

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan zaman yang semakin modern terdapat berbagai teknologi dan informasi yang semakin berkembang. Peran teknologi dan informasi yang menjadikan pengolahan data menjadi sangat mudah. Tidak dapat dipungkiri, pengolahan data menjadi suatu informasi yang dikelola sangat baik dan juga bisa membantu serta menunjang kegiatan manajemen dan operasional dengan menerapkan sistem informasi yang terkomputerisasi terutama dibidang bisnis akan mempengaruhi kinerja pada bidang tersebut sehingga pekerjaan yang dilakukan akan lebih efektif.

Jasa atau pelayanan adalah bentuk pemberian layanan yang di berikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang yang diproduksi maupun jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Pada saat ini jasa atau pelayanan diharapkan dapat berkembang pesat sesuai dengan kebutuhan pengguna yang mendesak terutama dalam bidang elektronik. Elektronik merupakan alat yang dibuat berdasarkan prinsip elektronika serta hal atau benda yang menggunakan alat tersebut dan antara lain dapat digunakan pada kebutuhan pengguna sehari-hari antara lain air conditioner, kulkas, mesin cuci, kipas angin dan lain-lain. Beragamnya kebutuhan yang dimiliki, menyebabkan para pengguna jasa harus mencari satu persatu penyedia jasa tersebut. Tentunya hal tersebut menjadi hambatan bagi para pengguna jasa dengan permintaan akan barang-barang elektronik menyebabkan bisnis elektronik saat ini banyak di temukan di berbagai tempat. Selain itu, para pegiat usaha juga mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelanggan karena media pemasaran yang mereka miliki masih sederhana terutama para penyedia jasa perbaikan (*repair*) elektronik. Elektronik memerlukan perawatan guna mencegah terjadinya kerusakan yang akan menyebabkan terganggunya aktivitas sebagian masyarakat yang menggunakan elektronik sehingga produktivitas kerja menjadi menurun. Selain itu kerusakan elektronik dapat terjadi kapanpun sehingga menyebabkan masalah pentingnya informasi keberadaan jasa perbaikan elektronik yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dari

mulai bisnis pembuatan elektronik, toko elektronik sampai bisnis jasa perbaikan barang elektronik.

Perbaikan (*repair*) adalah kegiatan transaksi di mana kebutuhan pengguna yang akan memperbaiki barang yang mengalami kerusakan dan barang itu akan ditangani oleh teknisi secara teliti supaya tidak terjadi kesalahan dan beroperasi kembali sesuai fungsi dan kemampuannya seperti keadaan yang sebelum rusak. Peranan perbaikan elektronik untuk memperbaiki sesuatu elektronik yang telah rusak, memperpanjang masa pemakaian pada komponen-komponen dan memperbaiki adanya kerusakan yang serius pada komponen elektronik. Harus diakui dalam melakukan jasa pelayanan perbaikan (*repair*) ini sangat berat dan butuh keahlian yang mampu bersaing dalam melayani setiap keluhan pengguna dengan baik dan penuh tanggung jawab dalam mengatasinya, karena penilaian pengguna sangat bergantung terhadap layanan yang terbaik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan akan menyebabkan pengguna berpaling dan mencari layanan yang memuaskan sesuai kebutuhan bagi pengguna. Di tengah-tengah persaingan yang begitu tajam akibat banyaknya keluhan pelanggan yang muncul, penyedia jasa perbaikan (*repair*) elektronik yang sudah banyak di berbagai tempat dengan segala keunggulannya, harus bisa mendominasi pelayanan pelanggan dalam memenuhi dan melakukan yang terbaik dalam menangani segala macam keluhan pelanggan yang ada. Tidak hanya dalam jasa pengelolaan perbaikan (*repair*) elektronik yang harus dikembangkan tetapi pengelolaan sistem informasi dan pendataan sistem administrasinya pun harus dapat dikelola dengan baik.

Cipta teknik merupakan usaha yang melayani dalam bidang pelayanan jasa elektronik seperti perbaikan (*repair*), penjualan, dan pembelian *spare part*. Usaha ini yang berjalan pada tahun 2003 oleh bapak Togar Nahampun yang ahli dalam bidang elektronik. Telah banyak pengguna yang menggunakan jasa layanan yang menjadi pelanggan perkiraan sejumlah 1000 orang yang menggunakan layanan jasa pada Cipta Teknik. Permintaan jasa perbaikan (*repair*), sebelumnya Pelanggan juga sulit mengetahui harga perbaikan (*repair*) dan harga *spare part* serta melakukan transaksi

