *standart operating procedure (SOP)* dari pada Ceria Service yang prosesnya saling berkaitan dan masih memiliki kelemahan sebagai berikut:

1. Tugas-tugas masih di catat pada lembar pada Microsoft excel saja
2. Perlunya pengawasan terhadap tugas-tugas yang telah dikerjakan oleh para teknisi.
3. Hasil tugas kurang detail dan akurat

4. Selalu terjadi penumpukan atau tunda tugas dikarenakan tugas sebelumnya belum terselesaikan.
5. Arus barang yang banyak dan cepat merupakan salah satu sebab dari hal tersebut,

### **1.2 Perumusan Masalah**

Bagaimana merancang aplikasi sistem informasi *service center* untuk mengatasi hasil tugas yang kurang detail dan akurat dan proses yang selalu terjadi penumpukan atau tunda tugas dikarenakan tugas sebelumnya belum terselesaikan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Pembuatan aplikasi sistem informasi mempunyai beberapa batasan masalah agar dalam pembahasan dan perancangan kedepannya akan fokus dan tidak keluar dari masalah yang ada

1. Data-data yang diteliti dan perancangan sistem informasi *service center* yakni dari analisa proses bisnis pada konter Ceria Service di dalam Orbit Grup,
2. Akan melihat beberapa referensi permodelan perancangan dari pihak luar dan disesuaikan dengan proses bisnis yang ada pada Orbit Grup. hal ini dimungkinkan sedikit berubahnya proses bisnis yang sudah ada
3. Perancangan hanya terfokus pada segi :
  - a. Pendaftaran Servis  
Mendaftar perbaikan-perbaikan ke sistem, yang meliputi garansi dan tidak garansi
  - b. Servis Tidak Garansi  
Pencatatan perbaikan non garansi yang telah dilakukan oleh teknisi dan *sparepart* yang telah digunakan dalam perbaikan tersebut.
  - c. Pengiriman Servis Garansi  
Pencatatan pengiriman barang ke Distributor atau *Service Center* untuk servis yang masih dalam masa garansi, meliputi keadaan fisik dari barang yang dikirim serta, kemana barang dikirim.

- d. Penerimaan Barang Servis dari Distributor  
Pencatatan pengiriman atau penerimaan dari Distributor atau *Service Center* untuk servis yang masih dalam masa garansi. Meliputi pengecekan setelah perbaikan yang dilakukan oleh Distributor atau *Service Center*.
  - e. Persediaan *Sparepart*  
Memberikan informasi persediaan *sparepart* yang akan digunakan pada perbaikan tidak garansi.
  - f. Daftar Transaksi dan laporan  
Memberikan informasi transaksi-transaksi yang telah terjadi dan cetak laporan transaksi-transaksi pada waktu tertentu.
  - g. SMS Gateway  
Mengkonfirmasi secara otomatis kepada pelanggan jika barang servis telah jadi dan memberikan informasi kepada pelanggan tentang status servis perbaikan melalui sms.
  - h. Waktu Servis  
Penampilan waktu daftar servis hingga barang jadi
4. Penggunaan dan pengembangan aplikasi sistem informasi menggunakan software database MySQL dan bahasa pemrograman Visual Basic.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang akan dicapai dalam pembangunan aplikasi sistem informasi *service center* ini adalah

1. Untuk merancang sistem informasi yang dapat mengakomodir dan membantu transaksi pengelolaan barang servis.
2. Mengembangkan sistem yang telah ada agar menjadi lebih baik.
3. Menyelesaikan masalah-masalah didalam tugas agar lebih cepat, efektif, efisien.
4. Diharapkan adanya sistem informasi meningkatkan kinerja daripada bagian Teknisi tersebut.
5. Meningkatnya pelayanan dan loyalitas kepada pelanggan Orbit Grup.

## 1.5 Metode Penelitian

Untuk mewujudkan suatu hasil akhir yang baik dan dapat dipertanggung jawabkan, maka metode penelitian yang dapat membantu menyelesaikan tugas akhir ini, maka digunakan tiga metode:

### 1. Wawancara

Didalam penulisan laporan tugas akhir ini, untuk mendapatkan informasi secara lengkap maka dilakukan sesuatu metode suatu tanya jawab mengenai semua kegiatan yang berhubungan dengan proses-proses pekerjaan yang berjalan pada Ceria Service.

### 2. Metode Studi pustaka

Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi mengenai topik yang sedang dibahas dengan mengambil sumber dari buku-buku atau internet serta mengumpulkan bahan-bahan yang adahubungannya dengan bahan pokok tugas akhir yang dibuat.

### 3. Metode Konsultasi dan Diskusi

Tahap ini merupakan tanya jawab kepada pembimbing mengenai rancangan program yang akan dibuat. dengan adanya konsultasi dan diskusi, maka akan diperoleh suatu petunjuk praktis sehingga dapat berguna untuk menambah parameter berpikir untuk merancang aplikasi.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut

1. Dapat membantu permasalahan-permasalahan yang ada dengan pembuatan dan pengembangan sistem untuk mempermudah pengolahan data Servis Ceria Service
2. Dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan yang berpengaruh terhadap daya serap pelanggan.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika yang dipakai dalam penulisan tugas akhir ini terdiri dari lima bab yaitu :

### 1. BAB I : Pendahuluan

Didalam bab ini diuraikan dan dibahas yaitu latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, Tujuan, Manfaat, dan sistematika penulisan.

### 2. BAB II : Tinjauan Pustaka

Pada bab ini memuat tentang tinjauan–tinjauan dari penelitian yang telah ada, teori–teori tentang sistem dan perancangan sistem dengan UML, penjelasan umum tentang konsep dan prinsip lain yang dibutuhkan dan berhubungan dalam penulisan tugas akhir ini.

### 3. BAB III : Analisa dan Perancangan

Menjelaskan tentang analisa perancangan dengan UML, Flowchart, susunan database sistem, rancangan permodelan interface sistem informasi *service center* menggunakan Visual Basic dan MySQL

### 4. BAB IV : Implementasi dan Pengujian

Berisi penjelasan daripada hasil pengolahan data, memaparkan langkah–langkah Pengujian dan penggunaan sistem, memaparkan hasil pengujian dari Sistem Informasi *Service Center* menggunakan Visual Basic dan MySQL yang sudah dirancang.

### 5. BAB V : Penutup

Membahas apa yang menjadi kesimpulan dan memeberikan saran-saran penulis untuk berjalannya sistem informasi yang sudah dibuat.