

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya teknologi informasi yang semakin maju, dapat berpengaruh pada dunia usaha yang dimana setiap usaha tidak akan lepas dari peran teknologi informasi. Salah satu bidang usaha yang saat ini membutuhkan teknologi informasi adalah usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa. Dalam perkembangannya banyak perusahaan pelayanan jasa yang telah menerapkan sistem informasi berbasis komputerisasi yang dapat mempermudah kinerja perusahaan, namun tidak sedikit juga yang belum menerapkan sistem informasi di perusahaannya.

Harco Elektronik adalah salah satu dari beberapa tempat usaha yang berada di Kota Kudus yang bergerak pada bidang pelayanan jasa service barang elektronik serta menyediakan penjualan sparepart untuk berbagai merk. Harco Elektronik awalnya merupakan tempat usaha service elektronik seperti pada umumnya, tetapi selang beberapa tahun Bapak Joko selaku pemilik diajak kerja sama menjadi authorized dari beberapa Merk barang elektronik terkemuka yang ada di Indonesia yaitu Daikin dan Sanken. Dalam naungan Daikin dan Sanken, Harco Elektronik menjadi Dealer Resmi yang sekarang ini memegang wilayah di kabupaten Kudus, Pati, Jepara dan Demak untuk pelayanan service.

Selama ini untuk kegiatan transaksi pelayanan jasa service yang saat ini berjalan pada Harco Elektronik masih dalam proses sistem yang manual dan belum menggunakan sistem komputer, seperti pencatatan data pelanggan dan transaksi pelayanan jasa service masih menggunakan pencatatan dalam buku besar dan pencatatan stok data sparepart masih disimpan pada buku tulis. Hal ini mengakibatkan data transaksi belum terintegrasi dengan baik dan benar, sehingga proses pencatatan transaksi membutuhkan waktu yang lama dan kurang terorganisirnya penyimpanan data transaksi, serta resiko kehilangan dan kerusakan data yang dapat menghambat kinerja oleh pihak pengelola dalam mencatat laporan. Selain itu kurangnya sumber daya manusia pada Harco Elektronik mengakibatkan penanganan proses keluhan service dari pelanggan menjadi kurang maksimal karena harus melayani satu per satu baik dari via telepon maupun SMS (*Short*

Message Service). Dan masalah terakhir yaitu pihak pengelola akan bekerja dua kali dalam pembuatan laporan yang diperuntukan untuk rekapan data Harco Elektronik itu sendiri dan kedua yang ditujukan ke Daikin dan Sanken pusatnya.

Penggunaan Sistem informasi diharapkan dapat digunakan untuk membantu proses pelayanan di Harco Elektronik. Solusi dari permasalahan tersebut adalah dengan menerapkan sistem informasi berbasis web dan *mobile* pada platform android yang mampu memudahkan pelanggan dalam melakukan permintaan service dan pembelian sparepart, memudahkan karyawan dalam melakukan pelayanan dan pembuatan laporan serta dapat digunakan untuk memonitor perusahaan bagi pemilik.

Berdasarkan pemaparan diatas maka, penulis akan mengangkat permasalahan ini dan membangun suatu sistem informasi guna untuk bahan penelitian skripsi dengan mengangkat judul yaitu “Sistem Informasi Pelayanan Jasa Service Berbasis Web Dan Android Pada Harco Elektronik Authorized Daikin Dan Sanken”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang di atas, maka penulis merumuskan suatu masalah sesuai dengan latar belakang yaitu, bagaimana merancang dan membangun “Sistem Informasi Pelayanan Jasa Service Berbasis Web Dan Android Pada Harco Elektronik Authorized Daikin Dan Sanken” sehingga memudahkan karyawan, pemilik dan pelanggan dalam melakukan proses pelayanan.

1.3 Batasan Masalah

Agar lingkup yang dibahas lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan masalah serta lingkup yang dibahas dalam penelitian ini tidak meluas ke ruang lingkup lain, maka penulis membatasi permasalahan sebagai berikut:

1. Sistem hanya dapat memproses data pendaftaran pelanggan yang menggunakan layanan jasa service barang elektronik berbasis web dan android dan Informasi jadwal perbaikan lewat notifikasi.
2. Dalam proses transaksi layanan service hanya menggunakan pembayaran COD (*Cash on Delivery*).

3. Obyek penerapan sistem akan dilakukan di Harco Elektronik Authorized Daikin dan Sanken.
4. Pembuatan program pada platform android tidak menggunakan bahasa pemrograman android murni.

