

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi masa kini telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, terutama di bidang teknologi informasi. Informasi pada jaman sekarang bukan hal yang biasa namun merupakan hal yang sangat penting karena sangat berguna bagi seluruh masyarakat di dunia. Informasi dianggap penting karena sebuah informasi dapat meringankan tugas dari penggunanya bahkan membantu dalam memecahkan masalah yang ada. Jika dibandingkan dengan pengolahan informasi yang dilakukan secara manual maka sangat berbeda, seperti pada suatu perusahaan jika didukung dengan teknologi informasi maka akan dapat mempermudah dan mendukung kinerja dari beberapa proses bisnis yang masih dilakukan secara manual sehingga akan terasa efisiensi dan efektifitasnya penggunaan dari teknologi informasi.

Selain dapat mendukung kinerja dari perusahaan, teknologi juga sudah menjadi persaingan antar perusahaan. Sebuah perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan terbaik. Pelayanan yang cepat, tepat dan terbaik dapat diperoleh dengan menerapkan sistem tekomputerisasi. Dengan tingkat persaingan yang tinggi dalam dunia teknologi informasi, CV. Aipel Computer Surabaya mulai meningkatkan kinerja pelayanan bagian servis dan garansi, dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada *customer* masih kurang memuaskan.

CV. Aipel Computer merupakan sebuah perusahaan yang dikelola keluarga dan bergerak di bidang pendistribusian/penjualan dan servis komponen-komponen (*peripheral*) IT (seperti *accecories*, *hardware* dan *software*) dari berbagai *merk*. Berdiri sejak tahun 2006 dan berlokasi di Jalan Raya Manyar 63 Ruko Manyar Mas 27 C3-C7, Surabaya. Bagian servis dan garansi CV. Aipel Computer Surabaya memiliki proses bisnis yang berawal dari *customer* memberikan barang yang akan diservis atau digaransikan, untuk penggaransian barang dicek terlebih dahulu apakah masih dalam masa garansi atau tidak, setelah itu diberikan bukti barang masuk untuk bukti pengambilan atau pembayaran barang. Untuk mendapatkan bukti barang masuk maka *customer* wajib antri terlebih dahulu sesuai dengan nomor antrian yang didapatkan. Selanjutnya barang akan dicek oleh admin untuk diberikan kepada teknisi yang akan memperbaiki barang tersebut, teknisi akan mengambil komponen item untuk perbaikan di toko, setelah ditemukan komponen item untuk perbaikan di toko maka akan dilakukan perbaikan namun jika komponen item di toko tidak tersedia maka harus memberikan permintaan kepada bagian gudang terlebih dahulu. Namun apabila hanya menggaransikan barang maka diberikan surat jalan untuk dilakukan pengiriman kepada distributor. Selanjutnya adalah proses pembayaran dan pengambilan, apabila dalam pengambilan barang garansi maka tidak dipungut biaya namun pada proses pengambilan dan pembayaran servis maka dipungut biaya sesuai dengan kerusakan barang dan komponen item apa saja yang telah diganti dan diperbaiki.

Sebagai contoh pelayanan yang belum memuaskan *customer* CV. Aipel Computer Surabaya adalah ketika melakukan servis teknisi mempunyai tingkat resiko kesalahan servis yang sangat besar, karena tidak memiliki catatan penggantian komponen-komponen sehingga membutuhkan waktu yang cukup

lama. Dan ketika *customer* menggaransikan barang yang dibeli sebelum/sesudah masa aktif garansi, masih terjadi beberapa kesalahan karena beberapa barang yang digaransikan bukan merupakan barang dari perusahaan. Selain itu admin bagian servis juga harus membuat laporan servis dan garansi berdasarkan nota – nota servis dan nota penggaransian, namun proses ini masih membutuhkan waktu yang lama. Jika tidak dapat dilakukan secara cepat maka akan terjadi kelalaian dalam pencatatan laporan yang berdampak besar pada perusahaan.

