

BAB III

ANALISA SISTEM BERJALAN

3.1. Tinjauan Perusahaan

PD. Duta Komputer merupakan Perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan dan jasa antara lain: jasa penjualan Komputer, suku cadang, dan jasa servis Komputer. Kendala atau permasalahan yang sering terjadi di perusahaan yaitu prosedur pelayanan belum terkomputerisasi, standart operasional pelaksanaan kerja masih belum rapi dan teratur, pendataan barang sering tidak sesuai, sehingga pelayanan kepada konsumen masih belum maksimal, serta sering terjadi kesalahan antara admin dan teknisi karna ketidakcocokan data servis dan pelanggan.

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Pada tahun 2006 perkembangan komputer meningkat luar biasa di Indonesia. Budianto selaku pendiri perusahaan telah mengambil kesempatan untuk ambil bagian dalam situasi ini dengan mendirikan perusahaan yang bertempat di Jl. Gajahmada No.8 Pontianak. Pada awalnya, Budianto mendirikan tempat penjualan dan servis yang dikerjakan oleh Budianto sendiri, kemudian merekrut beberapa disiplin ilmu yang mempunyai pengalaman dibidangnya masing-masing sesuai dengan tenaga kerja yang diperlukan dalam PD. Duta Komputer Pontianak dengan maksud dan tujuan memberikan pelayanan kepada konsumen untuk memperoleh pelayanan jasa servis komputer. Dan saat ini bapak Budianto selaku pendiri perusahaan memiliki 4 karyawan tetap.

Tabel III.1.
Daftar Karyawan Pada PD. Duta Komputer Pontianak

No	Nama	Jabatan
1	Dessi	Admin
2	Nita	Kasir
3	Rian	Teknisi
4	Fajar	Bagian Gudang

Sumber : PD. Duta Komputer Pontianak, Tahun 2017

PD. Duta komputer Pontianak ini memiliki visi dan misi yang dijadikan sebagai pedoman perusahaan. Adapun visi dan misi tersebut diuraikan sebagai berikut.

A. Visi

Visi merupakan pandangan jauh tentang suatu perusahaan ataupun lembaga, visi juga dapat diartikan sebagai tujuan perusahaan atau lembaga dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuannya tersebut pada masa yang akan datang atau masa depan. Adapun visi yang dimiliki oleh PD. Duta Komputer adalah **“menjadikan perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang terbaik pada *customer*”**.

B. Misi

Misi adalah suatu konsep perencanaan yang disertai dengan tindakan sesuai dengan apa yang direncanakan untuk mencapai suatu tujuan dari visi tersebut. Adapun misi dari PD. Duta komputer adalah:

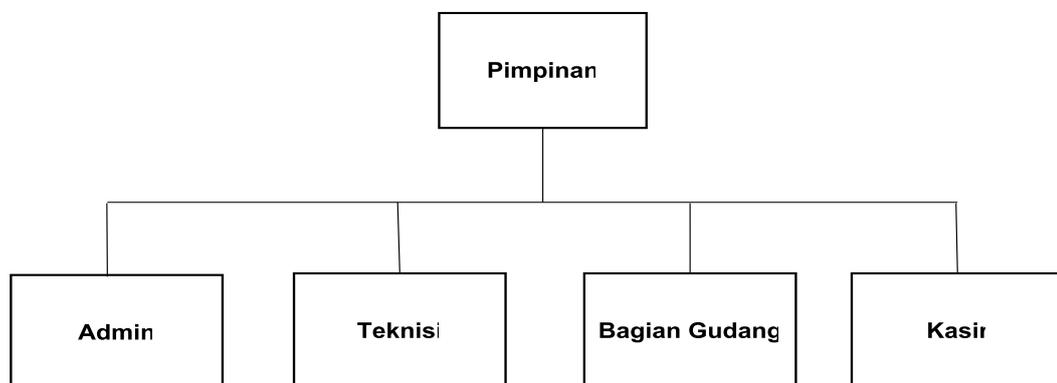
1. Memberikan pelayanan servis terbaik dan berkualitas untuk *customer*.

2. Memberikan penghargaan kepada para karyawan melalui pemberian kesejahteraan yang memadai, penyediaan lingkungan kerja yang aman, sehat dan nyaman, memberikan kesempatan untuk pengembangan karier serta melakukan inovasi.
3. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang handal dan kompeten.

3.1.2 Struktur Organisasi dan Fungsi

Dalam mengelola suatu perusahaan, diperlukan sumber daya manusia yang menjanjikan. Sumber daya manusia ini harus dikelola atau dimanajemen agar kinerja sumber daya manusia tersebut optimal yang berdampak positif bagi perusahaan.

