

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin maju seperti sekarang ini terutama yang berkaitan dengan teknologi dan informasi di dunia, setiap perusahaan kini dituntut untuk memiliki sistem basis data. Sistem basis data ini dipergunakan untuk menyimpan setiap transaksi sehingga membantu kelancaran proses dan menghasilkan informasi yang berkualitas. Sistem basis data berbasis web merupakan sebuah media yang dapat dipergunakan untuk mengelola data, laporan, serta memudahkan perusahaan dalam memberikan informasi. Sistem basis data berbasis ini akan meningkatkan pelayanan sebuah perusahaan karena mampu menyimpan dan mengelola data secara efektif, up to date, efisien serta tepat sasaran.

Saat ini web tidaklah sekedar menjadi media untuk menyajikan informasi, tetapi sudah menjadi platform aplikasi. Dibandingkan dengan jaman dulu, aplikasi hanya dikenal dengan aplikasi berbasis desktop, tapi sekarang ini aplikasi berbasis web banyak diminati ini disebabkan karena aplikasi berbasis web dapat digunakan untuk kebutuhan sistem online maupun offline (internet dan intranet) serta dapat dijalankan dengan menggunakan sistem operasi Windows, Linux, Mac dan sistem operasi lainnya.

Estore Yogyakarta merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di di bidang penjualan dan jasa yakni Apple Authorized Reseller untuk penjualan retail dan Apple Authorized Service Provider untuk pelayanan jasa service produk dari Apple. Disini penulis berusaha untuk membahas mengenai sistem Apple Authorized Service Provider yang ada pada Estore. Penggunaan system secara manual tentu sangat memperlambat informasi yang dibutuhkan oleh seorang client dalam mengetahui status unit yang diperbaiki. Dimana informasi hanya dilakukan melalui media komunikasi telepon. Dan juga teknisi tidak mempunyai data yang tertata dengan baik, mulai dari status diagnosa ataupun data history spare part yang baru atau yang lama.

Dalam pelayanan service Estore di tuntun oleh Apple untuk dapat segera menjadi sebuah Premium Service Provider. Dimana salah satu syarat adalah adanya sebuah system yang memberikan informasi secara cepat, tepat dan up to date kepada customer mengenai status unti yang mereka service.

Oleh karena itu, disini penulis berusaha untuk membuat system dengan judul "Aplikasi e-Service berbasis Web pada Estore Yogyakarta". Sehingga diharapkan system ini dapat semakin meningkatkan pelayanan kepada para client dalam hal informasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian yang penulis lakukan maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang sistem service secara online pada Estore Yogyakarta?
2. Bagaimana Estore Yogyakarta dapat menyampaikan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, jelas dan lengkap terhadap informasi yang dibutuhkan oleh user?
3. Bagaimana membangun sebuah sistem yang mampu mengelola dan menghasilkan informasi yang cepat, tepat dan up to date?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian serta aspek perancangan sistem tidak terlalu luas. Perlu adanya pembatasan masalah agar sistem yang dirancang tidak terlalu luas dan dapat berjalan sesuai dengan logika bisnisnya, batasan masalahnya meliputi :

1. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah bahasa script PHP dengan database yang digunakan adalah MySQL dan penambahan JavaScript, serta JQuery dengan pemrograman terstruktur.
2. Sistem yang dibuat menghasilkan dua kelompok informasi, yaitu:
 - a. Back End, yaitu system manajemen yang banyak diperlukan oleh pemilik system. Dimana akan ada beberapa level/tingkatan pengguna back end, diantaranya adalah:
 - i. Admin

Disini admin memiliki hak penuh dalam akses keseluruhan data semua level/tingkatan.

ii. Customer Service

Disini customer service memiliki akses dalam hal registrasi client, dan menu pencarian berdasarkan nomor registrasi (SRO), serial number, nama client, email dan telepon.

iii. Teknisi

Disini pada level teknisi berisi inputan data proses dari data registrasi dari customer service, ditambah adanya beberapa field yang berisi diantaranya hasil diagnosa, spare part order, dan beberapa menu lainnya diantaranya pembagian status service berdasarkan Techniciann Check, Waiting Parts, Repair Process, Cancel Service, dan Finish Service.

iv. Manager

Dapat melihat seluruh informasi service di seluruh kantor cabang. Dan dapat membuat laporan service pada tiap cabang.

v. Kasir

Berisi data payment service diantaranya pembayaran down payment maupun full payment beserta tanggal pembayarannya.

vi. Accounting

Berisi data semua sirkulasi service pada semua kantor cabang. Dan dapat membuat laporan bulanan untuk komisi service para teknisi .

b. Front End

Yaitu sistem yang berhubungan dengan client, dimana disitu akan terdapat sebuah kolom untuk pencarian berdasarkan Nomor Registrasi atau nomor SRO (*Service Repair Order*) guna mengetahui status perbaikannya. Dan juga akan adanya halaman survey dan kontak bagi para client mengenai tingkat kepuasan pelayanan pada Estore Yogyakarta.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dibuat sistem ini adalah sebagai berikut:

a. Client

1. Memberikan informasi yang cepat, dan real time.
2. Dapat diakses dimanapun customer berada, bahkan dapat di cek lewat browser dari Handphone mereka, asal terhubung dengan internet.
3. Customer dapat melihat langsung hasil diagnosa dari teknisi.

