

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini dunia usaha dihadapkan pada suatu era globalisasi dimana banyak orang mulai memanfaatkan media internet sebagai sarana untuk membangun *website online*. Terdapat berbagai keuntungan yang didapat dengan adanya *website online* tersebut baik bagi para perusahaan maupun pelanggan. Jika dari segi perusahaan, memanfaatkan internet sebagai media penjualan dapat menghemat berbagai biaya seperti biaya promosi, biaya kertas, biaya administrasi, biaya toko, dan sebagainya. Sedangkan dari segi pelanggan, manfaat yang didapatkan adalah dapat menghemat waktu berbelanja dimana pelanggan dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke pusat perbelanjaan.

Di zaman modern ini hampir setiap orang memiliki handphone dimana handphone sendiri sudah menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat modern. Dengan semakin banyaknya pengguna handphone juga mengiringi berkembangnya peluang usaha dari bisnis penjualan handphone, penjualan pulsa, penjualan *sparepart* handphone hingga layanan perbaikan handphone pun dapat dijadikan peluang usaha dengan prospek yang cukup menjanjikan.

Nurdin *Service* merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang jasa *service* dan penjualan handphone menggunakan sistem konvensional yaitu konsumen atau pelanggan yang harus datang langsung ke Nurdin *Service* menjelaskan detail kerusakan pada handphone tersebut begitupun jika pelanggan ingin membeli handphone dan aksesoris. Nurdin *Service* walaupun masih tergolong baru sudah memiliki pelanggan tetap dan mulai ramai pengunjung, akan tetapi terkadang dalam transaksi *service* teknis kesulitan untuk mengerjakan *service* dikarenakan hanya terdapat 2 (dua)

teknisi. Akibatnya, para pelanggan harus menunggu waktu yang cukup lama untuk menunggu giliran handphonenya diperbaiki sehingga tidak sedikit pelanggan yang memilih untuk pindah ketempat lain. Pelanggan juga direpotkan dengan bolak-balik ketempat *service* untuk mengetahui apakah handphonenya sudah selesai diperbaiki atau belum sehingga merugikan pelanggan dari segi waktu dan biaya transportasi. Selain itu, Nurdin *Service* menjanjikan bahwa dalam proses perbaikan handphone bisa ditunggu padahal dalam prakteknya banyak pula yang mengharuskan handphonenya ditinggal dalam beberapa hari dikarenakan kondisi handphone tersebut yang tidak bisa diselesaikan dalam beberapa jam saja akan tetapi banyak juga yang memang diselesaikan hari itu juga. Dalam hal ini berarti tergantung dari kondisi kerusakan pada handphonenya.

Pengolahan data yang diterapkan pada Nurdin *Service* juga masih bersifat manual sehingga diperlukan suatu sistem yang memudahkan karyawan dalam mengelola data transaksi untuk menghindari adanya kesalahan dalam pembuatan laporannya dan menyulitkan dalam pencarian data. Selama ini, seluruh bukti transaksi jasa perbaikan handphone dan transaksi penjualan setiap hari dikumpulkan dan dilakukan pencatatan ke dalam buku besar sehingga sering terjadinya kesalahan dalam pencatatan kerusakan pada handphone 1 dan handphone lainnya, pembayaran konsumen, seperti kehilangan data karena pencatatan transaksi dan pembayaran dilakukan secara manual sehingga jika sewaktu-waktu data tersebut dibutuhkan akan memakan waktu lama dalam proses pencarian data tersebut, sehingga dapat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pelayanan konsumen. Selain itu, Nurdin *Service* tidak memiliki *website* yang mengatur hubungan dengan pelanggan, sehingga diperlukan suatu *website* yang dapat meningkatkan loyalitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Nurdin *Service* maka diperlukan suatu sistem informasi aplikasi *web* sebagai salah satu solusi

untuk *Nurdin Service* untuk membantu, mempermudah dan mengatur kinerja *Nurdin Service* dalam menyampaikan informasi ke pelanggan. Dengan pembaharuan yang dirancang pada *Nurdin Service*, diharapkan dapat meningkatkan kinerja dalam mewujudkan visi *Nurdin Service* untuk maju dan berkembang, juga dapat memperluas daerah pemasaran dengan pangsa pasar yang tidak hanya dalam lingkup kota Jakarta saja melainkan di luar kota Jakarta.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dilakukan suatu penelitian di *Nurdin Service*, pada bagian jasa *service* handphone dan penjualan yang akan dijadikan sebagai skripsi dengan judul “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Penjualan Handphone Dan Layanan Pelanggan Pada *Nurdin Service*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dibuat rumusan masalah yang dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang suatu sistem yang dapat memberikan informasi tentang status pengerjaan pada bagian *service* ?
2. Bagaimana mengelola data konsumen, transaksi penjualan, jenis kerusakan dan perbaikan pada handphone dalam suatu *database*?
3. Bagaimana membuat aplikasi *website* untuk memberikan pelayanan terhubung dengan pelanggan?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis sistem informasi yang sedang berjalan.
2. Mengidentifikasi masalah yang terjadi pada *Nurdin Service*.