1.4 Tujuan

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Membangun sistem yang dapat membantu pihak Harco Elektronik dalam proses data pelayanan seperti service barang elektronik, persediaan sparepart serta memudahkan pencarian data oleh pihak Harco Elektronik yang akurat dan tepat.
2. Memberikan kemudahan agar pelanggan mendapatkan pelayanan jasa melalui aplikasi android yang efisien.
3. Mengelola laporan yang lebih akurat dengan dukungan penyimpanan database.

1.5 Manfaat

1.5.1 Bagi Penulis

1. Menerapkan ilmu-ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan atau di luar perkuliahan.
2. Mendapatkan ilmu baru tentang penelitian dari studi kasus yang belum pernah didapat dalam perkuliahan.

1.5.2 Bagi Akademis

1. Mengetahui seberapa jauh pemahaman dan penerapan yang didapat mahasiswa dalam menguasai ilmu baik yang berupa teori maupun prakteknya.
2. Acuan penilaian untuk mahasiswa serta dijadikan bahan evaluasi pembelajaran untuk periode berikutnya.
3. Membekali kemampuan dasar dalam menangani masalah atau suatu proyek yang akan didapatkan setelah lulus nantinya.

1.5.3 Bagi Instansi

Membantu Harco Elektronik Kudus dalam melayani keluhan dari pelanggan dan pengelolaan laporan service yang setiap harinya.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Agar mendapatkan data yang relevan dan akurat, maka penulis melakukan pengumpulan sumber data menggunakan cara sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari instansi baik melalui pengamatan langsung maupun pencatatan terhadap obyek penelitian, meliputi :

1. Observasi

Pengumpulan data dengan melalui pengamatan terhadap permasalahan pada Harco Elektronik Authorized Daikin dan Sanken terkait pelayanan jasa service.

2. Wawancara

Tanya jawab langsung kepada bagian pelayanan mengenai proses alur sistem kerja yang ada pada Harco Elektronik Kudus.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh lewat media perantara atau tidak langsung yang meliputi dari buku, dokumentasi dan literatur – literatur yang dipublikasikan secara umum meliputi:

1. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data yang berasal dari buku-buku dan informasi yang berkaitan dengan tema sebagai bahan referensi untuk penelitian yang dilakukan.

2. Studi Dokumentasi

Pengumpulan data dari dokumentasi internet dan data dari literatur-literatur serta sumber informasi lain yang mendukung studi kasus yang diteliti.

1.6.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode yang dipergunakan dalam pengembangan sistem pelayanan ini adalah dengan metode *Waterfall*. Tahapan *waterfall* menurut Sukamto dan Shalahuddin (2018) adalah sebagai berikut:

1. Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak

Pengumpulan data informasi secara lengkap yang biasanya diperoleh melalui observasi dan wawancara. Dan kemudian akan dianalisis untuk merincikan kebutuhan dari pengguna sehingga dapat digunakan pada tahap selanjutnya.

2. Desain Sistem

Desain dikerjakan dengan cara menkonsep aplikasi melalui prototype sesuai dengan alur yang sudah dirancang sebelumnya. Desain sistem perangkat lunak meliputi gambaran apa yang seharusnya dikerjakan dan mendefinisikan aritektur sistem secara keseluruhan sebelum melakukan coding.

3. Pengkodean

Pengimplementasian desain program menjadi *Software* jadi dengan cara menterjemahkan kode-kode dalam bahasa pemrograman yang sudah ditentukan. Sehingga menjadi sebuah aplikasi yang sudah dikonsepsi sebelumnya.

4. Pengujian Program

Di tahap ini dilakukan pengujian dari segi *logic* dan fungsional untuk mengetahui apakah *software* yang dibuat sudah berjalan dengan baik atau masih terdapat kesalahan.

5. Pemeliharaan

Tahap akhir yaitu pemeliharaan dimana *software* yang sudah jadi dijalankan dan dilakukan pemeliharaan, guna untuk mengatasi ataupun mengantisipasi terjadinya masalah dalam program dan tidak menutup kemungkinan terdapat tambahan fitur terbaru.

1.6.3 Metode Perancangan Sistem

Metode perancangan yang akan digunakan untuk penelitian menggunakan permodelan UML atau *Unified Modeling Language*. UML adalah bahasa pemodelan untuk sistem atau perangkat lunak yang berparadigma berorientasi objek (Sukamto & Shalahuddin, 2018). Berikut merupakan bagian-bagian diagram dari (UML) antara lain:

1. *Use Case Diagram*

Use Case Diagram menggambarkan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat serta digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang terdapat dalam sebuah sistem.

2. *Class Diagram*

Class diagram menunjukkan interaksi antar kelas-kelas dalam sebuah sistem. Kelas juga merupakan penggambaran struktur sistem yang memiliki atribut dan metode.

3. *Sequence Diagram*

Sequence diagram menggambarkan alur fungsionalitas kelakuan objek pada use case dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan yang diterima antar objek.