Adapun bentuk pengelolaan sumber daya manusia dapat di tuangkan ke dalam bentuk struktur organisasi yang memiliki fungsi masing-masing sebagai landasan pokok dan suatu kerangka yang dapat membantu dalam mewujudkan suatu pola yang efisien dan profesionalisme kerja sumber daya manusia serta kerjasama yang baik dalam perusahaan. Adapun bentuk struktur organisasi yang di miliki oleh PD. Duta Komputer adalah:



Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Gambar III.1. Struktur Organisasi PD. Duta Komputer

Setiap perusahaan memiliki struktur organisasi yang melibatkan sumber daya manusia yang memiliki fungsi dan tugasnya masing-masing sesuai dengan manajemen sumber daya manusia yang ada di PD. Duta Komputer. Struktur organisasi juga menjelaskan profesionalisme kerja yang terjadi di dalam Perusahaan tersebut. Adapun fungsi dan tanggung jawab yang dimiliki dari struktur organisasi PD. Duta Komputer:

1. Pimpinan
 - a. Bertanggung jawab atas jalannya perusahaan
 - b. Bertanggung jawab atas segala aktifitas yang terjadi baik di dalam maupun di di luar perusahaan
2. Admin
 - a. Menyimpan data dan barang
 - b. Menerima unit masukan dan keluaran dari konsumen
 - c. Mengkonfirmasi biaya perbaikan servis ke konsumen
 - d. Mengkonfirmasi konsumen barang sudah selesai di perbaiki
3. Teknisi
 - a. Mengecek kerusakan unit
 - b. Mengkonfirmasi kerusakan ke admin
 - c. Memperbaiki unit
 - d. Mengkonfirmasi ke admin bahwa unit selesai di perbaiki
4. Bagian Gudang
 - a. Memberikan *sparepart* kepada teknisi
 - b. Mengoreder *sparepart* atas permintaan teknisi

5. Kasir
 - a. Bertanggung jawab dalam pengolahan data keuangan perusahaan
 - b. Menandatangani bukti pengeluaran dan pemasukan dari perusahaan
 - c. Bertanggung jawab atas segala bentuk transaksi dari perusahaan
 - d. Membuat laporan bulanan perusahaan

3.2. Prosedur Sistem Berjalan

Prosedur sistem berjalan merupakan tahapan-tahapan kegiatan yang dilakukan oleh PD. Duta Komputer dalam melakukan aktifitas dan rutinitas kegiatan. Adapun prosedur sistem berjalan yang diterapkan oleh PD. Duta Komputer terbagi menjadi beberapa tahapan tersebut akan diuraikan sebagai berikut.

1. Proses penerimaan barang servis

Pada tahap ini konsumen datang ke bagian admin dengan keterangan barang yang ingin diperbaiki mulai dari nama no telepon sampai dengan keluhannya, dan admin membuat nota Nota Servis (NS) yang akan diserahkan untuk konsumen, setelah itu admin membuat kartu identitas barang (KK) untuk di serahkan ke teknisi.

2. Proses Pengecekan barang servis

Pada proses ini teknisi melakukan pengecekan mulai dari kerusakan unit maupun kerusakan *accessories* dan *sparepart* dari *unit* tersebut, setelah teknisi selesai mengecek barang tersebut teknisi akan membuat *form* permintaan *sparepart* (FPS) untuk di serahkan kembali ke admin disertai dengan kartu identitas (KK). Setelah itu admin akan membuat penawaran melalui pesan

singkat (SMS) untuk mendapat persetujuan untuk pengerjaan kerusakan *unit* tersebut.

3. Proses Pengerjaan barang servis

Pada proses ini setelah konsumen menerima pesan singkat (SMS) dan setuju maka admin kembali memberikan *form* permintaan *sparepart* (FPS) dan kartu identitas (KK) yang sebelumnya diberikan oleh teknisi, kemudian bagian teknisi memberikan *form* permintaan *sparepart* (FPS) tersebut kepada bagian gudang untuk mendapatkan *accessories* dan *sparepart* yang dibutuhkan. Setelah itu unit komputer yang sudah mendapatkan *accessories* dan *sparepart* yang dibutuhkan dari bagian gudang maka *form* permintaan *sparepart* (FPS) akan diserahkan kembali kepada teknisi. Kemudian setelah unit selesai diperbaiki, teknisi akan memberikan keterangan unit selesai di perbaiki didalam kartu identitas (KK). kartu identitas (KK) beserta unit akan diserahkan kembali kepada admin untuk segera dikonfirmasi kepada konsumen bahwa unit telah selesai di perbaiki.

4. Proses Pembayaran

Konsumen memberikan Nota Servis (NS) kepada admin untuk pengambilan barang yang sudah selesai diperbaiki. Selanjutnya admin membuat nota *delivery order* (DO) 2 rangkap dan bukti pengembalian unit bahwa unit telah diserahkan kembali ke konsumen, setelah itu kasir meminta *Copy delivery order* (CDO) pengambilan barang yang telah dibuat oleh admin. Selanjutnya kasir membuat nota faktur pembelian (FP) 2 rangkap yang akan diserahkan ke konsumen dan *copy* nota faktur pembelian (FP) diarsipkan, kemudian *copy*

