

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ilmu pengetahuan serta teknologi informasi saat ini telah mengalami perkembangan. Kemudian dalam mengakses informasi yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun inilah yang menjadikan pemanfaatan teknologi diterapkan hampir diberbagai bidang termasuk pada bidang wirausaha. Ketersediaan dan kemudahan yang ditawarkan maupun menjaring lebih banyak konsumen bagi perusahaan yang bergerak dibidang usaha jasa perbaikan elektronik serta memudahkan konsumen untuk melakukan pemesanan jasa perbaikan, selain itu bagi perusahaan itu sendiri sistem informasi sangat membantu dalam penyimpanan dan pengolahan data masuk dan keluar serta mampu meningkatkan produktifitas perusahaan tersebut dan juga dapat meminimalisir terjadinya kehilangan data pada saat proses pengolahan data terjadi.

Jasa atau pelayanan adalah bentuk pemberian layanan yang di berikan oleh produsen baik terhadap pengguna barang yang di produksi maupun jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Pada saat ini jasa atau pelayanan diharapkan dapat berkembang pesat sesuai dengan kebutuhan manusia yang mendesak terutama dalam bidang elektronik. Elektronik merupakan alat yang dibuat berdasarkan prinsip elektronika serta hal atau benda yang menggunakan alat tersebut dan antara lain dapat digunakan pada kebutuhan manusia sehari-hari antara lain televisi, *air conditioner*, lemari es, mesin cuci, kipas angin, dispenser,

Semakin banyak permintaan masyarakat akan barang-barang elektronik menyebabkan bisnis elektronik saat ini banyak di temukan di berbagai tempat. Dari mulai bisnis pembuatan elektronik toko elektronik sampai bisnis jasa reparasi barang elektronik.

Perusahaan penyedia jasa servis membutuhkan bantuan teknologi di dalam setiap proses bisnisnya. Hal ini di dorong dari adanya kesulitan dalam melakukan pencatatan transaksi, terutama transaksi pemesanan. Proses pemesanan layanan yang lama dan sulit akan mengakibatkan layanan pelanggan yang tertunda (Santoso, Cahyadi, & Kurniawan, 2017)

Sesuai dengan perkembangan teknologi yang ada pada saat ini seperti perangkat komputer, laptop dan *smartphone* tidak selamanya berfungsi dengan baik. Ada kalanya perangkat tersebut mengalami kerusakan, dan pengguna perangkat itu akan berusaha memperbaikinya dengan cara mendatangi sebuah *service centre* atau toko perbaikan komputer, laptop, dan *smartphone*. Tentu dalam hal ini, pengguna akan rugi waktu dan tenaga untuk mendatangi toko perbaikan perangkat tersebut (Andramawan, Ummi, & Saleh, 2018).

Repair (perbaikan) adalah kegiatan mengganti atau memperbaiki sebagian dari peralatan yang rusak agar dapat beroperasi kembali sesuai fungsi dan kemampuannya seperti seadaan sebelum rusak.

Peranan *repair* elektronik untuk memperbaiki sesuatu elektronik yang telah rusak, memperpanjang masa pemakaian pada komponen-komponen, memperbaiki adanya kerusakan serius pada komponen elektronik.

CV. Buana Mitra Teknik adalah salah satu cabang service resmi dari PT. Sharp *Electronics* Indonesia. Semua produk elektronik Sharp yang memiliki kerusakan ringan atau cukup serius akan di *repair* oleh teknisi resmi sharp dari cabang CV. Buana Mitra Teknik tersebut. Pada proses permintaan jasa *repair*, sebelumnya pelanggan Sharp membuat keluhan produk yang akan di *repair* kepada *call center care* PT. Sharp *Electronics* Indonesia via telepon ataupun email. Lalu *call center* mengirim laporan keluhan pelanggan kepada admin cabang resmi Sharp berdasarkan lokasi terdekat dengan pelanggan Sharp. Setelah itu admin sudah menerima laporan keluhan pelanggan, admin membuat lembar kerusakan berupa kertas dan diterima oleh teknisi untuk melakukan *repair* produk pelanggan tersebut. Pada pencatatan data pelanggan dan data perbaikan yang masih menggunakan sistem manual dan media kertas, sehingga perusahaan kurang mengetahui data pelanggan secara terperinci dan

hal ini memiliki resiko kertas dan data yang telah tercatat tersebut hilang. Saat proses pencarian data pelanggan dibutuhkan waktu yang cukup lama karena laporan perbaikan masih berbentuk kertas. Saat teknisi melakukan *repair* atau perbaikan elektronik tidak adanya sistem kontrol teknisi untuk mengetahui *progress repair* agar tidak terjadi manipulasi data perbaikan. Tetapi terkadang pada proses laporan kerusakan dari pelanggan sulit diproses dikarenakan minimnya sistem pelayanan dari perusahaan tersebut yang mengakibatkan menumpuknya laporan keluhan sehingga pelayanan kepada konsumen tidak efektif. Pelanggan sulit mengetahui harga *repair* dan harga *spare part*

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik membuat skripsi dengan judul : **"Sistem Informasi *E-Repair* Peralatan Elektronik Rumah Tangga Berbasis Android (Studi Kasus : CV. Buana Mitra Teknik)"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjelasan diatas, maka dapat di indentifikasi masalah sebagai berikut

1. Pengolahan data yang dicatat masih menggunakan sistem manual dan media kertas sehingga rentan dalam penyimpanan dan data mudah hilang.
2. Dibutuhkan waktu yang cukup lama dalam proses pencarian data.
3. Tidak adanya sistem kontrol teknisi untuk mengetahui *progress repair*.
4. Kurangnya media informasi untuk pelanggan mengetahui harga *spare part*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : **"Bagaimana Merancang Sistem Informasi *E-Repair* Peralatan Elektronik Rumah Tangga Berbasis Android (Studi Kasus : CV. Buana Mitra Teknik) Agar Mempermudah Layanan Perbaikan Peralatan Electronik" ?**

