

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya usaha-usaha perdagangan yang sangat pesat pada saat ini menjadikan informasi memiliki peranan penting dalam menunjang pencapaian tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Perkembangan teknologi internet sudah terbukti merupakan salah satu media informasi yang efektif dan efisien dalam penyebaran informasi yang dapat diakses oleh siapa saja, kapan saja dan dimana saja.

Bzs Komputer adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa *service* laptop dan pc komputer. Pengelolaan sistem pada pelayanan jasa perbaikan Bzs Komputer yang terbilang masih kurang terorganisir karena masih menggunakan sistem manual terkadang mengalami banyak kendala diantaranya data yang kurang akurat, kesulitan dalam mencari data sebelumnya, dan penyimpanan data yang kurang teratur sehingga pada saat ingin membuat laporan secara keseluruhan terjadi banyak kendala.

Untuk menunjang kegiatan pemasaran, dan pengolahan data tersebut maka dibutuhkan sistem informasi untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu permasalahan dalam sistem informasi pelayanan jasa perbaikan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL untuk mendukung operasional kegiatan pada Bzs Komputer.

Menurut Prastomo (2014:305) Perangkat elektronik merupakan alat untuk membantu keperluan kehidupan sehari-hari. Berbagai perusahaan memproduksi dan menjual peralatan elektronik dan adapula perusahaan yang menyediakan jasa perbaikan peralatan elektronik. Banyak bengkel kecil, menengah, hingga perusahaan yang menyediakan jasa perbaikan peralatan elektronik. perusahaan yang menyediakan jasa perbaikan peralatan elektronik seperti kulkas, AC, dispenser dan lain-lain masih sangat jarang ada yang memanfaatkan media komputer untuk mengelola sistem informasi seputar perbaikan peralatan elektronik untuk meningkatkan pelayanan jasa diperusahaan tersebut. Berdasarkan identifikasi penelitian diatas maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu penerapan sistem informasi pelayanan jasa perbaikan peralatan elektronik di perusahaan khususnya CV. Sumber Teknik Cool berbasis website dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *grounded (grounded research)*.

Berdasarkan kendala atau masalah yang telah dijelaskan diatas maka penulis mengangkat tema untuk penulisan skripsi dengan judul: **Sistem Informasi Pelayanan Jasa Perbaikan Laptop dan Pc Komputer Berbasis Web Pada Bzs Komputer Jakarta.**

1.2. Identifikasi Permasalahan

1. Data yang kurang akurat.
2. Penyimpanan data yang kurang teratur.
3. Banyak ditemukan laporan yang masih menggunakan kertas

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan Permasalahan di atas perlu dikembangkan:

1. Mengapa banyak Data yang kurang akurat?
2. Mengapa Penyimpanan data yang kurang teratur ?
3. Mengapa laporan-laporan penjualan yang masih manual?

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah :

1. Merancang sebuah sistem informasi Pelayanan Jasa berbasis web yang dapat menyajikan data-data yang akurat.
2. Mengurangi kemungkinan kesalahan pencatatan yang dilakukan akibat pencatatan yang masih manual.

Sedangkan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan pada program Strata Satu (S1) Jurusan Sistem Informasi di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Nusa Mandiri (STMIK Nusa Mandiri).

1.5. Metode Penelitian

Metode penelitian yang umum di gunakan dalam penulisan skripsi ada beberapa macam, yaitu metode *deskriptif*, metode *survey*, metode *historical* (sejarah), metode eksperimen dan lain-lain.

Namun dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan metode deskriptif, maksudnya adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan fenomena yang ada.

1.5.1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data dan informasi penulis melakukan penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan dengan metode-metode, antara lain:

A. Pengamatan Langsung (*Observation*)

Metode ini merupakan cara pengumpulan data secara langsung dengan mengamati objek penelitian dari sejumlah individu. Observasi adalah pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang dilakukan. Untuk

mendapatkan data yang diperlukan penulis menggunakan pengamatan langsung di Bzs Komputer.

B. Wawancara (*Interview*)

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mewawancarai langsung pihak-pihak yang bersangkutan dengan objek yang akan dibuat, dan dalam hal ini penulis mewawancarai pemilik dari Bzs Komputer.

C. Studi Pustaka (*Search in Library*)

Metode ini dapat membantu penulis dalam hal pembuatan skripsi yang ditunjang dengan beberapa buku dan *literature* yang berkaitan dengan materi yang dibuat dalam penyusunan skripsi ini.

1.5.2. Model Pengembangan Sistem

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis menggunakan metode *System Development Life Cycle* (SDLC) yang merupakan metodologi umum dalam pengembangan sistem yang menandai kemajuan dari usaha analisa dan desain dimana langkah-langkahnya berikut :

A. Analisa Kebutuhan Software

Analisa yang berjalan saat ini adalah distributor datang ke kantor dan melakukan transaksi di kasir, kasir menginput kerusakan apa saja mengenai laptop dan melakukan koordinasi bagian teknisi dan gudang untuk melakukan pengecekan barang, customer menerima nota mengenai apa saja barang yang rusak terhadap laptop / komputernya. Dan untuk analisa kebutuhan softwarenya apabila telah menggunakan system penjualan ini adalah :

a. Dari sisi *Customer* / Pelanggan

Sistem yang akan dibuat harus dapat membantu untuk mendapatkan konsumen informasi mengenai data barang / *sparepart* yang diganti.

b. Dari sisi Pemilik

Sistem yang akan di buat harus dapat membantu pemilik dari sisi pengambil keputusan kedepan dari jasa service berdasarkan laporan yang diterima.

c. Dari sisi pengembang aplikasi

Sistem yang di buat harus dapat di *maintenance* dan pada saat pengembangan system tidak banyak melakukan perubahan secara total.

B. Desain

Setelah melakukan analisa kebutuhan software, tahap selanjutnya adalah mendesain sistem. Teknik yang digunakan untuk mendesain sistem adalah dengan menggunakan bahasa pemodelan yang berorientasi objek yaitu *Unified Modelling Language (UML)*, dengan menggunakan teknik pemrograman terstruktur dan untuk *database* menggunakan *ERD*, *LRS* Sedangkan untuk *user interface* menggunakan *Adobe Dreamweaver CS 3*

C. *Code Generation*

Code Generator atau Pembentukan kode, dimana dalam tahap ini dibentuk dari bahasa sumber yang berupa bahasa pemrograman kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa mesin. Dan dalam skripsi ini penulis menggunakan bahasa pemrograman *PHP* yang merupakan salah satu bahasa pemrograman yang banyak digunakan dalam pengembangan web, karena *efisien* dan mudah dimengerti dengan database yang dipakai adalah

MYSQL. Dan untuk konsep dasar pemograman menggunakan pemograman terstruktur.

D. *Testing*

Merupakan proses yang digunakan untuk mengidentifikasi kelengkapan, keamanan, kualitas, dan bebas kesalahan dalam pengembangan software. Secara garis besar, teknik pengetesan software dapat diklasifikasikan dalam dua bagian besar yaitu *black box test* dan *white box test*, dan untuk penulisan ini penulis menggunakan teknik *black box testing*.

E. *Support*

Agar sistem ini dapat berjalan dengan baik diperlukan support dari sumber daya manusia (karyawan) perusahaan tersebut Dan untuk kedepannya aplikasi ini agar dapat terus di update.

1.6. Ruang Lingkup

Penulisan skripsi ini membatasi ruang lingkupnya hanya pada sistem informasi penjualan dengan berbasis *web* dengan data berupa registrasi konsumen, registrasi tekniksi, transaksi, pembayaran dan laporan.