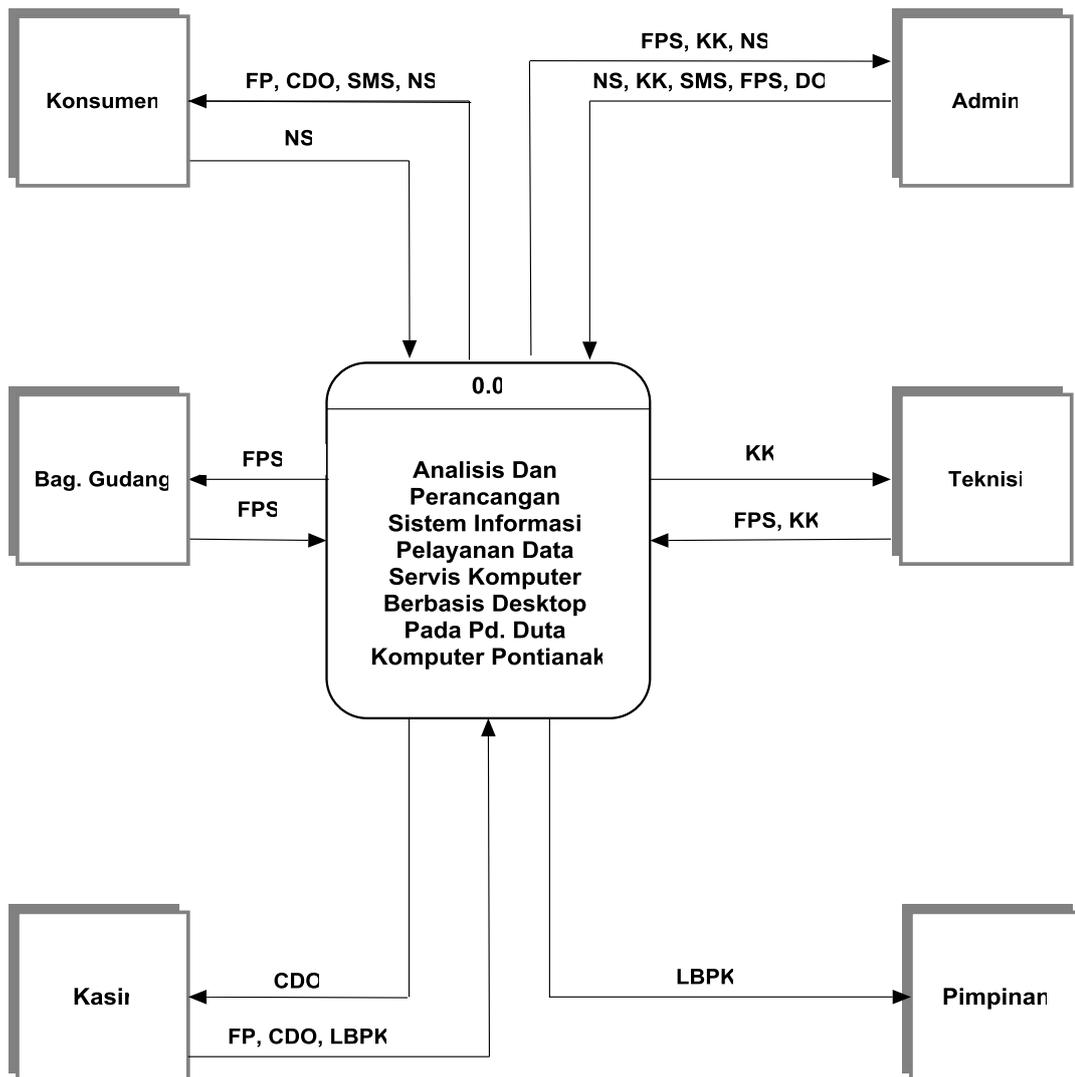
delivery order (CDO) akan diserahkan kepada konsumen sebagai bukti pengambilan barang.

5. Proses Pembuatan Laporan

Pada tahap ini kasir akan membuat Laporan Bulanan Perbaikan Komputer bulanan berdasarkan nota faktur pembelian, kemudian kasir membuat arsip laporan bulanan perbaikan komputer (LBPK). Setelah itu laporan tersebut akan diberikan kepada pimpinan secara berkala.

3.3. Diagram Alir Data Sistem Berjalan

Berdasarkan tahapan-tahapan kegiatan yang ada pada prosedur sistem berjalan yang dilakukan oleh PD. Duta Komputer, penulis memahami bentuk sistem yang sedang berjalan secara garis besar atas pelayanan servis komputer yang terjadi di PD. Duta Komputer. Sistem yang saat ini sedang berjalan kemudian ditransformasikan menjadi diagram alir data (DAD) sistem berjalan. Berikut ini merupakan bentuk diagram alir data (DAD) pada PD. Duta Komputer.