4. *Activity Diagram*

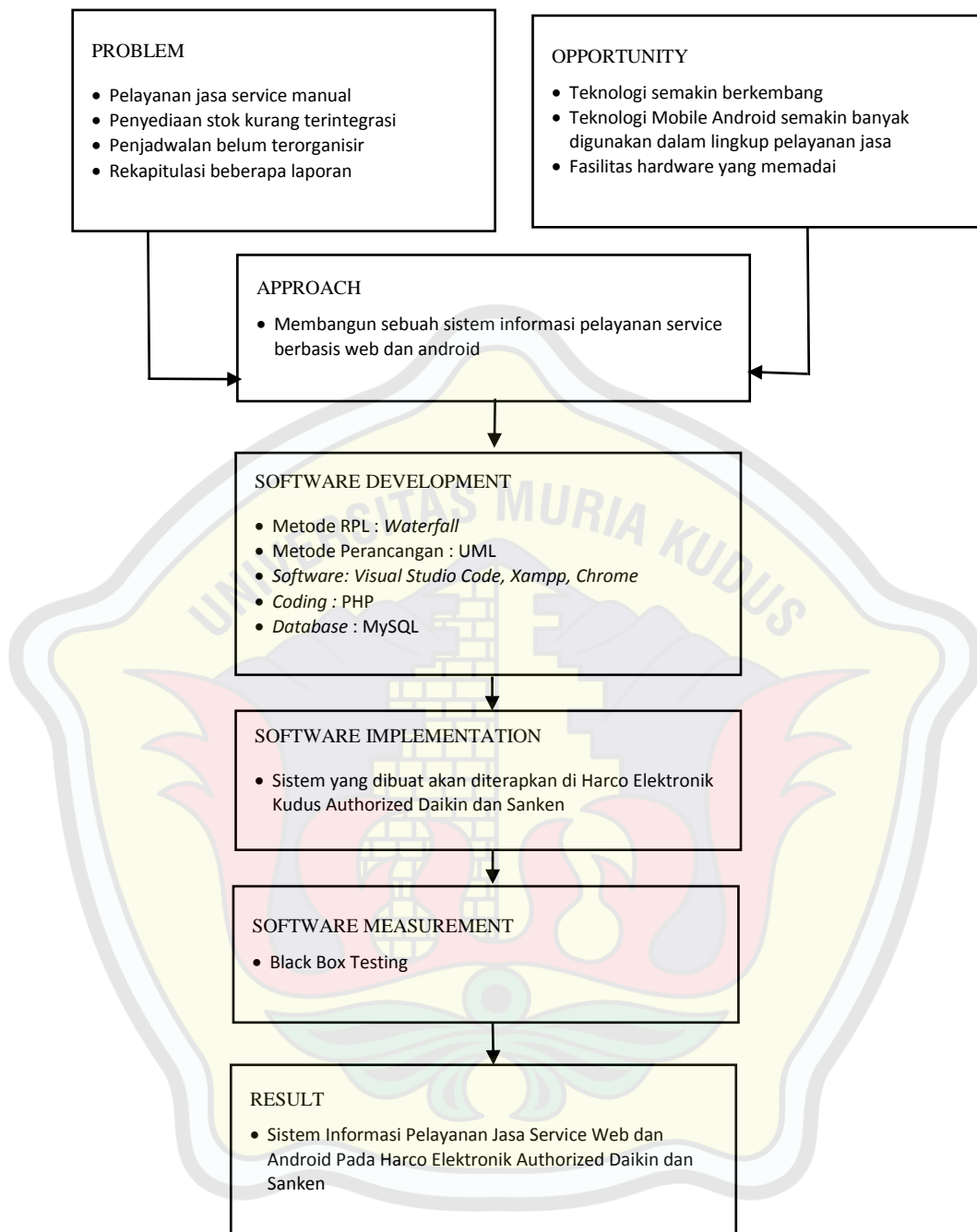
Activity diagram mendefinisikan *workflow* atau aliran kerja dari sebuah sistem itu di mulai, dimana *workflow* berakhir dan aktivitas apa saja yang terjadi di *workflow* serta aktivitas yang terjadi pada sistem.

5. *Statechart Diagram*

Statechart diagram menggambarkan urutan kejadian sesaat yang dilalui sebuah objek, kejadian yang mengakibatkan transisi dari satu *state* ke *state* yang lain, sehingga menyebabkan perubahan keadaan suatu *state*.

1.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka penelitian dapat dilihat pada gambar 1.1 sebagai berikut :



Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran Sistem Informasi Pelayanan Jasa Service Berbasis Web Dan Android Pada Harco Elektronik Authorized Daikin Dan Sanken