

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat, hampir seluruh aktivitas kehidupan manusia tidak bisa lepas dari penggunaan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi tidak lagi menjadi hanya sebagai alat bantu tetapi merupakan komponen wajib yang harus dimiliki. Komputer suatu alat yang dipergunakan sebagai pengolahan data berdasarkan prosedur yang diperlukan [1]. Komponen komputer bisa rusak atau tidak berfungsi secara baik yang dapat disebabkan oleh umur dari komponen tersebut ataupun karena kesalahan penggunaan individu. Oleh karena itu jasa *service* komputer sangat dibutuhkan dalam kondisi saat ini.

Pada saat ini masih ada beberapa toko *service* komputer yang melakukan pelayanan jasa *service* komputer secara konvensional (*manual*) untuk pendataan termasuk pada Juzzi Computer. Pendataan yang dilakukan secara *manual* dapat memperlambat waktu pengerjaan dan dapat terjadinya kesalahan *input*. Dalam hal ini teknologi informasi dapat digunakan untuk mempercepat proses pendataan yang diperlukan serta mendapatkan output berupa laporan penjualan.

Dengan dibuatnya sistem berbasis aplikasi dan terintegrasi laporan keseluruhan maupun laporan periode dengan cetak pdf dan ketika ada transaksi masuk admin otomatis bisa melakukan cetak nota secara otomatis. Dengan begitu waktu yang dibutuhkan untuk membuat laporan lebih cepat dibandingkan dengan sebelumnya ketika masih *manual* yang ketika membuat laporan dibuat dengan cara tertulis.

Juzzi Computer merupakan toko komputer yang berada di Wonosobo, yang melayani jual-beli peralatan komputer maupun *service* komputer. Dalam kegiatannya Juzzi Computer masih menggunakan sistem konvensional (*manual*) menggunakan tanda terima *service* berupa lembaran kertas dan dalam pendataan jasa *service* dicatat menggunakan buku besar, sehingga untuk proses pelayanan jasa *service* belum maksimal. Proses pembuatan laporan

jasa *service* juga masih memerlukan waktu yang lama karena harus membuat secara manual dari data yang ada. Untuk mengetahui status perangkat yang diservice pelanggan harus datang ke toko, hal ini tidak efisien dan memakan waktu.

Peneliti memberikan solusi pada Juzzi Computer perlunya adanya sistem informasi dimana dapat melakukan pendataan dan pengolahan data transaksi jasa *service* menjadi laporan secara instan, serta adanya fitur dimana pelanggan dapat melakukan *update status* jasa *service* secara *real time*. Sistem Informasi adalah sistem informasi adalah kumpulan dari beberapa sistem didalam suatu organisasi yang mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi sebagai pendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi [2].

Metode yang digunakan pada pengembangan perangkat lunak perancangan sistem informasi pelayanan jasa *service* berbasis *web* menggunakan model *waterfall*. Metode *Waterfall* adalah suatu proses pengembangan perangkat lunak berurutan, di mana kemajuan dipandang sebagai terus mengalir ke bawah (seperti air terjun) melewati fase-fase perencanaan, pemodelan, implementasi (konstruksi), dan pengujian [3].

Oleh karena itu untuk mewujudkan hal itu semua, maka dilakukan penelitian dan perancangan sistem informasi pelayanan dengan mengambil judul "Sistem Informasi Pelayanan Jasa Service Komputer Berbasis Web Pada Juzzi Computer Wonosobo".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah merancang sistem informasi pelayanan jasa *service* pada Juzzi Computer untuk membantu dalam percepatan pembuatan laporan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan maka batasan masalah dari sistem yang akan dibuat adalah sebagai berikut :

1. Sistem dibuat dengan menggunakan *Framework CodeIgniter* dengan bahasa pemrograman HTML, CSS, PHP dan *database MySQL*.
2. Sesuai dengan kebutuhan objek penelitian hanya mengelola data

*service, data customer, transaksi service, tindakan service* dan mengelola data laporan.

3. Komplain barang yang dilakukan oleh customer hanya berlaku 5 hari sejak barang diambil.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Membangun Sistem Informasi Pelayanan Jasa Service berbasis website untuk mempermudah customer dalam melakukan cek status proses service.
2. Dengan adanya sistem informasi pelayanan jasa service pada Juzzi Computer dapat mempercepat proses pembuatan laporan yaitu berupa laporan periode dan laporan keseluruhan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan mengenai proses pelayanan jasa *service* komputer.
2. Bagi pembaca, hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi tentang penggunaan metode *waterfall* dalam membuat sistem informasi pelayanan jasa *service* komputer.
3. Bagi Objek, dengan adanya sistem informasi pelayanan jasa service pada Juzzi Computer dapat mempercepat proses pembuatan laporan, sehingga memberikan staf toko kemudahan dalam mengolah data dan transaksi jasa *service*, serta kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan *update status service secara real time.*

## 1.6 Metode Penelitian

Langkah-langkah dalam melakukan penelitian yang berjudul “Sistem Informasi Pelayanan Jasa Service Komputer Berbasis *Web* Pada Juzzi Computer Wonosobo” adalah sebagai berikut :

### 1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan beberapa persiapan penelitian dengan menjelaskan mengenai metode penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Metode Wawancara (*Interview Research*)

Metode ini digunakan untuk mendapatkan hasil yaitu dengan melakukan wawancara kepada pemilik dan karyawan di Juzzi Computer untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

2. Metode Observasi (*Observation Research*)

Penulis melakukan pengamatan langsung datang ke tempat penelitian yaitu Juzzi Computer, untuk mendapatkan data yang diteliti penulis melakukan analisa dan evaluasi terhadap masalah yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas yaitu pelayanan jasa service komputer.

3. Metode Pustaka (*Literature Review*)

Selain melakukan observasi dan wawancara penulis juga mencari data dengan cara studi pustaka. Dalam metode ini penulis berusaha untuk mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan judul yang diambil. Sehingga penulis mendapatkan gambaran secara teoritis yang berguna untuk membantu penganalisaan dan perancangan maupun penulisan penelitian ini.

### **1.6.2 Metode Analisis Data**

Metode Analisis Data digunakan untuk melakukan analisis pada data-data yang telah diperoleh. Metode analisis yang peneliti pakai dalam perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Serice Komputer adalah metode analisis SWOT, analisis kebutuhan sistem dan kelayakan sistem.

### **1.6.3 Metode Perancangan Sistem**

Setelah melakukan analisis data, penulis kemudian merancang sebuah sistem dengan cara yang terstruktur dengan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*), ERD sebagai gambaran relasi antar entitas, Perancangan tampilan aplikasi dengan *tools* atau *wireframe*.

### **1.6.4 Metode Pengujian**

Metode yang digunakan untuk menguji sistem untuk mendapatkan hasil yang diinginkan dan berjalan lancar. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Black Box Testing*.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas maka dirumuskan sistematika penyusunan agar dapat mempermudah pemahaman terhadap isi karya ilmiah, yaitu sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan maksud penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat tentang landasan teori yang relevan terhadap objek penelitian yang digunakan sebagai landasan dalam mengimplementasikan sistem.

#### **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab ini berisi tinjauan umum, analisis sistem, solusi yang ditawarkan, dan juga dijelaskan tentang perancangan sistem yang akan dibuat.

#### **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang tahapan yang penulis lakukan dalam implementasi perancangan sistem, pembahasan sistem, mengembangkan aplikasi, dan pengujian sistem.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat mengenai simpulan disertai saran dari apa yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perkembangan sistem untuk masa yang akan datang.

