

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di zaman modern ini meningkat dengan pesat. Sebagian besar aktivitas manusia diselesaikan dengan menggunakan teknologi, baik itu berupa teknologi informasi maupun teknologi komunikasi. Dengan kemajuan teknologi tersebut dapat dimanfaatkan dalam berbagai aktivitas, salah satunya yaitu aktivitas dalam perusahaan. Suatu perusahaan ingin melayani pelanggannya dengan proses yang mudah, cepat dan tepat untuk memperoleh hasil yang optimal. Untuk mencapai hal tersebut, pengelola perusahaan harus menentukan strategi yang dapat memberikan kemudahan bagi perusahaan.

*Authorized Service Provider (ASP) Acer* merupakan usaha dibidang jasa perbaikan komputer. Yang beralamat lengkap di jalan Ade Irma Suryani No.57A Ruko 2 Monjok Timur Mataram. ASP Acer ini bergerak di bidang jasa layanan garansi resmi acer dan juga menerima perbaikan *non* garansi selain merk acer. Pengolahan data pelanggan pada ASP Acer ini masih dilakukan dengan menggunakan *Microsoft excel*. Karena tidak menerapkan pengolahan data pelanggan menggunakan aplikasi yang tepat. Hal tersebut sering mengakibatkan terjadinya kesulitan dalam mencari data pelanggan dan pembuatan laporan masih lambat.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang ada di ASP Acer, peneliti berkeinginan untuk membantu mengatasi permasalahan tersebut supaya dapat

melakukan pengolahan data pelanggan dengan mudah, cepat dan tepat sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Dari hasil analisis yang telah kami lakukan, diperlukan aplikasi pengolahan data yang terstruktur dengan baik dan lengkap dapat memasukan data, menyimpan data dan dapat menampilkan kembali data-data tersebut jika suatu saat diperlukan oleh pengelola. Sehingga dengan adanya penerapan aplikasi pengolahan data tersebut dapat memberikan manfaat yang besar bagi perusahaan. Maka akan dilakukan “RANCANG BANGUN APLIKASI LAYANAN *CUSTOMER* PADA *AUTHORIZED SERVICE PROVIDER* ACER MATARAM”.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang sudah tersebut diatas, rumusan masalah yang akan dipecahkan sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi layanan *customer* yang dapat melakukan pengolahan data dengan terstruktur dan efisien?.
2. Bagaimana membangun aplikasi dengan menerapkan arsitektur *Model View Controller (MVC)* ?.

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan yang akan peneliti singgung dari uraian yang telah dipaparkan di latar belakang masalah ialah:

1. Aplikasi ini dapat melakukan proses pemasukan, pengolahan dan pengeluaran data pelanggan, data servis, data penggantian *sparepart*, data *sparepart*, data

pembelian *sparepart*, data pembelian lainnya, data hutang, data transaksi servis, data transaksi bank dan data arus uang.

2. Aplikasi ini diharapkan akan mengacu pada konsep *Object Oriented Programming* (OOP).
3. Aplikasi ini dibangun dengan menerapkan arsitektur *Model View Controller* (MVC). Dengan metode MVC ini akan memisahkan antara model, antarmuka dan control sehingga akan membuat aplikasi yang dibangun menjadi lebih rapi.
4. Aplikasi ini dapat menampilkan hasil pengolahan dalam bentuk laporan diantaranya: laporan data servis, laporan penggantian *sparepart*, laporan *sparepart*, laporan pembelian *sparepart*, laporan pembelian lainnya, laporan hutang, laporan transaksi servis, laporan transaksi bank dan laporan arus uang.
5. Aplikasi ini tidak dapat mengkalkulasikan laba untung dan laba rugi.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Memenuhi salah satu syarat kelulusan program Diploma III Jurusan Teknik Informatika di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika "AMIKOM" Yogyakarta.
2. Dapat mempermudah dan mempercepat perusahaan dalam melayani pelanggan.

3. Menggali ilmu dan mencari pengalaman baru melalui penelitian ini.
4. Memperkenalkan kepada masyarakat luas mengenai kemudahan dan keuntungan dalam menggunakan aplikasi ini.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Perusahaan
  - a. Meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.
  - b. Dapat menerapkan strategi baru yang berguna untuk mengembangkan usaha dan meningkatkan kinerja dalam menggunakan aplikasi yang mampu melakukan pengolahan data dengan efisien.
2. Manfaat Bagi Pelanggan
  - a. Mendapatkan pelayanan yang lebih cepat dan tepat.
  - b. Keamanan mengenai data-data dan perangkat yang pelanggan perbaiki dapat tersimpan dan terorganisir dengan baik.
3. Manfaat Bagi Peneliti
  - a. Memperoleh pengetahuan dan pengalaman baru melalui aplikasi yang dibuat.
  - b. Sebagai salah satu cara mengimplementasikan ilmu yang sudah didapat penulis kepada masyarakat.
  - c. Membuka pikiran untuk menghasilkan inovasi baru dalam membuat aplikasi yang siap dipasarkan.

## 1.6 Metode Penelitian

Untuk memperoleh informasi yang tepat dan akurat serta mampu menyajikan informasi dengan lengkap maka digunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Metode pengambilan informasi yang dilakukan melalui pengamatan langsung pada *Authorized Service Provider (ASP) Acer*.

2. Metode *Interview*

Melakukan wawancara kepada pimpinan atau pihak-pihak terkait seperti (manager, karyawan) pada *Authorized Service Provider (ASP) Acer* untuk mendapatkan kelengkapan data yang akan digunakan sebagai bahan penelitian.

3. Metode Dokumentasi

Metode pengambilan informasi melalui dokumen-dokumen yang sudah ada sebelumnya pada *Authorized Service Provider (ASP) Acer*.

4. Metode Pustaka

Melakukan pengambilan informasi yang berkaitan dengan pokok pembahasan dan laporan tugas akhir ini melalui refrensi dari buku, tugas akhir, skripsi dan jurnal ilmiah yang dapat berguna sebagai bahan penunjang tugas akhir ini.

## 1.7 Metode Pengembangan Sistem

Metode yang digunakan peneliti untuk mengembangkan sistem layanan *customer* pada *Authorized Service Provider (ASP) Acer* yaitu dengan

menggunakan metode *waterfall* yang dimulai dari: analisis, desain, pengodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*) atau pemeliharaan.

## 1.8 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan tugas akhir ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab I membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan

### BAB II : LANDASAN TEORI

Bab II membahas tentang tinjauan pustaka dimana peneliti harus membaca literatur-literatur karya ilmiah dengan mengambil minimal lima tema yang serupa dari jurnal atau tesis, skripsi 5 tahun terakhir. Dan membahas tentang teori-teori yang terkait dan mendukung untuk menjadi acuan penelitian yang akan dikerjakan.

### BAB III : TINJAUAN UMUM

Bab III berupa gambaran umum tentang *Authorized Service Provider (ASP)* Acer, sejarah, struktur organisasi, tujuan dan analisa sistem yang diterapkan oleh *Authorized Service Provider (ASP)* Acer.

### BAB IV : PEMBAHASAN

Bab IV ini membahas tentang rancangan dan implementasi aplikasi layanan customer, melakukan uji coba aplikasi yang dibuat serta hasil akhir dari aplikasi tersebut.

## BAB V : PENUTUP

Bab V memberikan kesimpulan dan saran yang diambil dari hasil pembuatan aplikasi layanan customer pada *Authorized Service Provider (ASP)* Acer.

## DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisikan keterangan tentang buku-buku dan refrensi lainnya yang digunakan sebagai acuan dalam penulisan laporan tugas akhir ini.