pembayaran. Selain itu, yang membuat keluhan barang elektronik yang akan di perbaiki melalui via telepon atau pesan kepada teknisi. Setelah itu teknisi melakukan perbaikan barang elektronik tersebut. Pada pencatatan data pelanggan dan data perbaikan yang masih menggunakan sistem manual dan media kertas/buku besar, sehingga kurang mengetahui data pelanggan secara terperinci dan hal ini memiliki resiko kertas dan data yang telah tercatat tersebut hilang. Saat proses pencarian data pelanggan dibutuhkan waktu yang cukup lama karena laporan perbaikan masih berbentuk kertas. Saat teknisi melakukan perbaikan (*repair*) elektronik tidak adanya sistem kontrol teknisi untuk mengetahui *progress repair* agar tidak terjadi manipulasi data perbaikan. Selain itu, proses pembuatan surat-surat seperti surat perintah kerja masih kurang terintegrasi secara baik dan benar. Pada stok data *spare part* elektronik masih disimpan pada beberapa buku sehingga sering terjadi keterlambatan stok persediaan suku cadang atau kehilangan data *spare part* dan di dalam transaksi pun masih pencatatan dalam nota transaksi. Pada proses laporan kerusakan dari pelanggan sulit diproses dikarenakan minimnya sistem pelayanan yang mengakibatkan menumpuknya laporan keluhan sehingga pelayanan kepada konsumen tidak efektif. Dengan keadaan tersebut, maka dibutuhkan informasi terhadap pemenuhan kebutuhan terhadap penyediaan jasa perbaikan elektronik.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis mengusulkan dalam penulisan tugas akhir untuk membuat sistem informasi pelayanan jasa *spare part* elektronik berbasis *website* pada Cipta Teknik. Diharapkan bisa membantu pengguna dalam melakukan perbaikan pada salah satu barang elektroniknya. Di mana aplikasi berbasis web yang dapat di akses oleh pengguna jasa secara cepat dan mudah sehingga pengguna jasa dapat menemukan berbagai jenis kebutuhannya dalam satu situs. Selain itu, Teknologi yang dapat digunakan dalam memenuhi standar teknologi yang cepat, *realtime*, *online*, akurat, memiliki daya tarik serta mudah di akses adalah teknologi berbasis aplikasi *web*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang sebelumnya dilakukan oleh penulis, terdapat rumusan masalah adalah :

1. Bagaimana cara memberikan informasi dan memudahkan proses layanan elektronik terhadap pengguna Cipta Teknik?
2. Bagaimana sistem pembelian dan penjualan *spare part* dan layanan jasa elektronik pada Cipta Teknik?

## 1.3 Batasan Masalah

Pada rumusan masalah yang diatas, terdapat batasan masalah adalah :

1. Sistem informasi Cipta Teknik yang dibangun dari data pelanggan, data perbaikan, penjualan dan pembelian *spare part* elektronik dengan hasil laporan yang berbasis *website*.
2. Sistem kontrol teknisi untuk melayani perbaikan.
3. Sistem yang akan dikelola oleh user dan admin.
4. Pengujian dan Implementasi terhadap sistem informasi layanan jasa perbaikan penjualan dan pembelian *spare part* elektronik pada Cipta Teknik.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian dari permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Dapat memudahkan pelanggan dalam menggunakan dan mencari informasi pelayanan jasa elektronik pada Cipta Teknik.
2. Untuk merancang sistem informasi dengan terkomputerisasi dari pengolahan data dan laporan pelayanan elektronik dengan pencapaian tujuan yang akurat dan tepat pada Cipta Teknik.
3. Untuk mengimplementasi dan pengujian terhadap sistem informasi layanan perbaikan penjualan dan pembelian *spare part* elektronik pada Cipta Teknik.
4. Untuk meningkatkan nilai jasa layanan elektronik pada Cipta Teknik.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat penelitian dari penulis sebagai berikut :

1. Memberikan kemudahan dan solusi terhadap masalah yang terjadi pada Cipta Teknik untuk menyediakan layanan yang lebih baik.
2. Dapat memberikan informasi *realtime* terhadap pengguna pada Cipta Teknik.
3. Dapat mempermudah dalam mengelola laporan hasil pada Cipta Teknik.

## 1.6 Luaran Penelitian

Dalam luaran penelitian dari penulis dalam tugas akhir adalah sebuah sistem informasi pelayanan jasa perbaikan, penjualan serta pembelian *spare part* elektronik yang berkualitas dan terbaik secara online, sehingga kedepannya lebih terorganisir, efektif dan efisien dengan publikasi tugas akhir serta jurnal.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, sistematika ini disusun dan diatur sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini yang menguraikan secara singkat dan jelas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJUAN PUSTAKA**

Bab ini berupa teori dasar acuan dalam penyusunan penulisan yang mendukung judul dan definisi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi menjelaskan tentang alur dan tahapan atau langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian dimulai dari tahap pembuatan hingga penyusunan laporan tugas akhir yang dilakukan oleh penulis.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini yang dimulai dari penjelasan sejarah, prosedur sistem, analisis, perancangan dan hasil yang dibangun sesuai dengan dalam topik tugas akhir yang dibahas oleh penulis.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini sebagai bab terakhir dengan berisikan kesimpulan dan saran dari hasil keseluruhan laporan tugas akhir dengan analisis yang diberikan oleh penulis.