

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Indo Bismar Komputer merupakan perusahaan distributor penjualan alat-alat IT dan menerima jasa perbaikan (*service*) alat-alat IT. Pada bagian *service* khususnya bagian administrasi *service* merupakan staff yang melayani *customer* secara langsung. Sehingga bagian ini sangat penting bagi perusahaan guna mendapat kepercayaan, kepuasan, persepsi positif dan hasil yang diharapkan *customer*.

Proses *service* dimulai dari bagian administrasi *service* melakukan penerimaan barang *service*, pembuatan tanda terima *service* yang ditujukan pada *customer*, melakukan konfirmasi barang *service* pada *customer*, pemasaran *sparepart*, kalkulasi pembayaran *service*, pembuatan *invoice*, hingga tahap akhir pembuatan laporan pendapatan *service* harian, bulanan dan tahunan dimana semua proses tersebut mempengaruhi pendapatan dari penjualan *sparepart* dan pelayanan jasa *service*.

Seiring dengan perkembangan dan kebutuhan teknologi dalam melancarkan proses bisnis sebuah perusahaan, PT. Indo Bismar Komputer memiliki beberapa permasalahan diantaranya pencatatan penerimaan barang *service* dicatat secara langsung dalam sebuah buku tulis sehingga menyebabkan redundansi data. Permasalahan lain terjadi ketika admin *service* mengkonfirmasi *customer* berdasarkan ingatan saja apakah *customer* telah dikonfirmasi atau belum dan *customer* mana saja yang belum dikonfirmasi agar dilakukan konfirmasi

ulang. Dengan kata lain tidak ada pencatatan status konfirmasi yang jelas sehingga mengakibatkan penumpukan barang *service* apabila ada beberapa barang telah di-*service* namun admin *service* lupa mengkonfirmasi. Barang-barang yang belum dikonfirmasi tentunya suatu saat akan ditanyakan langsung oleh *customer*. Hal ini menjadi perhatian paling utama jika *customer* mengeluh pelayanan yang lama sebab admin *service* lupa mengkonfirmasi sehingga berkurangnya kepercayaan dan kepuasan *customer*. Karena berkurangnya kepuasan *customer*, biasanya *customer* mencari tempat *service* lain yang pelayanannya lebih cepat sehingga PT. Indo Bismar Komputer kehilangan *customer* dan pendapatan *service* menjadi tidak maksimal. Permasalahan terakhir adalah admin *service* memberi harga jasa *service* berdasarkan taksiran (ingatan) dari teknisi sehingga biaya jasa *service* sering berubah sesuai permintaan teknisi dan tidak akurat.

Berdasarkan permasalahan diatas maka dibuat suatu rancang bangun aplikasi *service* pada PT. Indo Bismar Komputer. Aplikasi ini dapat digunakan perusahaan dalam mengukur kinerja teknisi untuk melihat pencapaian dan profit dari pendapatan *service* dan penjualan *sparepart*. Dalam proses transaksi *service* barang akan menghasilkan data yang valid dan hanya sekali catat saja sehingga jauh lebih efisien. Dalam proses konfirmasi *customer* akan menghasilkan status konfirmasi secara otomatis dan lebih efisien serta admin *service* dapat bertindak cepat untuk menghubungi *customer*, sehingga dapat menjaga kepuasan dan kepercayaan *customer* serta memaksimalkan pendapatan *service*. Keterbatasan ruang penyimpanan barang *service*-pun dapat teratasi. Dalam proses perhitungan biaya *service* akan lebih akurat dan efisien karena aplikasi akan menghitung

langsung dari awal admin *service* menentukan harga jual *sparepart* dan jasa *service* sehingga teknisi tidak perlu susah-susah mengingat biaya jasa *service*.

Dengan dibuatnya rancang bangun aplikasi *service* ini diharapkan bisa membantu pimpinan dalam memantau kinerja teknisi berdasarkan pendapatan *service* yang diperoleh berdasarkan periode tertentu. Selain itu, dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja teknisi sesuai dengan tujuan perusahaan.

1.2 Perumusan Masalah

Melihat dari penjabaran latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas dapat ditarik kesimpulan permasalahan yaitu “Bagaimana merancang bangun aplikasi *service* pada PT. Indo Bismar Komputer dalam penjualan *sparepart* dan memantau tingkat pendapatan teknisi?”

1.3 Batasan Masalah

Dalam perancangan aplikasi *service* ini, maka batasan-batasan masalah yang dibuat oleh penulis adalah:

1. Menggunakan bahasa pemrograman *Visual Basic*.
2. Sistem *Database* menggunakan *SQL Server*.
3. Tidak membahas masalah persediaan *sparepart*, *safety stock* dan pembelian *sparepart*.
4. Data yang diolah yaitu data pendapatan *service* dalam bentuk data *Excel* (.xls) selama bulan Desember 2015 hingga Februari 2016.

1.4 Tujuan

Berdasarkan dari perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah membuat rancang bangun aplikasi *service* yang memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Pencatatan data *customer*, data *sparepart* dan data pegawai.
2. Pencatatan transaksi penjualan *sparepart*, harga beli *sparepart*, harga jual *sparepart* dan biaya jasa *service* secara akurat.
3. Pemantauan teknisi dari pendapatan *service* yang diperoleh pada target yang ditentukan pimpinan.
4. Menghasilkan laporan transaksi *service*, laporan penjualan *sparepart*, laporan pendapatan *service* tiap teknisi dan laporan pendapatan *service* keseluruhan berdasar periode tertentu.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dan pembahasan laporan Tugas Akhir ini, maka penulis membuat sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Di dalam bab ini penulis akan membahas tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dibuatnya rancang bangun aplikasi *service* serta sistematika penulisan yang berisi penjelasan singkat mengenai masing-masing bab.

BAB II : LANDASAN TEORI

Di dalam bab ini penulis menjelaskan tentang teori dasar yang digunakan dalam menyelesaikan masalah dan yang berhubungan dengan dibuatnya tugas akhir ini. Teori-teori dasar pada landasan teori berisi tentang teori *Service*, Penjualan,

Sistem Penjualan, Pembayaran, Program Aplikasi, Visual Basic .NET & Metodologi Pengembangan Sistem.

BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Di dalam bab ini penulis membahas tentang tahap-tahap yang wajib dikerjakan dalam penelitian rancang bangun aplikasi *service* pada PT. Indo Bismar Komputer. Dimulai dari mengidentifikasi masalah, merancang sistem yang meliputi pembuatan *document flow*, *system flow*, *context diagram*, *data flow diagram* (DFD), *entity relationship diagram* (ERD) baik *conceptual data model* (CDM) maupun *physical data model* (PDM), desain *user interface*, desain *input output*, dan rancangan pengujian dan evaluasi sistem.

BAB IV : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI SISTEM

Di dalam bab ini penulis akan membahas kebutuhan sistem, pembuatan rancang bangun aplikasi *service*, mengevaluasi sistem guna mengetahui aplikasi yang telah dibuat mampu menyelesaikan permasalahan sesuai harapan, dan langkah dalam mengimplementasikan sistem yang telah dievaluasi.

BAB V : PENUTUP

Di dalam bab lima penulis akan membahas mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan hasil evaluasi dari sistem yang diibuat oleh penulis. Sedangkan saran berisi tentang kekurangan dari aplikasi yang telah dibuat dan berisi masukan pengembangan aplikasi oleh pihak luar yang berniat melanjutkan topik tugas akhir ini agar menjadi lebih sempurna, lebih baik dan lebih berguna.