b. Teknisi

1. Mempermudah dalam pencarian pekerjaan yang menjadi tanggung jawab tiap teknisi.

2. Dapat memberikan informasi yang cepat dan up to date kepada customer.
 3. Mempermudah dalam pembuatan laporan, dimana laporan dapat dilihat berdasarkan Finish Date (SRO yang sudah selesai) ataupun berdasarkan Invoice Date (SRO yang sudah ada no invoice nya/sudah diambil customer).
- c. Customer Service
1. Mempermudah dan mempercepat dalam proses registrasi.
 2. Mempermudah dan mempercepat dalam proses pengecekan status unit service para customer dimana dapat dilakukan berdasarkan Nomor SRO, Nama, Email, Telephone, SN Unit.
 3. Dapat mengecek SRO mana saja yang masih menjadi tanggungan dalam status Waiting Approve Customer.
 4. Dapat langsung kirim email konfirmasi kepada customer mengenai status terbaru dari hasil diagnosa teknisi.
 5. Dapat melihat report tiap Customer Service terhadap setiap client nya.
- d. Manager
1. Dapat melihat seluruh sirkulasi data service dari seluruh kantor cabang.
 2. Dapat dengan mudah dalam pengawasan terhadap kinerja para teknisi.
 3. Dapat dengan cepat membuat laporan, baik laporan harian, mingguan ataupun bulanan.
- e. Kasir
1. Dapat melakukan pencarian dengan cepat nomor registrasi ketika client akan melakukan pembayaran.

f. Accounting

1. Dapat dengan mudah membuat laporan komisi untuk tiap teknisi.
2. Dapat melihat seluruh sirkulasi service pada semua kantor cabang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun keuntungan yang akan didapat oleh perusahaan yang menggunakan sistem ini, diantaranya adalah:

1. Mempertinggi value added dan comparatif advantage. Dalam rangka menyongsong era informasi global, dan untuk tetap eksis di persaingan dunia bisnis yang semakin ketat, adalah perlu bagi setiap lembaga perusahaan untuk memiliki nilai tambah dan daya saing yang kuat.
2. Dapat memberikan nilai tambah dari Apple untuk menjadikan Estore yang tadinya dari Authorized Service Provider menjadi Premium Service Provider.
3. Menyajikan informasi yang cepat dan up to date kepada para client dalam hal status service nya.

1.6 Metodologi

1. Studi Literature

Yaitu suatu metode yang dipakai dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, dengan kegiatan mengumpulkan, membaca, mempelajari teori-teori yang berhubungan dengan topic skripsi

yang dibuat dari buku-buku, artikel-artikel maupun dari situs internet.

2. Konsultasi dan Diskusi

Melakukan konsultasi dengan Dosen Pembimbing dan berdiskusi dengan manajer Estore Yogyakarta untuk mendapatkan saran dan masukan yang bermanfaat dalam skripsi ini.

3. Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan beberapa cara:

a. Observasi

Pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung pada bagian admin dengan melihat catatan laporan dokumen yang terdapat di Estore Yogyakarta.

b. Wawancara/Interview

Pengumpulan data yang diperoleh langsung melalui proses Tanya jawab secara sistematis kepada manajer Estore Yogyakarta yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

4. Perancangan Sistem

Merancang dan mendesain interface aplikasi yang digunakan baik untuk bagian user serta admin dimana interface mudah digunakan dan disajikan dengan lengkap beserta perancangannya.

5. Implementasi dan Pembahasan

Untuk tahap ini semua prosedur yang telah dilakukan dari prosedur awal sampai akhir diimplementasikan perancangan system ke situasi yang nyata. Disinilah pemilihan perangkat keras, penyusunan perangkat lunak aplikasi (pengkodean/coding), serta pengujian, diinstal dan dijalankan untuk dipastikan apakah program yang telah dibuat dapat digunakan oleh Estore Yogyakarta

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan ini, dibuat kerangka pembahasan dalam bentuk bab yang dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan akan dibahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan teori dan konsep sistem berbasis web based, database MySQL, dan Macromedia Dreamweaver.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum Estore Yogyakarta meliputi sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi. Serta membahas tentang analisis sistem dengan menggunakan analisis pieces, analisis kebutuhan sistem, metode analisis biaya dan manfaat, dan studi kelayakan.

BAB IV PEMBAHASAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM

Bab ini akan menjelaskan tentang uji coba sistem dan program, program manual, manual instalasi, dan pemeliharaan sistem.

BAB V PENUTUP

Menguraikan tentang kesimpulan hasil pembahasan program dalam pengolahan data pada sistem service dan saran – saran dalam pengoperasian sistem yang dibuat.