

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kemajuan dibidang teknologi terutama pada informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Tak sedikit dari pelaku bisnis maupun individu pada zaman sekarang memanfaatkan kemajuan teknologi untuk menunjang aktifitas sehari-hari seperti mencari informasi dan menjalin komunikasi dapat dengan mudah dilakukan dengan adanya teknologi. Termasuk *smartphone* atau *gadget* di Indonesia yang mengalami perkembangan yang tergolong sangat pesat. Indonesia menjadi salah satu negara dengan pengguna perangkat seluler yang sangat banyak, perusahaan riset Data Reportal menunjukkan bahwa jumlah pengguna perangkat seluler yang terkoneksi di Indonesia mencapai 370,1 juta per awal tahun 2022 [1]. Akibat banyaknya pemakai, maka layanan reparasi resmi dari beberapa merek yang ada pada Indonesia melakukan ekspansi ke berbagai macam daerah. Meskipun telah melakukan ekspansi ke berbagai macam daerah atau regional, tetap saja hal tersebut belum dapat sepenuhnya menjangkau seluruh masyarakat yang ingin memperbaiki *gadget*-nya. Dari masalah jarak layanan resmi yang sudah berekspansi mungkin masih cukup jauh, maka mulai bermunculan UMKM yang membuka jasa reparasi *gadget*, yang lebih mudah dijangkau dari segi jarak dan biaya.

Masalah umum yang terjadi pada UMKM jasa reparasi meliputi pengelolaan pelayanan yang belum terdigitalisasi. Belum adanya sistem komputasi yang digunakan yang berimbas pada pelayanan, antrian, serta pencatatan pendapatan yang masih menggunakan media kertas sehingga memunculkan kerugian seperti hilangnya data, serta pengerjaan atau antrian menjadi tidak terstruktur.

Salah satu industri yang menyediakan jasa, bergerak di bidang perbaikan *gadget* adalah Light Service. Toko Light Service berdiri pada tahun 2019 di Kota Surabaya dan saat ini Light Service adalah toko yang menyediakan jasa reparasi *gadget* yang meliputi Android, iPhone, Macbook, Laptop, penjualan komponen *gadget* dan lain-lain.

Proses bisnis yang ada di Toko Light Service saat ini masih berjalan secara konvensional, dimulai ketika pelanggan konsultasi mengenai *gadget* yang akan direparasi. Kemudian menyerahkan *gadget*-nya untuk direparasi. Selanjutnya saat dalam proses perbaikan pelanggan datang langsung ke toko untuk menanyakan perkembangan *gadget* yang sedang diperbaiki. Setelah *gadget* selesai diperbaiki, admin akan memberitahukan pelanggan, kemudian pelanggan melakukan pembayaran.

Dari proses bisnis tersebut terdapat beberapa permasalahan, yaitu cara mengelola pesanan pelanggan masih menggunakan media kertas yang dapat berpotensi hilang maupun rusak. Selain itu, pihak pelanggan tidak dapat memantau status perbaikan *gadget*, jika ingin mengetahui status perbaikan maka pelanggan harus menanyakan secara langsung atau menghubungi admin, dan pencarian data perbaikan *gadget* yang dilakukan oleh admin masih manual atau harus menanyakan langsung kepada teknisi, sehingga memunculkan kerugian dari segi waktu. Kemudian proses pembukuan keuangan masih dilakukan secara konvensional dan mempunyai resiko kehilangan data sewaktu-waktu, rendahnya sistem pengawasan, dan akses terbatas.

Berdasarkan masalah diatas, penulis membuat sistem informasi manajemen jasa reparasi *gadget* sebagai solusinya, dengan memanfaatkan teknologi yang telah berkembang untuk membantu proses berjalannya bisnis agar lebih mudah dan dapat menghemat dari segi waktu dan tenaga. Sistem yang diharapkan akan dapat mengelola pesanan jasa reparasi agar lebih terstruktur. Memudahkan pelanggan melakukan *monitoring* status perbaikan *gadget*. Pencatatan atau pembukuan keuangan untuk memudahkan pemilik usaha mengetahui perkembangan pada usahanya.