Keterangan:

NS = Nota Servis

KK = Kartu identitas barang
Order

FPS = *Form Permintaan Sparepart Service*

LBPk = Laporan Bulanan Perbaikan Komputer

DO = *Delivery Order*

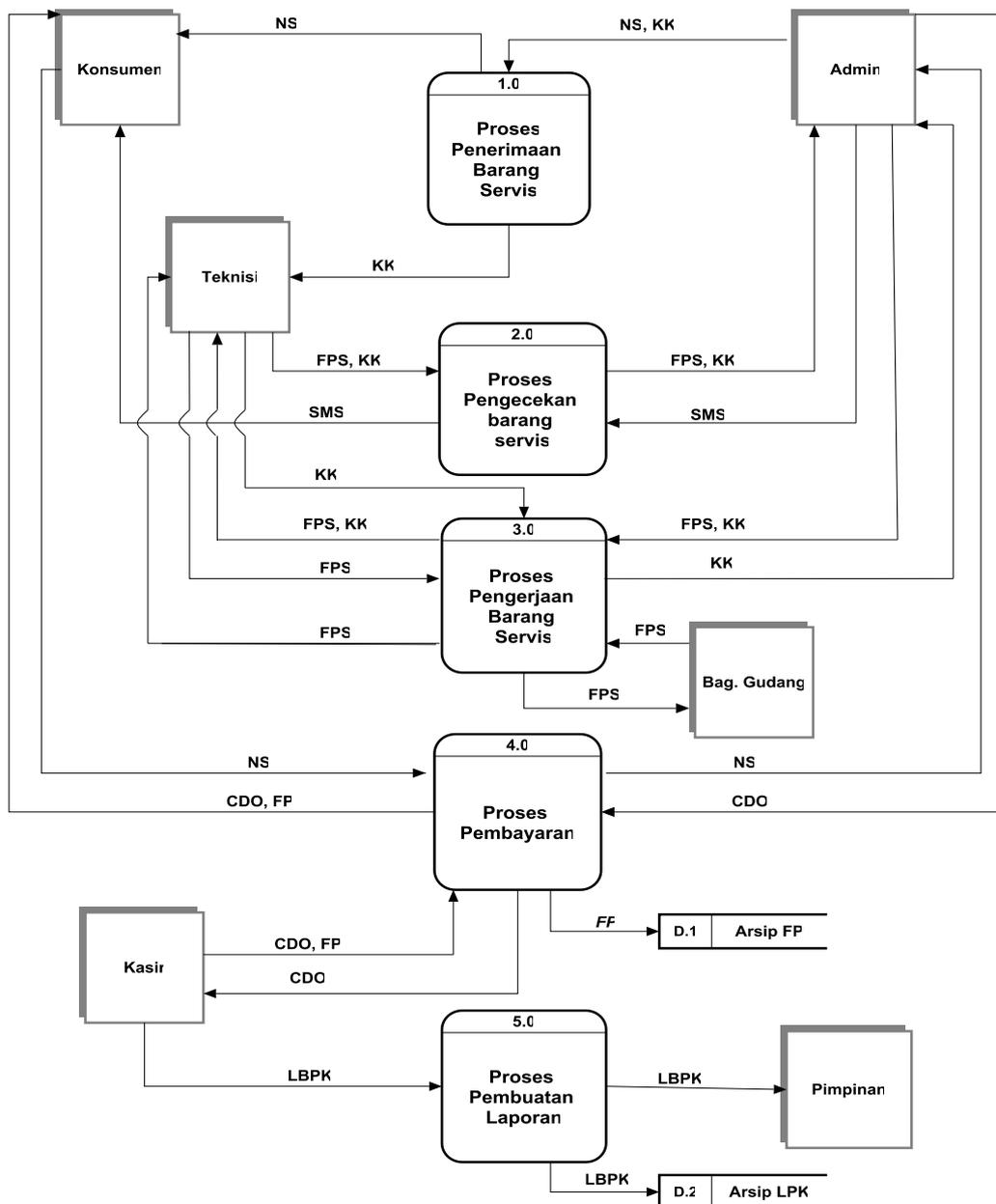
CDO = *Copy Delivery*

SMS = *Short Message*

FP = Faktur Pembelian

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Gambar III.2. Diagram Konteks Sistem Berjalan Pada PD. Duta Komputer



Keterangan:

