

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Era teknologi informasi saat ini, semakin marak dan berkembang pesat, salah satu dari hasil perkembangan teknologi yaitu adalah komputer. Ilmu Pengetahuan dan Teknologi dewasa ini yang selalu mengalami perkembangan secara pesat, salah satu dari hasil perkembangan teknologi yaitu adalah komputer. Komputer dapat dipakai dalam berbagai fungsi diantaranya untuk membuat suatu sistem pakar, misalnya yang berkaitan dengan telepon.

Perkembangan telepon khususnya selluler akhir-akhir ini semakin pesat dengan persaingan setiap vendor yang mengeluarkan produk-produk selluler terbaru, sehingga konsumen dimanjakan dengan fitur-fitur yang menarik untuk mempermudah konsumen dalam melakukan pekerjaan. Namun, disisi lain produk selluler tersebut sangat rentan dengan kerusakan baik yang disebabkan oleh konsumen ataupun vendor. Jika telepon selluler konsumen terjadi kerusakan yang disebabkan oleh vendor dengan ketentuan yang berlaku dan masih bergaransi, maka telepon selluler tersebut dapat diperbaiki tanpa mengeluarkan biaya dan hal tersebut berlaku sebaliknya.

Untuk itu perlu adanya suatu sarana sebagai media informasi yang bersifat global dan dapat membantu konsumen untuk mengidentifikasi kerusakan yang terjadi pada telepon selluler.

Dengan didasari hal diatas, maka kami penulis skripsi yang berjudul **“Identifikasi Kerusakan Dan Biaya Perbaikan Pada Handphone Berbasis Web”**.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari latar belakang diatas adalah: “Bagaimana membuat sistem pakar berbasis web untuk mengidentifikasi kerusakan pada telepon seluler berdasarkan gejala fisik atau yang terlihat?”.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam sistem pakar untuk mengidentifikasi kerusakan pada telepon seluler adalah:

1. Sistem pakar untuk mengidentifikasi kerusakan pada telepon seluler berdasarkan gejala fisik atau yang terlihat.
2. Telepon seluler yang digunakan adalah Nokia BB5 yang menggunakan Prosesor Utama RAP3G Versi 2 dengan tipe N70.
3. Sistem pakar ini menggunakan metode inferensi *forward chaining* pada saat mengidentifikasi kerusakan pada telepon seluler.
4. Fitur yang digunakan berisi halaman konsultasi dan halaman pakar.
5. Software yang digunakan, yaitu PHP Triad, Macromedia Dreamweaver MX dan Adobe Photoshop CS.
6. Hak akses terbagi atas user biasa (konsumen) dan user administrator (teknisi).

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah :

1. Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan jenjang Strata I Jurusan Teknik Informatika pada Sekolah Tinggi Manajemen Informasi dan Komputer AMIKOM Yogyakarta
2. Membangun sistem pakar berbasis web untuk mengidentifikasi kerusakan pada telepon seluler berdasarkan gejala fisik atau yang terlihat.
3. Menjadikan sistem pakar ini sebagai media informasi bagi konsumen telepon seluler untuk mengetahui kerusakan yang terjadi dan solusinya.

E. Manfaat Penelitian

Selain sebagai syarat untuk menyelesaikan skripsi yang telah kami ambil, manfaat dari penelitian ini juga membantu pihak konsumen telepon seluler untuk dapat melakukan konsultasi secara *online*.

F. Metode Penelitian

Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi (*observation method*)

Pengumpulan data dengan cara mengamati langsung obyek penelitian untuk mendapatkan informasi kerusakan pada telepon seluler.

2. Metode wawancara (*interview method*)



Mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak yang terkait (*customer servis* dan lain-lain) untuk mendapatkan data yang *valid*.

3. Metode kepustakaan (*library methode*)

Mengumpulkan data-data yang diperoleh dari membaca buku yang berhubungan dengan penyusunan laporan.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini, meliputi :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian data, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori sistem pakar, konsep dasar internet, gambaran umum kerusakan pada telepon seluler dan software yang digunakan.

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas tentang analisis sistem dan perancangan sistem.

BAB IV : IMPLEMENTASI SISTEM

Bab ini menjelaskan tentang implementasi system.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.