Jika masalah tersebut akan terus berlanjut, maka dikhawatirkan akan terjadi penumpukan data servis dan garansi serta pengolahan barang servis yang membutuhkan waktu yang lama. Sehingga dapat mengakibatkan pelayanan yang tidak memuaskan kepada *customer*. Oleh karena itu, pemilik perusahaan CV. Aipel Computer Surabaya membutuhkan sebuah sistem yang dapat mengatur dan mengontrol sistem pelayanan servis dan garansi secara cepat, tepat dan terbaik.

Aplikasi layanan servis dan garansi yang akan dibangun dapat membantu perusahaan dalam mengolah data dan mencari data servis dan garansi di CV. Aipel Computer Surabaya. Layanan registrasi yang dilakukan secara cepat diharapkan dapat membuat *customer* puas dengan pelayanan yang diberikan bagian servis CV. Aipel Computer Surabaya. Resiko kesalahan servis juga akan diminimalkan dengan adanya perbaikan. Sistem juga dapat mengolah semua data servis dan garansi *customer* mulai dari data *customer*, komponen barang dan data garansi. Sehingga pemilik perusahaan juga akan mendapatkan laporan servis dan garansi secara periodik untuk dapat mengambil keputusan dalam menilai komponen apa saja yang sering digunakan, barang apa yang banyak digaransikan dan lain-lain. Dengan adanya “Aplikasi Layanan Servis dan Garansi Pada CV. Aipel Computer

Surabaya”diharapkan dapat membantu menyelesaikan masalah yang telah dijelaskan diatas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana merancang dan membangun aplikasi layanan servis dan garansi pada CV. Aipel Computer Surabaya.

1.3 Batasan Masalah

Dari uraian latar belakang dan perumusan masalah di atas maka batasan masalah dalam membuat aplikasi ini yaitu :

- a. Data yang digunakan merupakan data yang ada pada CV. Aipel Computer Surabaya periode bulan januari tahun 2017
- b. Batasan sistem yang ada pada aplikasi layanan servis dan garansi adalah sebagai berikut : Proses servis barang (Proses registrasi, proses perbaikan, proses pencarian, proses pembayaran) dan proses garansi barang (proses registrasi, proses pencarian, proses pengembalian)
- c. Informasi yang dihasilkan dari aplikasi layanan servis dan garansi ini adalah sebagai berikut : informasi transaksi servis (laporan servis dan laporan garansi)
- d. Aplikasi yang dibangun tidak membahas tentang penjualan melainkan membahas tentang servis dan garansi barang
- e. Sistem yang dibangun hanya digunakan oleh CV.Aipel Computer Surabaya
- f. Dalam membangun aplikasi ini penulis menggunakan Bahasa pemrograman VB.NET dan SQL Server untuk databasenya

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian di CV. Aipel Computer Surabaya adalah merancang dan membangun aplikasi layanan servis dan garansi pada CV. Aipel Computer Surabaya

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam aplikasi layanan servis dan garansi ini adalah sebagai berikut :

A. Pemilik perusahaan

Bagi pemilik perusahaan bermanfaat untuk mengetahui informasi data servis dan garansi serta informasi kinerja karyawannya

B. Teknisi

Bagi teknisi bermanfaat untuk mengetahui antrian servis, keluhan *customer*, item apa saja yang perlu diganti dan mengetahui item mana saja yang telah diservis

C. Admin

Bagi admin bermanfaat untuk mempermudah registrasi servis, pembayaran servis, registrasi garansi serta pencarian barang servis dan garansi karena tidak perlu mencatatnya lagi secara manual

D. *Customer*

Bagi *customer* bermanfaat untuk memperoleh informasi servis dan garansi secara nyata serta mendapatkan pelayanan yang memuaskan dari informasi servis dan garansi yang diberikan. Sehingga *customer* akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan CV. Aipel Computer Surabaya