

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman, ilmu pengetahuan dan teknologi informasi pada saat ini membuat komputer menjadi sebuah barang yang sangat dibutuhkan untuk melaksanakan setiap aktivitas di semua bidang. Teknologi yang berkembang begitu pesat menuntut semua pihak yang aktivitas hidupnya terkait pada perangkat tersebut untuk segera menyesuaikan diri baik dalam kebutuhan hardware maupun skill. Adapun teknologi *web* merupakan salah satu bidang teknologi informasi yang perkembangannya begitu pesat dibandingkan dengan teknologi lainnya pada bidang yang sama. Sekarang teknologi *web* sudah memasuki generasi kedua yang telah memberi dampak perubahan yang nyata pada pembuatan dan pengembangan aplikasi *web*. Hal ini bukanlah mengikuti tren semata, namun lebih berorientasi pada penunjang kelancaran kerja ataupun aktivitas yang dilakukan sehari-hari. Hal ini juga terlihat jelas pada kemunculan sejumlah aplikasi berbasis *web* yang kaya akan isi serta kemampuan mengintegrasikan data yang cukup handal.

Komputer merupakan suatu perangkat elektronik yang dapat digunakan untuk mengolah data sesuai dengan prosedur yang telah dirumuskan sebelumnya sehingga menghasilkan informasi bermanfaat bagi penggunanya. Komputer juga merupakan salah satu hasil produk teknologi yang banyak dipakai dalam menunjang aktivitas kerja sebuah instansi maupun perorangan. Tingginya ketergantungan aktivitas kerja pada perangkat komputer akan berdampak secara langsung pada kemampuan kinerja perangkat itu sendiri.

Memiliki sebuah komputer tidak menjamin seseorang maupun sebuah instansi memiliki staff yang mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam menangani setiap masalah yang ada pada komputer, baik kerusakan sistem operasi, kerusakan *hardware* maupun kerusakan fisik. Hal ini dijadikan peluang bagi beberapa orang yang memiliki kemampuan dalam menangani masalah pada komputer dengan membuka usaha dibidang *service* komputer. Semakin

banyaknya toko *service* komputer, membuat masing-masing pemilik usaha *service* komputer berusaha meningkatkan layanan kepada pelanggannya. Beberapa tempat *service* masih menggunakan sarana telepon dan sms untuk menghubungi dan memberikan informasi kepada pelanggan tentang status perangkat pelanggan, sehingga menjadi kurang cepat dan efektif memberikan status terbaru barang pelanggan. Atas dasar pemikiran itulah saya membuat definisi ini yang mempunyai kecakapan ilmu di bidang teknologi baik *hardware* maupun *software* berinisiatif mendirikan usaha pelayanan jasa *service* komputer yang berkualitas, akurat dan dapat dipercaya konsumen.

Salah satu badan usaha yang bergerak dibidang jasa *service* komputer adalah “WELL’S COMPUTER”. WELL’S COMPUTER berdiri pada tahun 2008 beralamat di Jalan Depati Hamzah Semabung Baru Pangkalpinang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Perusahaan ini juga melayani jasa *service* komputer yang masih manual.

Berdasarkan pemaparan diatas maka saya akan membangun suatu aplikasi yang dapat memberikan solusi permasalahan yang dihadapi, maka solusi yang akan saya usulkan berjudul “SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA *SERVICE* KOMPUTER BERBASIS WEB PADA TOKO WELL’S COMPUTER DI PANGKALPINANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan judul yang diambil, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan jasa *service* komputer berbasis *web* pada WELL’S COMPUTER Pangkalpinang ?
2. Bagaimana caranya untuk mengontrol semua data *service* komputer sehingga tidak ada kesalahan dan kehilangan data ?

1.3 Batasan Masalah

Agar mencapai hasil yang optimal, maka akan diberikan batasan-batasan masalah dalam penulisan penelitian ini, agar tidak jauh dari materi pembahasan. Penelitian ini hanya dibatasi sebagai berikut :

1. Penelitian ini melakukan analisa dan perancangan sistem informasi pelayanan jasa *service* komputer pada toko *WELL'S COMPUTER*.
2. Merancang suatu Sistem Informasi untuk mencetak laporan, bukti pembayaran dan pelayanan *service* komputer secara terkomputerisasi.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan penulisan ini terdapat beberapa manfaat dan tujuan yang didapatkan yaitu sebagai berikut :

1.4.1 Tujuan

Tujuan Penulisan ini sebagai berikut :

1. Memudahkan admin dalam melihat informasi penyelesaian masalah dan hasil *service* komputer.
2. Memudahkan dan menghemat waktu bagi karyawan dalam mengakses informasi terhadap jasa dan pelayanan yang diberikan.

1.4.2 Manfaat

Manfaat Penulisan ini sebagai berikut :

1. Bagi peneliti adalah sebagai syarat menyelesaikan pendidikan juga untuk mengembangkan sistem informasi yang ilmunya telah diterima selama di perkuliahan.
2. Bagi pihak usaha dapat memberikan dan memudahkan pelanggan untuk memperoleh informasi mengenai spesifikasi jasa yang ditawarkan oleh *WELL'S COMPUTER* Pangkalpinang.

1.5 Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari bab-bab untuk mempermudah pemahaman tentang penulisan skripsi tersebut. Antara satu bab dengan bab yang lain memiliki keterkaitan yang saling berkesinambungan, adapun urutan bab penyusunan skripsi sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang penjelasan dan penguraian tentang teori-teori yang didapatkan dari sumber-sumber yang relevan untuk digunakan sebagai panduan untuk penelitian serta penyusunan laporan. Landasan teori berupa definisi atau model yang berkaitan langsung dengan ilmu atau masalah yang diteliti. Dalam bab ini juga membahas tentang *tools* yang digunakan untuk pembuatan aplikasi atau untuk keperluan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai 3 (tiga) bagian penting yaitu metode penelitian, model, dan *tools* (alat bantu dalam analisis dan merancang sistem informasi).

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan uraian tentang mengenai hasil yang meliputi sejarah organisasi, struktur organisasi, tugas dan wewenang, analisa proses bisnis, *activity diagram*, analisa keluaran dan masukan, analisa kebutuhan, identifikasi kebutuhan, *package diagram*, *usecase diagram*, *deskripsi diagram*, ERD, transformasi dari ERD ke LRS, LRS, *table*, spesifikasi basis data, rancangan layar, *sequence diagram*, *class digram*, dan tampilan layar.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang penulis simpulkan berdasarkan bab-bab yang sudah dijelaskan sebelumnya serta saran yang diharapkan penulis agar laporan ini dapat lebih baik dimasa yang akan datang.

