

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, salah satu faktor yang membuat sebuah bisnis ataupun perusahaan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan keinginan *stakeholder* ialah manajemen, dimana manajemen sendiri ialah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya dari anggota organisasi serta penggunaan sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karena itu setiap perusahaan mulai melakukan pembenahan terhadap manajemennya, salah satunya ialah *Service Management* yang memiliki tugas pemantauan dan mengoptimalkan layanan untuk memastikan bahwa layanan yang bersangkutan memenuhi hasil penting dari nilai-nilai pelanggan dan jasa yang ingin disediakan oleh *stakeholder*.

Perkembangan konsep *Service Management* ini tidaklah luput dari cepatnya perkembangan zaman dan teknologi yang sudah dapat dikendalikan sehingga melahirkan anggapan bahwa *Service* tidak lagi terbatas pada hanya penyediaan jasa oleh manusia secara konvensional, tetapi juga penyediaan jasa dari pemanfaatan teknologi. Kehadiran teknologi dan ilmu pengetahuan tentang komputer di zaman sekarang ini membawa pengaruh yang besar terhadap perkembangan bisnis di dunia.

Komputer merupakan salah satu alat elektronik yang mampu meringankan bahkan menggantikan manusia dalam melakukan penyimpanan data, memproses data dan menyajikan data ke dalam sebuah informasi dalam waktu yang cepat dan akurat. Dengan kemampuan komputer yang semakin baik dalam hal ukuran dan kecepatan, komputer-komputer modern berkembang sangat pesat dari tahun ke tahun. Pengguna sekarang ini memandang komputer bukan lagi sebagai barang mewah, tetapi sebagai bagian dari peralatan kantor yang dibutuhkan seperti halnya meja, telepon atau mesin fotokopi. Informasi yang berkembang dengan sangat pesat akan menuntut setiap perusahaan untuk dapat menggunakan sistem informasi yang baik. Dan syarat untuk membangun sistem informasi yang baik yakni dengan adanya kecepatan dan keakuratan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Selain itu perkembangan teknologi yang pesat akan membuat semua pekerjaan yang dilakukan sehari-hari menjadi lebih mudah. Begitu juga di dalam dunia bisnis yang memiliki tingkat kompetitif yang tinggi, teknologi informasi menawarkan sebuah terobosan baru yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya dengan menyediakan beberapa aplikasi yang membantu *end user* dalam mendapatkan informasi yang mudah dengan cepat, tepat dan akurat. Namun sampai saat ini, masih saja ada perusahaan yang belum menggunakan sistem terkomputerisasi dengan baik, sehingga menimbulkan resiko terhadap proses bisnis perusahaan yang dapat berdampak terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

Pengolahan data yang diterapkan saat ini pada ALTIS Service Elektronik masih menggunakan sistem manual sehingga suatu informasi yang diperoleh tidak begitu akurat dan efisien. Dari pengamatan dan penelitian dilapangan untuk penyajian sebuah informasi masih belum memenuhi kualitas informasi yang baik, hal ini dapat dilihat dari akurasi, tepat waktu dan relevan yang dimana ketiga hal tersebut merupakan yang menentukan kualitas dari suatu informasi. Masalah pada akurasi dapat dilihat ketika dalam pembuatan laporan karena masih dikerjakan dengan manual sehingga sering terjadi kesalahan, misal pencatatan laporan transaksi perbaikan bisa terjadi 3 atau sampai 4 kali, sedangkan dengan sistem yang baru tidak ada kesalahan. Akibat kinerja yang belum maksimal maka informasi yang segera disampaikan ke pemilik ataupun pelanggan mengalami keterlambatan sehingga tidak tepat waktu. Karena kedua faktor tersebut (akurasi dan tepat waktu) tidak terpenuhi, maka informasi yang disampaikan sering salah sasaran sehingga tidak relevan. Seharusnya informasi harus memiliki ketiga hal tersebut supaya bisa dikatakan berkualitas. Pada ALTIS Service Elektronik mempunyai data pelanggan, data jenis kerusakan dan data perbaikan yang dimana memerlukan ketelitian dan keakuratan untuk menghindari adanya kesalahan dan mempermudah untuk pembuatan laporannya. Dengan melihat hal tersebut maka perlu dibangun sebuah sistem informasi pengolahan data perbaikan alat elektronik yang terkomputerisasi yang dapat mengatasi keadaan atau masalah secara cepat dengan hasil yang tepat baik dan efisien dan dapat menyajikan informasi yang tepat waktu, akurat dan relevan yang dapat dijadikan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana supaya informasi yang dihasilkan dapat berkualitas?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian di ALTIS Service Elektronik ini peneliti hanya membatasi padahal hal-hal tertentu saja yaitu:

- a. Sistem keamanan dengan cara memberikan *password* dan hanya owner yang bisa menggunakan sistem ini.
- b. Aplikasi ini hanya dapat melakukan pengolahan data seperti data pelanggan, data jenis kerusakan dan data perbaikan.
- c. Pengolahan data akan menghasilkan informasi berupa laporan transaksi perbaikan dan laporan pendapatan.

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan kepada pelanggan.
- b. Untuk merancang dan menerapkan sistem informasi sistem informasi di ALTIS Service Elektronik.
- c. Untuk mengetahui apakah sistem telah berjalan sesuai dengan prosedur dan tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

- d. Data pelanggan dapat terdokumentasi dengan baik sehingga memudahkan pemilik dalam mengelola dan memaintain pelanggannya.
- e. Keakuratan data dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan sehingga diharapkan dapat menjadi nilai tambah dalam promosi bagi calon pelanggan lainnya.
- f. Meningkatkan daya saing.

1.5 Manfaat Penelitian

- a. Membantu perusahaan dalam mengatasi resiko pada sistem informasi jasa perbaikan pada ALTIS Service Elektronik.
- b. Meningkatkan kinerja perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya.

1.6 Metode Penelitian

Untuk mendapatkan data dan teori penunjang yang lengkap dan akurat dalam penyusunan skripsi ini, digunakan metode sebagai berikut:

1. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang dijadikan bahan penyusunan skripsi ini adalah :

a. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian di lapangan

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari buku-buku literature.

2. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan, penulis menggunakan dua metode, yaitu :

a. Studi Lapangan

Metode pengumpulan data dimana datanya dikumpulkan secara langsung melalui penelitian dan pengamatan terhadap obyek penelitian. Pengamatan terhadap obyek penelitian yang dimaksud dengan cara sebagai berikut :

i. Observasi

Teknik pengumpulan data dimana penulis melakukan pengamatan langsung di ALTIS Service Elektronik.

ii. Interview

Penulis tidak hanya melakukan pengamatan langsung, tetapi penulis melakukan interview atau wawancara langsung kepada pemilik untuk memperoleh data dan informasi yang penulis butuhkan.

b. Studi Pustaka

Penulis juga melakukan studi pustaka atau literature dengan buku-buku yang berada dipergustakaan dan catatan-catatan yang penulis pelajari sewaktu dibangku kuliah untuk melengkapi kekurangan-kekurangan bahan laporan yang berkaitan dengan sistem informasi yang akan dibangun.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan laporan tugas akhir ini akan dibahas dan disusun bab demi bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijelaskan secara singkat mengenai sistem jasa perbaikan dan akan dijelaskan landasan teori serta dasar-dasar penulisan yang dipakai dalam pembuatan tugas akhir.

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini akan membahas tentang perancangan sistem yang meliputi analisa sistem, desain sistem, pengembangan sistem basis data dan pembuatan program untuk proses transaksi jasa perbaikan.

BAB IV : IMPLEMENTASI SISTEM

Pada bab implementasi program akan dijelaskan bagaimana program ini dibuat dan dijalankan. Bab ini akan membahas pengujian aplikasi serta analisa yang didapat seperti kelebihan dan kekurangan program aplikasi yang dibuat.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penulisan tugas akhir., selain itu juga berisi saran untuk perbaikan dan menindaklanjuti hasil penelitian.