3. Merancang suatu aplikasi sistem layanan perbaikan dan penjualan yang diharapkan pelanggan dapat merasakan kemudahan dalam bertransaksi.
4. Mampu mengolah data konsumen, transaksi penjualan, jenis kerusakan, perbaikan handphone dengan lebih baik sehingga mempermudah dalam pengelolaan data dan pembuatan laporan.

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

A. Bagi Perusahaan

1. Memberikan kemudahan bagi karyawan dalam meng-*input* data penjualan dan data-data kerusakan pada handphone.
2. Mampu mengolah data konsumen, data penjualan, jenis kerusakan, perbaikan handphone dengan lebih baik sehingga mempermudah dalam pengelolaan data.
3. Memudahkan dalam pencarian data-data dan pembuatan laporan yang dibutuhkan.

B. Bagi Pelanggan

1. Memudahkan pelanggan untuk mengetahui status pengerjaan pada handphone.
2. Memudahkan pelanggan untuk melakukan transaksi perbaikan pada handphone.
3. Memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mengakses berbagai informasi terkait tentang penjualan handphone dan kerusakan pada handphone, biaya *service* dan waktu pengerjaan.

C. Bagi Universitas

Sebagai bahan referensi yang dapat dijadikan sarana tambahan untuk para mahasiswa/i yang sedang menempuh Tugas Akhir terkait dengan masalah yang sejenis.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari tugas akhir pada penelitian sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun akan lebih difokuskan pada layanan *service* handphone dan penjualan melalui *web*.
2. Aplikasi yang dibuat adalah berbasis *web* sehingga dapat diakses oleh semua orang tanpa dibatasi oleh waktu.
3. Membuat aplikasi dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database MySQL*.
4. Merancang sistem penjualan dan *service* dengan menggunakan UML.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah:

- A. Metode Pengumpulan Data
 - a. Studi Lapangan
Tahap ini digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara observasi dan wawancara langsung kepada pihak-pihak yang terkait.
 - b. Observasi
Mengamati secara langsung kegiatan yang terjadi pada Nurdin *Service* untuk mengetahui alur kerja dan sistem yang diterapkan.
 - c. Wawancara
Melakukan wawancara kepada para karyawan pada Nurdin *Service* untuk memperoleh gambaran, keterangan, dan penjelasan untuk membantu dalam penelitian ini.
 - d. Studi Pustaka
Tahap ini digunakan penulis untuk mencari sumber referensi dari buku, jurnal ilmiah, paper dan internet untuk mendapatkan teori – teori dasar untuk membangun aplikasi tersebut.

B. Metode Pengembangan Sistem Informasi

Perancangan aplikasi tersebut menggunakan Metode *Waterfall*. Model *waterfall* menyediakan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial dan terurut dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian dan tahap pendukung (Rosa AS 2013, h.29). Tahapan-tahapan metodologi *waterfall* adalah sebagai berikut:

a. Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspefikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti upaya yang dibutuhkan oleh *user*.

b. Desain

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya.

c. Pembuatan Kode Program

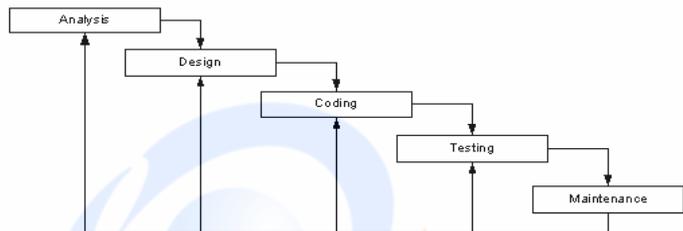
Desain harus ditranslasikan kedalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang dibuat pada tahap desain.

d. Pengujian

Pengujian fokus pada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah di uji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

e. *Maintenance*

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirim ke *user*. Perubahan bisa terjadi karena adanya kesalahan yang muncul dan tidak terdeteksi saat pengujian atau perangkat lunak harus beradaptasi dengan lingkungan baru.



Gambar 1.1 Metode *Waterfall*

1.6 Sistematika Penulisan

Kerangka atau uraian masing-masing bab secara ringkas

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan dibahas mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi penelitian yang akan digunakan dalam penyusunan tugas akhir dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Didalam bab ini akan dibahas mengenai teori analisis dan perancangan sistem informasi yang digunakan sebagai landasan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.

BAB III ANALISIS SISTEM BERJALAN

Pada bab ini membahas gambaran umum mengenai perusahaan, struktur organisasi, analisa sistem yang berjalan, menemukan permasalahan yang ada kemudian mengambil solusi yang tepat bagi perusahaan.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM USULAN

Bab ini membahas mengenai perancangan sistem informasi layanan pelanggan yang diusulkan yaitu perancangan aplikasi *website* layanan pelanggan dan penjelasan sistem dengan model UML (*Unified Modelling Language*) yang diusulkan oleh penulis.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini diuraikan mengenai kesimpulan dari bab-bab sebelumnya serta saran-saran yang berguna bagi perkembangan sistem yang akan datang.