NS = Nota Servis

KK = Identitas Barang
Order

FP = Faktur Pembelian
Service

FPS = Form Permintaan Sparepart

LBPB = Laporan Bulanan Perbaikan Komputer

DO = Delivery Order

CDO = Copy Delivery

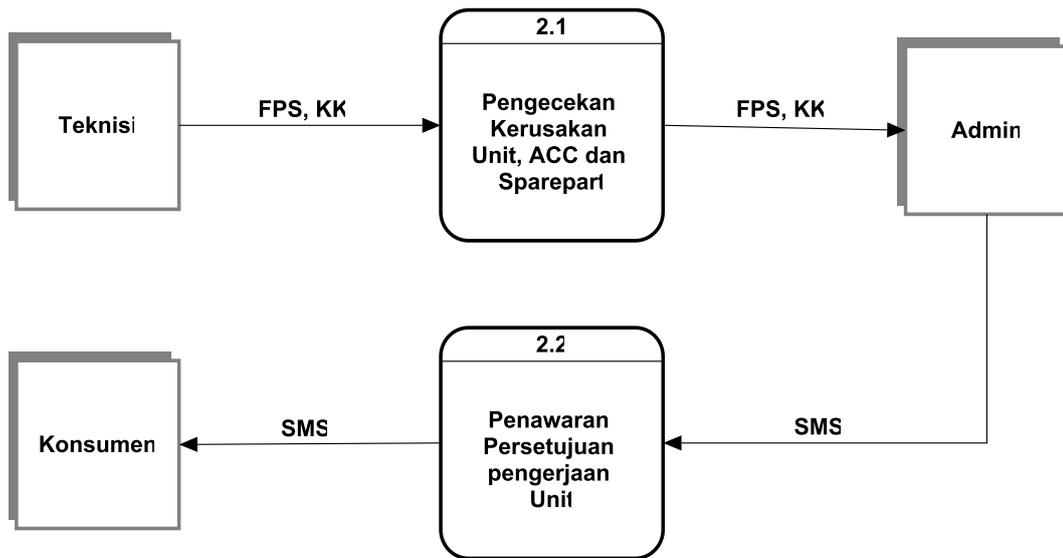
SMS = Short Message

WO = Work Order

CWO = Copy Work Order

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Gambar III.3. Diagram NOL Sistem Berjalan Pada PD. Duta Komputer



Keterangan:

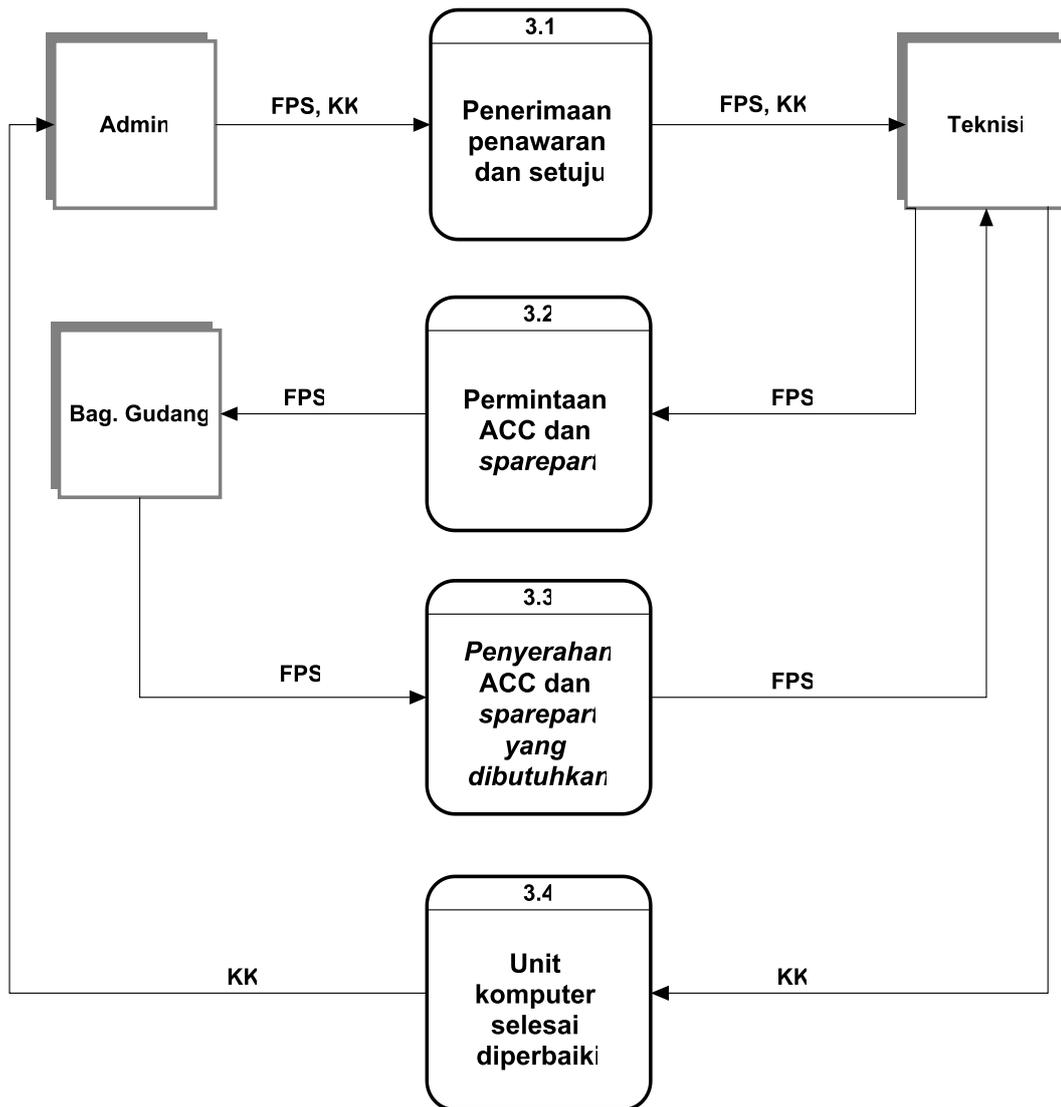
SMS = *Short Message Service Sparepart*

KK = *Identitas Barang*

FPS = *Form Permintaan*

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Gambar III.4. Diagram Detail Sistem Berjalan Proses 2.0



