

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi pada saat ini yang hampir mencakup semua bidang dalam kehidupan manusia. Maka hal ini bisa dimanfaatkan dalam mendukung sebuah pelayanan sistem informasi dan manajemen. Serta membangun sistem pelayanan informasi yang berbasis komputerisasi. Komputer merupakan salah satu atau sarana yang bisa digunakan untuk membantu dan mewujudkan sistem informasi perpustakaan yang berbasis komputerisasi. Sehingga sistem informasi tersebut akan mempunyai nilai lebih dan juga akan menghasilkan suatu sistem yang efisien dan mempunyai produktifitas yang tinggi.

Kebutuhan akan informasi yang akurat dan tepat waktu untuk menyajikan data-data yang lengkap sangat diperlukan oleh instansi, organisasi maupun perusahaan. Sistem informasi memberikan banyak keuntungan bagi penggunanya, yaitu kecepatan dan ketepatan dalam melakukan proses pencarian dan pengolahan data.

Salah satu penerapan sistem informasi ini dapat diterapkan di CV. Citra Baru yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan *handphone*. Merek *handphone* yang dijual diantaranya Nokia, Samsung, BlackBerry, dan lain sebagainya.

Kebutuhan informasi yang akurat dan tepat sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan garansi *handphone* terhadap konsumen. Sistem informasi memberikan banyak keuntungan bagi penggunanya yaitu ketepatan dan kecepatan dalam melakukan proses pencarian dan pengolahan data. Seperti pada CV. Citra Baru dalam pengolahan datanya masih secara manual dan pembuatan nota garansi belum menggunakan sistem yang terkomputerisasi. Pegawai yang bertugas

menangani pelayanan garansi handphone tersebut harus mencatat tanggal terima garansi, nama konsumen, nomor telepon, tipe *handphone*, imei, kerusakan, dan kelengkapan *handphone*. Sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut kurang efisien dan menghabiskan waktu yang cukup banyak. Hal ini disebabkan banyaknya data yang masuk setiap harinya masih berupa kertas - kertas/slip yang dapat rusak, hilang ataupun dimanipulasi. Sehingga proses pelayanan seperti ini, informasi yang diterima menjadi kurang efektif dan efisien.

Dengan adanya sistem yang terkomputerisasi maka dapat mengurangi kesalahan yang sering disebabkan oleh kesalahan manusia (*human error*) dan memudahkan petugas garansi dalam memberikan pelayanan garansi kepada konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan mengembangkan sebuah sistem informasi yang memudahkan proses Pelayanan Garansi Handphone garansi dengan judul “ **Sistem Informasi Pelayanan Garansi Handphone pada CV. Citra Baru Pangkalpinang** ” yang diharapkan dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang ada pada CV. Citra Baru.

1.2 Perumusan Masalah

Setelah menganalisa permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan :

- a) Bagaimana Merancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Garansi Handphone Pada CV. Citra Baru Pangkalpinang yang Terkomputerisasi?
- b) Bagaimana Sistem Informasi Pelayanan Garansi Handphone dapat bermanfaat bagi CV. Citra Baru Pangkalpinang ?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan laporan KP ini, penulis membahas analisa dan perancangan sistem informasi pelayanan garansi *handphone* pada CV. Citra Baru, dengan menggunakan VB.net. Untuk memusatkan masalah yang ada agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang sebenarnya mengenai sistem informasi pelayanan garansi *handphone* pada CV. Citra Baru, penulis hanya membatasi pada lingkup permasalahan :

- a) Proses penginputan data konsumen dan data *handphone* yang akan digaransi.
- b) Proses pengiriman *handphone* yang akan digaransi.
- c) Proses penerimaan *handphone* yang telah selesai garansi.
- d) Proses penyerahan kembali *handphone* garansi yang telah selesai kepada konsumen.

1.4 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan laporan KP ini bagi mahasiswa khususnya penulis sendiri adalah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mendapat perbandingan antara ilmu yang diperoleh di bangku kuliah dan mengaplikasikannya dalam suatu organisasi dan berkreasi dalam lingkungan kerja setelah menyelesaikan pendidikannya.

Tujuan yang diharapkan bagi CV. Citra Baru Pangkalpinang :

- a) Mengidentifikasi dan mengembangkan sistem informasi pelayanan garansi *handphone* pada CV. Citra Baru Pangkalpinang.
- b) Memperbaiki sistem manual yang sudah ada menjadi sistem terkomputerisasi agar lebih efektif dan lebih efisien.
- c) Meningkatkan mutu pelayanan bagi konsumen.
- d) Memotivasi pegawai untuk meningkatkan kemampuannya secara profesional.

1.5 Manfaat

Manfaat dari penulisan laporan KP ini bagi mahasiswa yaitu memberikan wawasan yang lebih luas khususnya dalam proses pembuatan sistem informasi yang terkomputerisasi.

Dan bagi CV. Citra Baru Pangkalpinang yaitu memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan garansi kepada konsumen serta dapat meningkatkan mutu pelayanan bagi konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara keseluruhan mengenai materi pokok skripsi ini, penulis membaginya dalam bab-bab yang terdiri dari :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang deskripsi umum isi laporan KP yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang menjadi landasan dan mendasari penelitian yang mendukung penyusunan laporan KP sesuai dengan judul yang diambil.

BAB III : TINJAUAN ORGANISASI

Bab ini berisi antara lain : Sekilas tentang sejarah mulai berdirinya perusahaan tempat riset, struktur organisasinya dan aktifitas – aktifitas yang berjalan pada perusahaan tersebut.

BAB IV : ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini akan membahas mengenai analisa dan perancangan sistem yang berisikan Proses Bisnis, Activity Diagram, Analisa Keluaran, Analisa Masukan, Identifikasi Kebutuhan, Us Case Diagram, Deskripsi Use Case, Entity Relationship Diagram, Transformasi ERD ke Relasi, LRS, Tabel, dan Spesifikasi Basis Data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir dalam laporan KP ini, yang berisi kesimpulan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan saran dari penulis yang kiranya bermanfaat. Disamping itu, untuk melengkapi laporan KP ini penulis juga melampirkan beberapa dokumen yang ada kaitannya dengan materi penulisan laporan KP ini.