

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan informasi pada era saat merupakan suatu hal yang mutlak. Saat ini sistem informasi sangat dibutuhkan karena dapat memberikan informasi yang tepat, akurat, cepat, serta jangkauan yang luas kepada masyarakat. Selain itu, dalam melaksanakan suatu pekerjaan sistem informasi merupakan hal terpenting khususnya dalam dunia bisnis yang berkaitan dengan kegiatan promosi usaha dan pengelolaan data telah memberikan kontribusi yang cukup berarti untuk dapat meningkatkan kegiatan pelayanan.

Toko Kita Computer merupakan sebuah usaha pribadi milik Bapak Yohanes Christian yang terletak di daerah Cilacap dan bergerak di bidang penjualan laptop, *spare part* komputer, dan melayani jasa servis laptop. Toko tersebut ber alamat di JL. Jend. Ahmad Yani No.104, Sidakaya, Cilacap Selatan. Toko Kita Computer memiliki 5 orang pegawai yang dapat membantu proses pelayanan. Penghasilan yang didapat berkisar 5 juta per hari. Toko ini ingin menciptakan pelayanan yang memiliki kualitas sesuai dengan keinginan konsumen caranya dengan memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumen, dan menjamin kualitas produk. Hal tersebut menjadi pemicu utama persaingan pasar dalam dunia bisnis.

Sistem penjualan dan servis laptop yaitu konsumen harus datang secara langsung ke toko dimana pada proses penjualan tidak sedikit konsumen yang mengerti mengenai detail laptop yang memadai seperti merek, harga, RAM, kapasitas baterai, spesifikasi *webcam*, sistem operasi, dan sebagainya sehingga, konsumen harus bertanya kepada karyawan untuk mendapatkan laptop yang diinginkan berdasarkan dari penjelasan karyawan tersebut. Selanjutnya, jika sudah menentukan laptop yang diinginkan karyawan akan mengecek ketersediaan barang, kemudian konsumen akan diberi nota untuk bukti pengambilan.. Pembatalan pesanan tidak dapat dilakukan pada barang yang sudah diinstall aplikasi karena konsumen biasanya menginginkan barang yang

masih tersegel hal tersebut akan merugikan pihak toko. Pada barang yang masih tersegel atau belum terinstal aplikasi pembatalan pesanan harus dengan persetujuan pemilik toko karena selama toko tersebut didirikan barang yang sudah dipesan sudah pasti diambil.

Pada servis laptop konsumen datang ke toko lalu menyampaikan keluhan mengenai kerusakan pada laptop miliknya kepada teknisi. Selanjutnya, teknisi akan mengecek kerusakan di depan konsumen. Jika kerusakan sudah ditemukan maka teknisi akan menginformasikan kepada konsumen mengenai apa saja yang harus diperbaiki dan biaya yang harus dikeluarkan. Teknisi akan menawarkan terlebih dahulu kepada konsumen apakah akan dilakukan perbaikan atau tidak. Jika iya, maka teknisi akan segera melakukan perbaikan dan konsumen harus meninggalkan nomor telepon agar pada saat perbaikan selesai karyawan dapat menghubungi konsumen untuk mengambil laptopnya kemudian akan diberikan nota untuk bukti pengambilan barang. Apabila konsumen menolak untuk dilakukan perbaikan maka konsumen membawa lagi laptop miliknya tanpa harus membayar. Lamanya proses perbaikan tidak bisa ditentukan tergantung dengan kerusakan yang ada. Hal tersebut membuat konsumen sering bertanya mengenai progress perbaikan baik dengan cara data langsung ke toko atau menanyakan lewat pesan singkat. Saat perbaikan sudah selesai dilakukan maka karyawan akan menghubungi konsumen untuk dapat mengambil barang miliknya. Kemudian konsumen akan datang untuk mengambil laptop dan membayar dengan menunjukkan nota yang telah diberikan. Saat melakukan transaksi pada penjualan dan servis dilakukan penginputan data mengenai data pelanggan, data barang yang di beli, dan data servis yang dilakukan.

