

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi dan komunikasi semakin memudahkan pemilik usaha dalam mengolah data dan informasi sehingga tidak perlu lagi membuang banyak waktu, tenaga, dan uang. Teknologi informasi dan komunikasi bermanfaat dalam berbagai bidang, salah satunya dalam bidang jasa, yaitu dengan adanya sistem manajemen informasi. Pemilik usaha dapat meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan, dengan penggunaan teknologi sebagai penunjang

Sistem informasi merupakan suatu perangkat elemen atau komponen yang saling terkait satu sama lain, yang dapat mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan juga menyebarkan data dan juga informasi, serta mampu untuk memberikan *feedback* untuk memenuhi tujuan suatu organisasi (Stair & Reynolds, 2010). Sehingga pelaku usaha dapat dengan mudah menyampaikan informasi yang sudah didapat kepada pelanggan. Dengan demikian proses transaksi menjadi lebih efektif dan efisien. Salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa adalah Abimanyu Flash 2. Usaha tersebut terletak di Pondok Ungu Permai merupakan bentuk usaha perorangan yang bergerak di bidang penyedia jasa servis *handphone*. Saat ini, pencatatan atas transaksi Abimanyu Flash 2 masih dilakukan secara manual dengan menggunakan buku catatan, mulai dari pencatatan keluhan, pengecekan kerusakan, estimasi perbaikan, respon pelanggan, proses perbaikan, dan serah terima barang.

Penerapan sistem informasi yang dilakukan oleh Abimanyu Flash 2 dapat menghasilkan perbaikan pada proses kinerja secara menyeluruh, agar efektifitas dan efisiensi dapat tercapai. Sehingga pemilik usaha bisa memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara cepat, tepat, dan akurat. Dan pelanggan dapat mengakses informasi yang dibutuhkan dengan mengakses sistem informasi melalui *web mobile*, jadi pelanggan tidak perlu datang langsung ke Abimanyu Flash 2 dan bertanya tentang informasi yang diperlukan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Servis *Handphone* Berbasis *Web Mobile* Menggunakan Metode RAD (Studi Kasus : Abimanyu Flash 2)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Setelah mempelajari dan mengamati sistem yang akan dibangun maka ditemukan beberapa permasalahan dalam bentuk implementasi pengembangan yaitu:

1. Pelanggan harus menunggu informasi dari *Customer Service* (CS) untuk dapat mengetahui *progress* perbaikan.
2. Diperlukannya konfirmasi secara langsung terlebih dahulu dari pelanggan jika ada perbaikan di luar nota transaksi.
3. Belum adanya tanda terima barang. Saat ini tanda terima hanya menggunakan nota merah yang beresiko hilang, terselip, atau rusak.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang penulis buat berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas adalah :

1. Sistem informasi yang dapat memonitoring atau *tracking progress* perbaikan sampai dengan penerimaan barang.
2. Menggunakan bahasa pemrograman PHP dan My SQL untuk pembuatan database.
3. Pengambilan data tersebut berdasarkan data yang di ambil dari Abimanyu Flash 2.

1.4 Rumusan Masalah

Sesuai masalah yang dihadapi di atas maka dapat disimpulkan bahwa rumusan yang dihadapi adalah adalah “Bagaimana Cara Merancang Sistem Informasi *Management Service Handphone* Pada Abi Manyu Flash 2 Berbasis *Web Mobile*?”.

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dibawah ini adalah tujuan dan manfaat yang didapat setelah peneliti dalam melakukan penelitian di abimanyu flash 2.

1.5.1 Tujuan Penelitian

1. Merancang sistem informasi manajemen servis untuk memberikan status perbaikan secara *up to date* kepada pelanggan.
2. Mampu memperlancar proses transaksi servis *handphone* sehingga CS tidak perlu lagi memberikan informasi satu persatu kepada pelanggan melalui pesan singkat.
3. Sistem juga dapat membantu pendataan pelanggan yang akan melakukan servis *handphone*.
4. Sebagai syarat lulus Strata 1 di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Dengan memanfaatkan sistem informasi manajemen servis *handphone* secara optimal, akan meminimumkan penggunaan pesan singkat yang dilakukan oleh CS.
2. Dengan adanya tanda terima barang yang bersifat elektronik, akan membantu pihak toko dalam meminimumkan kejadian yang tidak diinginkan seperti tanda terima barang hilang maupun rusak pada toko tersebut.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu di gerai *service handphone* Abimanyu Flash 2.

1.6.1 Tempat Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian yang dilakukan adalah di Abimanyu Flash 2. Berada di daerah Bekasi Utara, di dalam kompleks Pondok Ungu Permai (PUP)., di dekat gapura masjid jami' al amin

RW022 kaliabang tengah. Atau lebih tepatnya Abimanyu Flash 2 ini berada di Blok JJ6 No. 1B. Kaliabang Tengah Telp 021 22164065.

1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, 1 bulan pengumpulan data dan 1 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

1.7 Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam rancang bangun sistem informasi desain Bangun dengan menerapkan beberapa metode, antara lain:

1. Studi Pustaka
Pada metode kepustakaan dilakukan pengumpulan data dan informasi yang diperoleh, dengan membaca dan mempelajari beberapa buku – buku, jurnal, dan teori – teori sebagai acuan untuk dijadikan landasan teori dalam kegiatan penelitian.
2. Wawancara
Wawancara yang dilakukan oleh penulis adalah untuk meyakinkan data yang di peroleh secara akurat. Dalam pengumpulan data tersebut penulis mewawancarai pelanggan dan CS dengan masing – masing pertanyaan yang berbeda, untuk mengetahui apa dan bagaimana data yang diolah supaya bisa memberikan informasi yang tepat dan jelas.
3. Observasi
Observasi yang dilakukan penulis adalah untuk mengamati dan mengetahui secara langsung jalannya sistem yang sedang berjalan saat itu dan proses kerja dari masing – masing bagian serta melihat laporan yang digunakan dalam perusahaan tersebut pada saat itu.

1.8 Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini dibagi menjadi lima bab, berikut penjelasan tentang masing – masing bab :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang gambaran umum latar belakang penulisan tugas akhir, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berhubungan dengan topik penelitian, meliputi hal – hal yang berhubungan dengan sistem, data, informasi, sistem informasi, desain sistem informasi, komponen-komponen desain informasi dan berbagai teori penunjang yang berhubungan dengan materi yang akan diangkat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang penjelasan secara detail tentang perancangan dan analisis program, mulai dari gambaran rancangan secara umum dan analisa kebutuhan perangkat lunak yang digunakan dalam pembuatan sistem ini.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Berisi tentang spesifikasi *hardware* dan *software* yang diperlukan, langkah – langkah pembuatan program, *layout input* dan *output* atau petunjuk pelaksanaan program, uji coba atau evaluasi program.

BAB V PENUTUP

Di akhir bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan penulisan saran yang diusulkan untuk pengembangan lebih lanjut agar tercapai hasil yang lebih baik.