Hasil desain dan implementasi sistem diharapkan dapat menyelesaikan masalah terkait pengelolaan pesanan pelanggan, pelanggan dapat memantau proses perbaikan *gadget*, dan perbaikan laporan keuangan yang belum terstruktur pada Toko Light Service. Sehingga pihak Light Service dapat selalu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk kenyamanan setiap pelanggannya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang dapat diambil yaitu:

1. Bagaimana membangun aplikasi sistem informasi manajemen jasa reparasi berbasis web untuk Toko Gadget Light Service?
2. Apakah aplikasi sistem informasi manajemen jasa reparasi bisa digunakan oleh *user*?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat

Dengan adanya desain dan implementasi sistem informasi manajemen jasa reparasi pada Toko Gadget Light Service berbasis web diharapkan mempunyai tujuan dan manfaat sebagai berikut

### 1.3.1 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari desain dan implementasi sistem informasi manajemen jasa reparasi pada Toko Gadget Light Service berbasis web sebagai berikut:

1. Membuat desain dan implementasi sistem informasi manajemen jasa reparasi berbasis Web untuk Toko Gadget Light Service
2. Menguji apakah aplikasi sistem informasi manajemen jasa reparasi berbasis Web untuk Toko Gadget Light Service dapat digunakan oleh *user*

### 1.3.2 Manfaat

Adapun manfaat dari desain dan implementasi sistem informasi manajemen jasa reparasi pada Toko Gadget Light Service berbasis web sebagai berikut:

a. Pegawai

Dapat memudahkan mengatur nomor servis, membantu dalam pendataan harga reparasi sesuai keluhan kerusakan *gadget* pelanggan, dapat mengetahui *progress* dari perbaikan pelanggan agar dapat mengatur antrian reparasi pelanggan selanjutnya.

b. Pelanggan

Dapat mengetahui status perbaikan *gadget*.

c. Pemilik

Dapat memperoleh informasi pencatatan pendapatan selama periode tertentu.

### **1.3.3 Batasan Masalah**

Penelitian memiliki batasan agar tetap relevan dan tidak keluar pada jalurnya. Berikut ruang lingkup batasan masalah pada penelitian ini.

1. Aplikasi ini akan berfokus pada fitur pelayanan toko gadget Light Service.
2. Pada aplikasi ini pembuatan fitur pencatatan keuangan hanya sederhana meliputi pendapatan transaksi per gadget.

## **1.4 Metodologi Penelitian**

Pada sub bab ini mengulas tentang perihal penelitian yang digunakan selama proses pembuatan perangkat lunak berlangsung. Terdapat dua metodologi yang digunakan, yaitu metode pengumpulan data dan metode pengembangan sistem.

### **1.4.1 Metode Pengumpulan Data**

Data-data yang diperoleh untuk membuat atau mengembangkan sebuah sistem dapat diperoleh dengan cara berikut:

#### **1.4.1.1 Wawancara**

Wawancara berfungsi untuk menggali permasalahan dan juga menyesuaikan kebutuhan calon pengguna aplikasi terkait perangkat lunak yang akan dikembangkan. Wawancara dilakukan kepada pemilik dan admin toko.

