

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Teknologi komputer digunakan sebagai salah satu sarana dalam penyampaian data dan informasi secara cepat, tepat dan akurat. Banyak Toko, organisasi, instansi baik swasta maupun pemerintah menggunakan komputer sebagai pendukung sarana komunikasi yang mereka gunakan. Tidak terkecuali teknologi ini digunakan juga dalam bentuk usaha jasa perbaikan komputer. Komputer digunakan untuk mempermudah dan mempercepat proses pengerjaan, selain itu, stok barang yang dimiliki oleh Toko juga dapat langsung diketahui pada hari itu juga apabila mengalami pengurangan agar tidak sampai mengalami kehabisan stok dalam rangka memberikan jasa perbaikan komputer.

EXSO COMPUTER adalah sebuah Toko yang bergerak dibidang jasa perbaikan dan pemeliharaan komputer. Masalah yang sering dihadapi adalah bagian pelayanan pelanggan tidak mengetahui status teknisi karena tidak terorganisirnya bagian pelayanan pelanggan dengan bagian teknisi. Selain itu, ketidak jelasan informasi tentang teknisi yang menangani orderan perbaikan komputer karena tidak adanya surat tugas yang diberikan untuk teknisi serta kurang lengkapnya informasi tentang permintaan suku cadang pada gudang yang mengakibatkan proses pengadaan suku cadang kurang jelas. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mencoba untuk menyusun tugas akhir dengan judul

## **“Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Perbaikan Komputer pada EXSO COMPUTER”**

### **B. Identifikasi Permasalahan**

Beberapa masalah yang dihadapi EXSO COMPUTER saat ini yaitu.

1. Bagian pelayanan pelanggan tidak mengetahui status teknisi apakah teknisi tersebut dapat menerima, menolak, atau menunda perbaikan karena tidak terorganisirnya bagian pelayanan pelanggan dengan bagian teknisi.
2. Ketidakjelasan informasi tentang teknisi yang menangani order karena tidak adanya surat tugas yang diberikan untuk teknisi dan status teknisi mengenai kesanggupan dalam menangani order.
3. Tidak adanya informasi tentang permintaan suku cadang dan aksesoris komputer pada gudang yang mengakibatkan proses pengadaan suku cadang tidak jelas.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah diidentifikasi, maka penulis membuat batasan-batasan masalah sebagai berikut.

1. Proses-proses yang berkaitan dengan perbaikan komputer yaitu:
  - a. Proses Penerimaan dan Perbaikan Komputer
  - b. Proses Penugasan Teknisi
  - c. Proses Pemesanan suku cadang Komputer

- d. Proses Pengadaan suku cadang Komputer

#### **D. Rumusan Masalah**

Masalah yang saat ini terdapat pada EXSO COMPUTER adalah menyangkut kurang efektifnya masalah penanganan order sehingga kesulitan di dalam menangani serta ketidakjelasan informasi mengenai teknisi yang menangani order, tidak adanya informasi tentang suku cadang pada gudang yang mengakibatkan proses pengadaan suku cadang tidak jelas dan kurang lengkap dan tidak akuratnya laporan yang diberikan pimpinan, sementara ini hanya terbatas pada laporan pembayaran.

1. Bagaimanakah sistem informasi pelayanan jasa perbaikan komputer pada EXSO COMPUUTER dapat mengurangi permasalahan yang ada ?

#### **E. Tujuan dan Manfaat**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk menghasilkan perancangan sistem informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan jasa perbaikan komputer di EXSO COMPUTER.
2. Memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Sarjana Strata Satu Program Studi Sistem Informatika (SI) di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Manfaat yang didapatkan dari usulan sistem informasi pelayanan jasa perbaikan komputer ini adalah diharapkan dalam kegiatan pelayanan jasa

dapat ditangani dengan baik, serta hasilnya dapat sesuai dengan apa yang diharapkan.

## **F. Metodologi Penelitian**

Metodologi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut.

### **1. Metodologi Penelitian Kepustakaan**

Penelitian ini dilakukan dalam rangka mendapatkan acuan teoritis sebagai landasan analisis dan pemecahan masalah dengan mempelajari literatur dan referensi yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini.

### **2. Metodologi Penelitian Lapangan**

#### **a. Observasi**

Suatu metode pengumpulan data dengan cara mengamati langsung terhadap prosedur sistem yang berjalan. Dengan cara ini penulis dapat mengetahui jelas bagaimana kerja dari sistem yang sedang berjalan.

#### **b. Wawancara**

Suatu metode yang merupakan kegiatan percakapan yang direncanakan dan bermanfaat untuk tujuan tertentu. Kegiatan ini penulis akan melakukan wawancara langsung dengan pihak yang berwenang, dengan begitu penulis dapat menemukan fakta-fakta dan masalah.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika ini dibuat untuk memberikan gambaran mengenai penulisan dalam skripsi ini pada setiap bab. Adapun sistematika penulisan yang dimaksud adalah.

### **BAB I                    PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, ruang lingkup masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan skripsi ini.

### **BAB II                    LANDASAN TEORI**

Pada bab ini dijelaskan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan teori-teori yang akan digunakan dalam penulisan skripsi ini, seperti sistem, informasi, sistem informasi, DAD, ERD, dan lain sebagainya.

### **BAB III                    PERANCANGAN SISTEM**

Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum Toko, struktur organisasi Toko, perancangan sistem pelayanan jasa yang sedang berjalan di Toko, dan segala permasalahan yang dihadapi di dalam Toko.

**BAB IV                    IMPLEMENTASI SISTEM**

Pada bab ini menerangkan mengenai tampilan layar sesuai dengan hasil analisis yang dibahas pada bab sebelumnya.

**BAB V                    PENUTUP**

Pada bab ini menerangkan tentang kesimpulan dan saran yang dipaparkan oleh penulis. Kesimpulan berisi tentang ringkasan mengenai perancangan sistem ini dan saran merupakan gagasan dari penulis untuk perbaikan sistem ini di masa yang akan datang.