Penginputan data barang membutuhkan waktu lama kurang lebih 1 hari karena karyawan harus menuliskan satu per satu. Pengecekan stok barang dilakukan oleh karyawan dengan cara mencari data di buku atau langsung mencari barangnya di gudang. Nota transaksi sebagai acuan untuk pembuatan laporan tidak jarang terjadi kehilangan, hal tersebut memicu adanya keterlambatan dalam pembuatan laporan. Teknisi akan melakukan perbaikan berdasarkan tanggal servis yang masuk. Lama proses perbaikan dimaksimalkan 1 bulan tergantung ketersediaan suku

cadang. Konsumen akan terus menanyakan mengenai progres perbaikan kepada teknisi baik secara langsung dengan datang ke toko atau melalui pesan singkat, hal tersebut juga akan membuat fokus teknisi terbagi. Nota bukti pengambilan juga tidak jarang terjadi kehilangan selain itu, setelah menuliskan nota pengambilan karyawan biasanya lupa untuk mendaftarkan servis yang masuk.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis bermaksud membuat sistem informasi dengan judul **“Sistem Informasi Penjualan Dan Monitoring Servis Laptop Berbasis Web”** yang mempunyai fungsi untuk membuat registrasi, login (admin, pemilik toko, dan konsumen), mengelola kategori, mengelola produk, mengelola konsumen, mengelola administrator, mengelola jasa servis, mengelola penjualan, mengkonfirmasi pembayaran, mengelola laporan servis dan penjualan, mencetak nota servis serta penjualan, melihat produk (deskripsi, spesifikasi, ulasan), melakukan *checkout*, melakukan konfirmasi bayar, melihat riwayat transaksi (penjualan dan servis), mencetak nota servis maupun nota penjualan oleh konsumen. Dengan harapan sistem ini dapat mempermudah pemilik toko dalam menginformasikan penjualan dan monitoring servis laptop kepada konsumen, serta mempermudah karyawan dalam mengelola data penjualan dan data servis laptop.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan Sistem Informasi Penjualan dan Monitoring Servis Laptop di Toko Kita Computer yang dapat membantu dalam proses penjualan, pendataan, mengetahui progress servis, dan pembuatan laporan bulanan.

1.2.2 Manfaat Penelitian

Sistem informasi yang dibangun dapat memberikan manfaat antara lain :

- a. Mempermudah admin dalam mengelola data dan laporan serta membantu dalam hal pencatatan transaksi.

- b. Mempermudah konsumen serta karyawan mengetahui detail dan stok produk.
- c. Meminimalisir kehilangan dan kerusakan data pada proses penjualan dan servis.
- d. Membantu konsumen dalam mengetahui informasi tentang progres servis dan penjualan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu: Bagaimana mengembangkan sebuah sistem informasi penjualan dan servis laptop berbasis web yang dapat mempermudah dalam pendataan seperti data penjualan, data stok barang, dan data servis laptop pada Toko Kita Computer ?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas, maka batasan masalah dari peneliti yang dilakukan agar memudahkan dalam pembahasan antara lain:

- a. Proses hanya membangun sistem informasi, tidak sampai pengiriman barang, riwayat pengiriman barang dan pengembalian barang.
- b. Sistem Informasi tidak untuk konsumen yang melakukan transaksi secara kredit.
- c. Sistem Informasi hanya terdapat opsi transaksi *cash* dan transfer. Transfer tidak memilih opsi *bank* dan tidak melalui *e-wallet* seperti dana, *shopeepay*, dan metode pembayaran lainnya.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan proses yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah yang logis. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metodologi deskriptif. Metodologi deskriptif merupakan metodologi yang menggambarkan fakta-fakta dan informasi dalam situasi atau kejadian dimana secara sistematis, faktual dan akurat. Metodologi penelitian ini memiliki dua tahapan, yaitu tahap pengumpulan data dan tahap pengembangan sistem.