#### **1.4.1.2 Observasi**

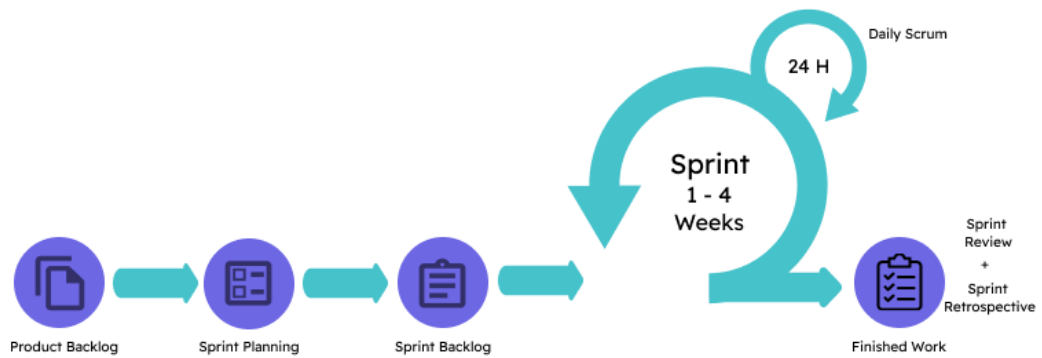
Observasi pada penelitian ini dilakukan untuk pengamatan pada objek penelitian yaitu Toko Gadget Light Service untuk ditinjau yang kemudian dikumpulkan dalam bentuk rekaman suara atau catatan.

#### **1.4.1.3 Studi Literatur**

Studi literatur adalah suatu metode pengumpulan data dengan menggunakan pengumpulan studi literatur yang memiliki keterkaitan terhadap topik peneliti serta sesuai dengan apa yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian.

### **1.4.2 Metode Pengembangan Sistem**

Metode pengembangan sistem yang akan dibangun menggunakan *Agile* model *Scrum* dengan gambaran sebagai berikut:



**Gambar 1.1** Metode Pengembangan Sistem

Metode penelitian yang akan diimplementasikan dalam pengembangan aplikasi ini menggunakan metode *Agile* model *Scrum*. Metode ini digunakan karena sistem yang akan dikembangkan menyesuaikan pada kebutuhan pengguna dan diharapkan dapat menyelesaikan hambatan saat pengembangan aplikasi.

Dalam pelaporan bab pembahasan nanti, akan mencantumkan semua proses scrum meliputi proses sprint dan perubahannya.

### 1.5 Jadwal Pelaksanaan

Adapun rancangan jadwal pelaksanaan penelitian tugas akhir.

**Tabel 1.1** Jadwal Pelaksanaan

No.	Nama Kegiatan	Bulan 1				Bulan 2				Bulan 3				Bulan 4				Bulan 5				Bulan 6				Bulan 7			
		Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi	■	■	■	■																								
2	Wawancara	■	■	■	■																								
3	Studi Literatur	■	■	■	■																								
4	Pengumpulan kebutuhan					■	■	■	■																				
5	Sprint 1									■	■	■	■																
6	Sprint 2													■	■	■	■												
7	Sprint 3																	■	■	■	■								
8	Sprint 4																					■	■	■	■				
9	Revisi jika diperlukan																	■	■	■	■	■	■	■	■				
10	Penyusunan Buku TA																					■	■	■	■	■	■	■	■

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan berupa refleksi dari pengerjaan tugas akhir yang memiliki beberapa bagian seperti berikut.

## **BAB I           PENDAHULUAN**

Bab I berisi tentang pendahuluan dari penelitian tugas akhir yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan manfaat dari penelitian tugas akhir. Selain itu terdapat metodologi yang digunakan untuk pengembangan aplikasi dan sistematika penulisan termasuk dalam bab I.

## **BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II berisi penelitian terkait dan landasan sebagai acuan dalam penelitian.

## **BAB III          METODOLOGI**

Bab III berisi tentang tahapan mengenai metode yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian menggunakan metode *SDLC Agile* model *scrum* dimana mulai tahap membuat *product backlog*, *sprint planning*, memulai *sprint*, *sprint review*.

## **BAB IV          IMPLEMENTASI**

Bab IV berisi tentang pembahasan implementasi dari desain yang telah dibuat.

## **BAB V           KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab V berisi penjelasan kesimpulan dari penelitian dan saran terkait penelitian tugas akhir.