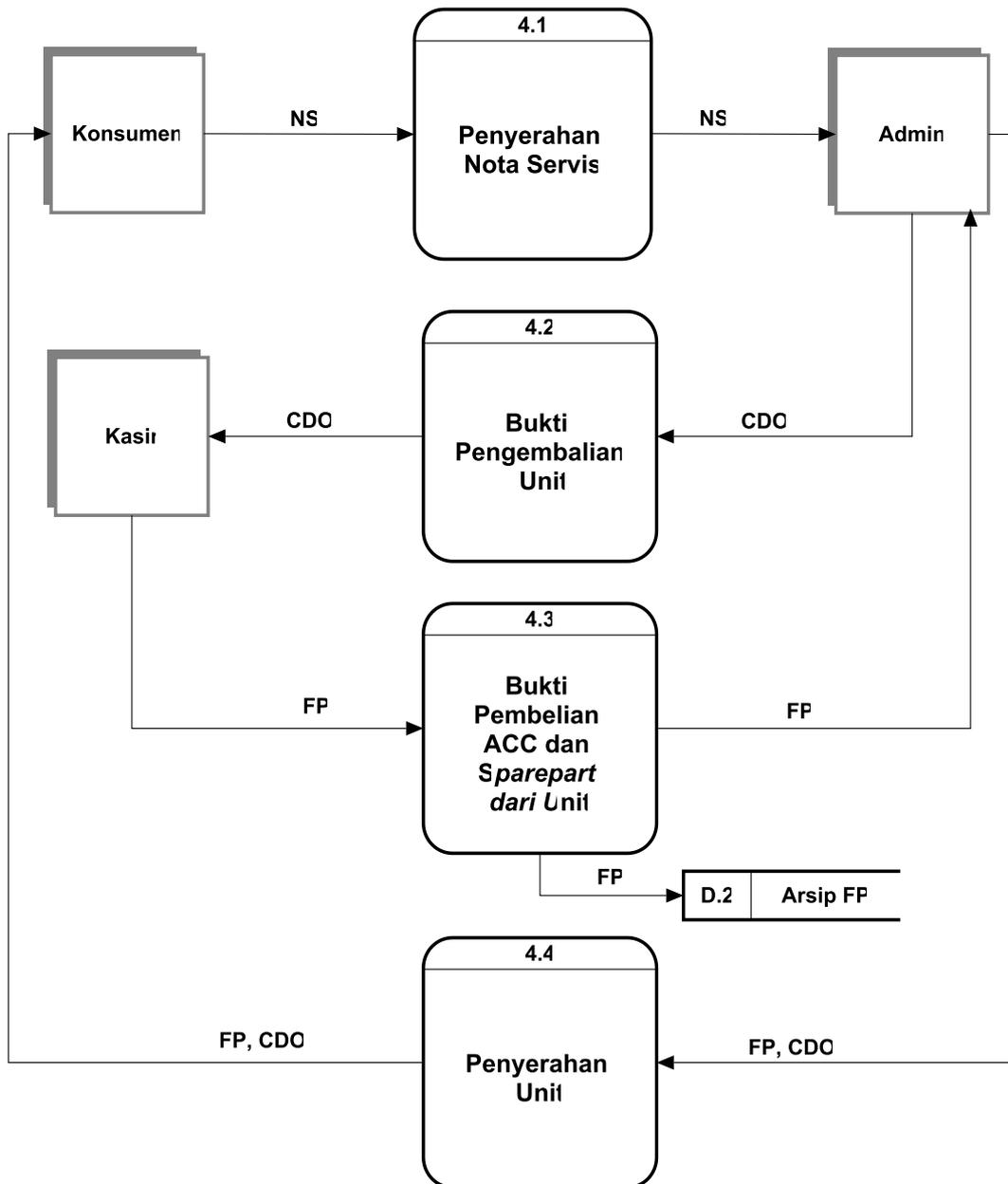
Keterangan:

KK = Identitas Barang

LPS = Laporan Permintaan *Sparepart*

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Gambar III.5. Diagram Detail Sistem Berjalan Proses 3.0



Keterangan:

NS = Nota Servis

FP = Faktur Pembelian

CDO = *Copy Delivery Order*

Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Gambar III.6. Diagram Detail Sistem Berjalan Proses 4.0

3.4. Kamus Data Sistem Berjalan

Pada kamus data ini terdapat keterangan tertulis mengenai suatu data secara lebih rinci, karena kamus data harus memberikan keterangan yang jelas tentang data yang di cari. Adapun kamus data sistem berjalan pada sistem pelayanan servis komputer pada PD. Duta Komputer Pontianak.