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dapat diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Tujuannya untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam proses pengembangan sistem. Tahapan tersebut diantaranya :

a. Studi Pustaka

Dalam hal ini penulis mencari referensi dari buku-buku yang ada di perpustakaan, jurnal ilmiah, dan sumber-sumber dari internet yang berkaitan dengan sistem yang akan dikembangkan yaitu Sistem Informasi Penjualan dan Servis Laptop.

b. Studi Lapangan

Studi ini dilakukan dengan cara mengunjungi tempat yang akan dijadikan objek penelitian dan pengumpulan data dilakukan secara langsung, yakni meliputi :

1) Observasi

Observasi adalah proses pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti untuk mengetahui kendala yang di alami oleh Toko Kita Computer. Saat melakukan observasi peneliti mengamati proses penjualan, barang servis yang masuk, jumlah laptop yang terdisplay di etalase untuk di jual, proses pendataan, dan prosedur saat melakukan servis. Observasi dilakukan sebanyak dua kali pada tanggal 26 Maret 2022 dan 25 Mei 2022.

2) Wawancara

Wawancara adalah proses pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan narasumber yang berkaitan dengan penelitian. Peneliti melakukan wawancara kepada pemilik Toko Kita Computer yaitu Bapak Yohanes Christian pada tanggal 25 Mei 2022. Hasil yang diperoleh dari wawancara tersebut yaitu di temukan kendala-kendala yang dialami di toko tersebut, jenis-jenis servis yang ada seperti kerusakan keyboard, harddisk tidak terbaca, speaker rusak, layar bergaris, kerusakan bios. Selain itu juga diberitahu mengenai spesifikasi laptop, cara pembayaran, dan garansi yang diberikan saat melakukan pembelian atau servis laptop.

1.5.2 Tahap Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem dalam pembangunan aplikasi ini menggunakan metode *waterfall* (air terjun) menurut Ian Sommerville. Metode *waterfall* adalah salah satu jenis model pengembangan aplikasi

dan termasuk ke dalam siklus hidup klasik, yang mana menekankan pada fase yang berurutan dan sistematis. Metode ini dipilih karena dalam pengembangan aplikasi bisa meminimalisir kesalahan pada pengerjaan aplikasi karena tahapan pengerjaan aplikasi ini dilakukan secara berurutan, sehingga mudah dikontrol. Tahapan metode *waterfall* adalah sebagai berikut :

a. Requirement Analysis and Definition

Requirement Analysis and Definition adalah tahap penetapan fitur, kendala dan tujuan sistem melalui konsultasi dengan pengguna sistem.

b. System and Software Design

Pada tahap ini akan dibentuk suatu arsitektur sistem berdasarkan persyaratan yang telah ditetapkan.

c. Implementation and Unit Testing

Implementation and unit testing, pada tahap ini hasil dari desain perangkat lunak akan direalisasikan sebagai satu set program atau unit program.

d. Integration and System Testing

Dalam tahap *integration and system testing* ini, setiap unit program akan diintegrasikan satu sama lain dan diuji sebagai satu sistem yang utuh untuk memastikan sistem sudah memenuhi persyaratan yang ada.

e. Operation and Maintenance

Operation and maintenance, merupakan tahap dimana sistem diinstal dan mulai digunakan. Selain itu juga memperbaiki kesalahan (*error*) yang tidak ditemukan pada tahap pembuatan aplikasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan ini, disusun berdasarkan bab-bab yang terdiri dari lima bab dan akan diperjelas pada sub bab. Secara keseluruhan, sistematika penulisan dari penelitian ini terdiri dari bagian-bagian utama sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi dan sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang tinjauan pustaka hasil penelitian sebelumnya tentang sistem informasi penjualan dan monitoring servis laptop. Selain itu, pada bab ini berisi berbagai landasan teori yang mendukung pengembangan aplikasi.

BAB III METODOLOGI DAN PEMODELAN APLIKASI

Pada bab ini berisi tentang proses perancangan aplikasi secara detail yang dimulai dari proses analisis aplikasi, tahap analisis aplikasi sampai dengan tahap perancangan aplikasi antara lain *flowchart*, ERD (*Entity Relationship Diagram*), UML (*Unified Modelling Language*) seperti *use case diagram*, *sequence diagram* dan *class diagram*.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisis hasil dan pembahasan mengenai sistem informasi penjualan dan servis laptop berbasis *website* pada toko kita computer.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran yang dapat di berikan oleh penulis dari hasil penelitian selama observasi sampai tahap pengembangan aplikasi.

~Halaman ini sengaja dikosongkan~