1.4 Batasan Masalah

Berikut adalah batasan-batasan masalah yang di buat oleh penulis :

1. Sistem informasi *e-repair* meliputi data pelanggan, data proses perbaikan dan data selesai perbaikan.
2. Meliputi sistem kontrol teknisi untuk pelayanan perbaikan dan waktu perbaikan.
3. Sistem informasi ini hanya digunakan pada CV. Buana Mitra Teknik.
4. Sistem ini hanya pada *smartphone* yang menggunakan *platform* android.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang diharapkan adalah :

1. Untuk mempermudah pelanggan dalam mencari informasi perbaikan elektronik.
2. Untuk mempermudah admin dalam melakukan pencarian atau pembuatan data pelanggan dan data perbaikan.

1.6 Manfaat Penelitian

manfaat penelitian yang diharapkan adalah :

1. Memaksimalkan pelayanan *repair* elektronik secara akurat dan efektif.
2. Memberikan kemudahan sistem secara berkala bagi pengguna.
3. Sebagai solusi untuk membantu pengguna sistem dalam merawat atau mengidentifikasi kerusakan pada elektronik.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian akan dilakukan di CV. Buana Mitra Teknik, terletak di Jl. Raya Babelan No. 175, Kebalen, Kec. Babelan, Bekasi, Jawa Barat 17610.

1.8 Metode Penelitian Dan Metode Konsep pengembangan Software

1.8.1 Metode Penelitian

Adalah suatu teknik yang sistematis untuk mengerjakan atau menyelesaikan suatu masalah khususnya pada penelitian. Merupakan

sumber data yang di peroleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama.

1. Obsevasi

Teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan dilakukan dengan pengamatan dan pencatatan gejala-gejala yang akan diselidiki.

2. Studi Pustaka

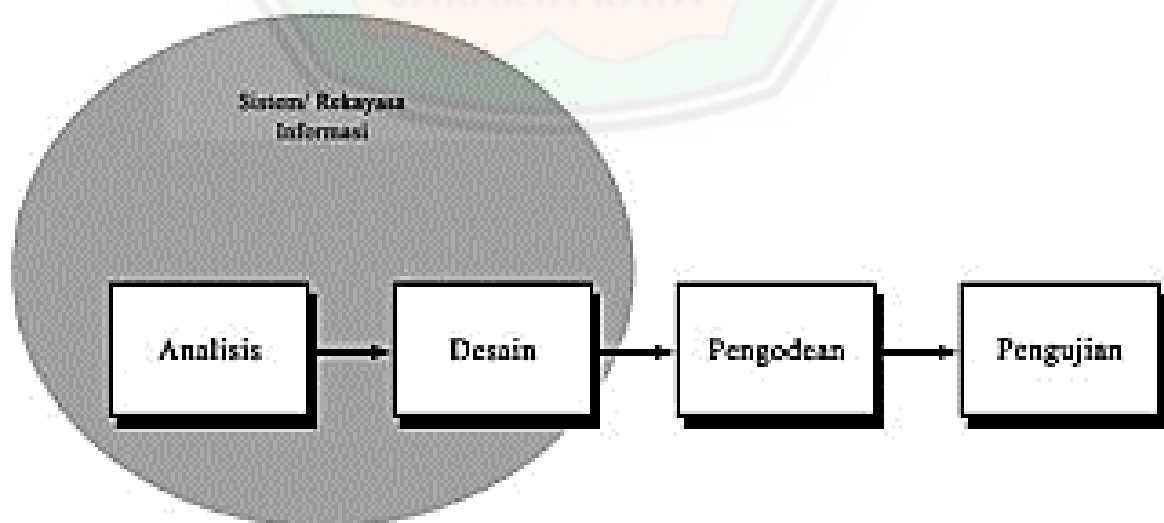
Salah satu metode penelitian yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini adalah studi pustaka. Penulis banyak mengambil dari buku-buku dan artikel yang ad hubungannya dengan topic dari skripsi yang penulis angkat.

3. Kuesioner

Dalam metode ini penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada masyarakat di wilayah kecamatan babelan.

1.8.2 Metode Konsep Pengembangan Software

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan siklus hidup pengembangan sistem (*System Development Life Cycle/SDLC*) model *waterfall*. Fase-fase dalam model *waterfall* terlihat pada Gambar 1.1 adalah sebagai berikut.



Gambar 1.1 Ilustrasi model *waterfall* (A.S & Salahuddin, Rekayasa Perangkat Lunak, 2018)

1.9 Statistika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini terdapat beberapa sistematika penulisan, yaitu :

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan secara ringkas tentang latar belakang judul permasalahan, identifikasi masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penulisan, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan–landasan teori yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya pengertian sistem, perangkat pendukung seperti UML, *Flowmap* dan beberapa teori yang menunjang penelitian.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang penjelasan analisa proses di lapangan yang sedang berjalan, analisa masalah, analisa kebutuhan. Pada bab ini juga dibahas tentang pokok permasalahan yang dihadapi.

BAB IV. PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Pada bab ini menjelaskan membahas mengenai perancangan, pengujian, dan implementasi hasil penelitian yang telah dilakukan

BAB V. PENUTUP

Pada akhir bab ini berisi kesimpulan dan saran tentang Sistem Informasi *E-Repair* Peralatan Elektronik Rumah Tangga Berbasis Android (studi kasus : CV. Buana Mitra Teknik).