3.4.1. Kamus Data Dokumen Masukan

1. Nama Dokumen : Nota Servis

Alias : NS

Bentuk Data : Hasil cetak *manual*

Arus Data : Admin – Proses 1.0 – Konsumen
Konsumen – Proses 4.0 – Admin

Penjelasan : Tanda Bukti Penerimaan Barang Servis

Periode : Setiap ada unit servis

Volume : 1 berkas

Struktur Data : *Header + Isi + Footer*

Header : Nama_Perusahaan + Alamat + Tanggal +

Nama_Konsumen+ No_Telp_Konsumen +

No_Telp_Perusahaan

Isi : Nama barang + Perlengkapan + Keluhan

Footer : Tanda_Terima + Ttd_Konsumen + Hormat_Kami+
Ttd_Admin

2. Nama Dokumen : Identitas Barang

Alias : KK

Bentuk Data : Hasil cetak *manual*

Arus Data	: Admin – Proses 1.0 – Teknisi Teknisi – Proses 2.0 – Admin Admin – Proses 3.0 – Teknisi Teknisi – Proses 3.0 – Admin
Penjelasan	: Identitas <i>unit</i> dan jenis kerusakan <i>unit</i>
Periode	: Setiap ada unit servis
Volume	: 1 berkas
Struktur Data	: <i>Header</i> + Isi
<i>Header</i>	: Nama_Perusahaan + Alamat + Tanggal + Nama_Konsumen+ No_Telp_Perusahaan
Isi	: Nama barang + Perlengkapan + Keluhan + Keterangan

3.4.2. Kamus Data Dokumen Keluaran

1. Nama Dokumen : *Form Permintaan Sparepart*

Alias	: FPS
Bentuk Data	: Hasil cetak <i>manual</i>
Arus Data	: Teknisi – Proses 2.0 – Admin Admin – Proses 3.0 – Teknisi Teknisi – Proses 3.0 – Bag. Gudang Bag. Gudang – Proses 3.0 – Teknisi
Penjelasan	: Setiap ada permintaan unit servis
Periode	: Setiap ada unit servis
Volume	: 1 berkas
Struktur Data	: <i>Header</i> + Isi + <i>Footer</i>
<i>Header</i>	: Nama_Perusahaan + Alamat + Tanggal +

- No_Telp_Perusahaan
- Isi : Nama barang + banyak + keterangan
- Footer* : Ttd_Bag. Gudang
2. Nama Dokumen : *Delivery Order*
- Alias : DO
- Bentuk Data : Hasil cetak *manual*
- Arus Data : Admin – Proses 4.0 – Kasir
Kasir – Proses 4.0 – Konsumen
- Penjelasan : Setiap Pengambilan *Unit*
- Periode : Setiap ada unit servis yang di ambil
- Volume : 2 berkas
- Struktur Data : *Header* + Isi + *Footer*
- Header* : Nama_Perusahaan + Alamat + Tanggal +
Nama_Konsumen+ No_Telp_Perusahaan
- Isi : Nama barang + Perlengkapan + Keterangan
- Footer* : Tanda_Terima + Ttd_Konsumen + Hormat_Kami+
Ttd_Admin
3. Nama Dokumen : Faktur Pembelian
- Alias : FP
- Bentuk Data : Hasil cetak *manual*
- Arus Data : Kasir – Proses 4.0 – Konsumen
Kasir – Proses 4.0 – D.1 Arsip FP
- Penjelasan : Setiap pembelian *unit*
- Periode : Setiap ada pembelian *sparepart* dari *unit*

Volume : 2 berkas

Struktur Data : *Header* + Isi + *Footer*

Header : Nama_Perusahaan + Alamat + Tanggal +
 Nama_Konsumen+ No_Telp_Perusahaan

Isi : Nama_barang + Banyak + Harga_Satuan + Jumlah_Rp

Footer : Tanda_Terima + Ttd_Konsumen + Hormat_Kami+
 Ttd_Kasir

4. Nama Dokumen : Laporan Bulanan Perbaikan Komputer

Alias : LBPK

Bentuk Data : Hasil cetak *manual*

Arus Data : Admin Proses 5.0 Pimpinan

Penjelasan : Laporan Tiap Bulan

Periode : Setiap 1 bulan

Volume : 1 berkas

Struktur Data : *Header* + Isi +

Header : Nama_Perusahaan + KD_USER+ Tanggal

Isi : No+Tanggal_Masuk+Tanggal_Selesai+Nama_barang+
 Keterangan_Servis+Biaya+Jumlah

3.5. Spesifikasi Sistem Berjalan

Setiap kegiatan yang di lakukan oleh PD. Duta Komputer Pontianak sudah pasti memerlukan *input* serta *output* yang mana dalam langkah selanjutnya masukan tersebut akan diolah atau diproses sehingga menghasilkan output atau keluaran yang sesuai dengan kondisi sebenarnya yang pastinya seperti yang

diinginkan. Sama seperti halnya yang terjadi dalam komputerisasi, memerlukan *input* yang di olah menjadi *output*.

Pada pembahasan ini penulis akan menguraikan tentang spesifikasi *input* dan *output* yang terdapat dalam sistem pelayanan servis komputer pada PD. Duta Komputer Pontianak.

3.5.1 Spesifikasi Dokumen Masukan

Bentuk dokumen masukan adalah suatu bentuk dokumen yang masuk atau diterima untuk melakukan kegiatan (proses). Dibawah ini adalah bentuk dokumen masukan yang ada dalam sistem masukan.

