

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Komputer telah digunakan di kalangan bisnis sejak pertengahan tahun 1950-an. Sejak saat itu, teknologi peranti keras dan peranti lunak komputer dan bagaimana teknologi tersebut diterapkan untuk berbagai masalah bisnis telah mengalami perubahan yang dramatis (McLeod,2008;1). Perubahan terbesar dalam peranti keras adalah adanya tren kearah sistem yang lebih kecil dan lebih bertenaga serta perhubungan komputer dari berbagai ukuran untuk membentuk suatu jaringan komunikasi. Perubahan terbesar dalam teknologi peranti lunak adalah ditinggalkannya pembuatan program sesuai pesanan ke penggunaan sistem-sistem peranti lunak yang ditulis terlebih dahulu dan aplikasi yang di tulis pengguna-pengguna akhir.

Perusahaan ini bergerak di perdagangan dan jasa antara lain: jasa penjualan Komputer, suku cadang, dan jasa *servis* Komputer. Perusahaan ini didirikan oleh bapak Budianto pada tanggal 01 November 2006 yang terletak di Jl. Gajah Mada No.08 Pontianak. 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 data pelanggan.

Berdasarkan paparan di atas maka penulis tertarik untuk membuat penelitian yang berjudul “**Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Data Servis Komputer Berbasis *Desktop* Pada PD.Duta Komputer Pontianak**”.

1.2. Maksud dan Tujuan

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis memiliki maksud dan tujuan yang ingin dicapai. Adapun maksud dan tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis permasalahan yang terjadi pada prosedur pelayanan servis komputer pada PD. Duta Komputer Pontianak.
2. Memberikan gambaran solusi pelayanan yang terkomputerisasi pada PD. Duta Komputer Pontianak, yaitu berupa perancangan aplikasi pelayanan servis komputer.
3. Sebagai salah satu sumber masukan kepada PD. Duta Komputer Pontianak untuk kendala dan permasalahan yang terjadi pada seluruh proses pelayanan konsumen terutama pelayanan servis komputer.
4. Sebagai salah satu bentuk penerapan dan pengaplikasian ilmu manajemen informatika.

Sedangkan tujuan penulisan tugas akhir ini adalah salah satu syarat kelulusan Program Diploma III Program Studi Manajemen Informatika di AMIK BSI Pontianak.

1.3. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu panduan bagi peneliti mengenai urutan bagaimana penelitian tersebut dilakukan. Metode penelitian dalam tugas akhir ini

adalah Metode Deskriptif. Metode Deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem penelitian, atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

A. Metode pengembangan Perangkat Lunak

Dalam pengembangan metode perangkat lunak ini menggunakan metode *waterfall*. Metode *waterfall* juga biasa di sebut metode air terjun yaitu suatu metode yang menyediakan pendeaktan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terturut di mulai dari analisis, desain, Pengkodean, pengujian, dan tahap pendukung. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

1. Analisis

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan.

2. Desain

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antar muka, dan prosedur pengodean.

3. Pembuatan kode program

Desain harus ditranlasikan kedalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah di buat pada tahap desain.

4. Pengujian

Pengujian fokus pada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah di uji.

5. Tahap pendukung (*support*)

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika dikirim ke pengguna. Tahap pendukung atau pemeliharaan dapat mengulangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk membuat perangkat lunak yang baru.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data yang digunakan oleh penulis dalam melakukan pengumpulan data untuk pembuatan tugas akhir adalah:

1. Wawancara (*Interview*)

Pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara dilakukan dengan membuat jadwal wawancara yang disetujui oleh staff administrasi yang berada di PD. Duta Komputer dengan tujuan mewawancarai serta menggali informasi mengenai kelebihan dan kekurangan sistem yang telah berjalan sebelumnya dan mencatat hasil dari wawancara tersebut agar mendapatkan data yang diperlukan..

2. Observasi

Penulis melakukan pengamatan-pengamatan langsung dengan kegiatan yang berhubungan dengan masalah yang diambil dari PD. Duta Komputer. Hasil dari pengamatan tersebut langsung di catat oleh penulis dan dari kegiatan observasi ini dapat di ketahui kesalahannya atau proses dan kegiatan tersebut.

3. Studi Pustaka

Selain melakukan kegiatan diatas penulis juga melakukan studi pustaka seperti mencari referensi-referensi berada di *Internet* dan buku-buku yang berada di perpustakaan.

1.4. Ruang Lingkup

Pada penulisan penelitian ini penulis membahas mengenai kendala-kendala yang terjadi pada proses pelayanan servis komputer, kendala itu meliputi : Prosedur pelayanan, pendataan konsumen, pendataan servis, Proses pembayaran hingga pengolahan data laporan.

Aplikasi yang di rancang menggunakan pendekatan *waterfall*, dimana aplikasi ini akan dibatasi pada hak akses pengguna yaitu admin, teknisi, kasir, gudang *sparepart* dan pimpinan. Admin menerima dan mengembalikan barang servis, teknisi mengecek dan memperbaiki barang yang di servis, kasir mengelola keuangan servis, gudang *sparepart* mengelola barang *sparepart* servis, pimpinan mengontrol karyawan yang bekerja serta menerima laporan kerja.

Aplikasi yang digunakan untuk arsitektur antara lain Microsoft Visual Basic 6.0 dan MySQL untuk perancangan basis data, serta *crystal report* untuk pembuatan laporan.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk dapat mengetahui secara ringkas permasalahan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini maka digunakan sistematika penulisan yang bertujuan untuk mempermudah pembaca menelusuri dan memahami isi Laporan Tugas Akhir sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan latar belakang secara umum, maksud dan tujuan, metode penelitian, ruang lingkup yang membatasi permasalahan dan sistematika penulisan yang merupakan gambaran dari keseluruhan fisik.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini membahas tentang uraian konsep dasar pemrograman yang dibahas pada ruang lingkup data dan memberi penjelasan secara teori tentang konsep dasar program dan peralatan program.

BAB III ANALISA SISTEM BERJALAN

Bab ini penulis menguraikan pembahasan tentang tinjauan, sejarah perusahaan, struktur organisasi dan fungsi, prosedur sistem berjalan, diagram alir data (DAD), sistem berjalan, kamus data, spesifikasi sistem berjalan, spesifikasi bentuk dokumen masukan, bentuk dokumen keluaran, permasalahan dan alternatif pemecah permasalahan.

BAB IV RANCANGAN SISTEM USULAN

Dalam bab ini berisikan *file* umum, usulan terhadap organisasi meliputi, prosedur sistem usulan, diagram alir data (DAD), sistem usulan, kamus data sistem, spesifikasi rancangan sistem usulan, spesifikasi sistem komputer dan jadwal implementasi.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini penulis mengemukakan beberapa kesimpulan dan saran-saran yang berkaitan dengan “Analisis Dan Perancangan Aplikasi Sistem Pelayanan Servis Komputer Berbasis *Desktop* Pada PD.Duta Komputer Pontianak”.