1. Nama Dokumen : Nota Servis

Fungsi : Sebagai Bukti Nota Servis

Sumber : Konsumen

Tujuan : Admin

Frekuensi : Setiap ada Permintaan Servis

Media : Kertas

Jumlah : 1 Lembar

Lampiran : A.1

2. Nama Dokumen : Identitas Barang

Fungsi : Sebagai Tanda Pengenal Barang

Sumber : Admin

Tujuan : Teknisi

Frekuensi : Setiap ada barang yang di servis

Media : Kertas

Jumlah : 1 Lembar

Lampiran : A.2

3.5.2 Spesifikasi Dokumen Keluaran

Spesifikasi dokumen keluaran menguraikan tentang dokumen-dokumen yang dikeluarkan oleh perusahaan yang merupakan bagian dari sistem. Adapun dokumen keluaran tersebut akan diuraikan menjadi spesifikasi dokumen keluaran di bawah ini.

1. Nama Dokumen : *Form Permintaan Sparepart*
 - Fungsi : Sebagai keterangan *sparepart* yang di minta
 - Sumber : Teknisi
 - Tujuan : Bag. Gudang
 - Frekuensi : Setiap ada permintaan *sparepart* yang rusak
 - Media : Kertas
 - Jumlah : 1 Lembar
 - Lampiran : B.1
2. Nama Dokumen : *Delivery Order*
 - Fungsi : Sebagai bukti pengambilan barang
 - Sumber : Admin
 - Tujuan : Kasir dan konsumen
 - Frekuensi : Setiap ada pengambilan *unit* yang di servis
 - Media : Kertas
 - Jumlah : 2 Lembar
 - Lampiran : B.2
3. Nama Dokumen : Faktur Pembelian
 - Fungsi : Sebagai bukti pembayaran
 - Sumber : Kasir

- Tujuan : Konsumen dan sebagai laporan penjualan bulanan
- Frekuensi : Setiap Pengambilan *Unit*
- Media : Kertas
- Jumlah : 2 Lembar
- Lampiran : B.3
4. Nama Dokumen : Laporan Bulanan Perbaikan Komputer
- Fungsi : Untuk mengetahui perbaikan komputer selama satu bulan
- Sumber : Kasir
- Tujuan : Pimpinan
- Frekuensi : Setiap akhir bulan
- Media : Kertas
- Jumlah : 1 Lembar
- Lampiran : B.4

3.6. Permasalahan Pokok

Jika suatu perusahaan ingin meningkatkan produktifitasnya, maka perusahaan tersebut dalam menjalankan sistem pelayanan servis harus baik. Oleh karena itu diperlukan komputer dalam pengolahan data sistem pelayanan servis komputer. Karena sistem pelayanan servis komputer yang sedang berjalan pada PD. Duta Komputer masih bersifat manual sehingga belum maksimal dalam pengolahan datanya, akan menimbulkan berbagai permasalahan yang dapat mempengaruhi sistem yang lainnya. Akibatnya dapat membuang banyak waktu yang sangat berharga dan juga dapat membuang biaya yang seharusnya tidak perlu.

Adapun permasalahan yang ada pada sistem pelayanan servis komputer yang berjalan pada saat penulis meninjau kasus ini dari penelitian langsung dalam masalah sistem pelayanan servis komputer, dinilai terlambat dikarenakan cara yang diterapkan seperti:

1. Dalam pengelolaan datanya selalu mengalami kendala, seperti kesalahan *human eror* yaitu kesalahan manusia dalam mencatat sehingga kadang laporannya sering mengalami keterlambatan.
2. Memerlukan banyak ruang untuk menyimpan dokumen-dokumen, sehingga penyimpanan dokumen-dokumen kurang terjamin.
3. Jika data yang ada sangat banyak terutama data servis komputer, maka perusahaan sulit untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan.

3.7. Pemecahan Masalah

Dengan kesempatan ini penulis akan mengumpulkan suatu metode yang sedikit membangun dari sistem lama ke sistem yang baru yaitu dengan sistem komputerisasi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan, sehingga dengan adanya sistem komputerisasi akan menghasilkan tingkat efisiensi dan produktivitas kerja yang tinggi serta kualitas setiap karyawan dapat meningkatkan pendapat dan juga dapat memajukan sebuah perusahaan. Bila semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan tersebut sudah menggunakan sistem komputerisasi, maka keuntungan yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan sistem komputerisasi, maka dalam proses pengolahan datanya akan lebih cepat, tepat dan juga akurat. Sehingga tidak akan mengalami keterlambatan apalagi salah *informasi*.
2. Dengan menggunakan sistem komputerisasi, maka data yang akan disimpan tidak memerlukan tempat dan waktu yang lama dalam hal penyimpanan datanya karena penyimpanan datanya menggunakan *hardisk* serta mampu mengolah data dalam *volume* yang besar.
3. Dengan menggunakan sistem komputerisasi, maka dapat memudahkan dalam mencari data yang diperlukan perusahaan dengan mudah dan juga dapat menghemat waktu serta tenaga.