**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Teknologi web merupakan salah satu bidang teknologi informasi yang perkembangannya begitu pesat dibandingkan dengan teknologi lainnya pada bidang yang sama. Teknologi Web yang sudah memasuki generasi kedua telah memberi dampak perubahan yang nyata pada pembuatan dan pengembangan aplikasi web. Hal ini terlihat jelas pada kemunculan sejumlah aplikasi berbasis web yang kaya akan isi serta kemampuan mengintregasikan data yang cukup handal.

CV. Nik Com yang beralamat di Jalan Bhakti Rt 01 Rw 02 No. 74 Barongan Kudus bergerak dalam jual beli serta pelayanan service komputer. Data yang diolah pada CV. Nik Com mulai dari pencatatan transaksi sampai pada pembuatan laporan. Proses pengolahan data pada CV. Nik Com telah memanfaatkan komputer namun hanya dalam lingkup proses penjualan saja, sedangkan pelayanan service hardware dalam proses pengolahan datanya masih menggunakan sistem manual atau menggunakan arsip kertas. Hal tersebut sangatlah tidak efektif karena menyebabkan transaksi penerimaan service terkadang tidak tercatat sepenuhnya yang akan menyebabkan terjadinya keterlambatan penanganan service. Selain itu, data service terkadang ada yang hilang sehingga sulit melakukan konfirmasi kepada pihak konsumen. Pelaporan data service juga tidak tersimpan pada satu tempat penyimpanan yang mengakibatkan proses pelaporan kurang cepat.

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut, maka penulis tertarik merancang suatu program aplikasi website yang dapat mengelola data service printer dan memberikan informasi terkait kepada pelanggan. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat memudahkan dalam pengolahan data service komputer serta menghasilkan output berupa laporan yang dibutuhkan oleh CV. Nik Com. Selain itu, dengan sistem ini keamanan data lebih terjaga sehingga dapat mengurangi manipulasi data yang dilakukan oleh pihak yang tidak berkepentingan. Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis menyusun sebuah laporan PKL dengan judul **“Sistem Informasi Pelayanan Jasa Service Komputer pada CV Nik. Com.”**

* 1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana merancang dan membangun sebuah Sistem Informasi Pelayanan Jasa Service Komputer pada CV. Nik Com sehingga diharapkan dapat membantu meminimalisir kesalahan yang terjadi saat proses pelayanan service.

* 1. **Batasan Masalah**

Agar lingkup yang dibahas tidak meluas ke hal lain, maka penulis membatasi permasalahan pada:

1. Sistem informasi ini hanya menangani data service komputer pada CV.Nik Com.
2. Sistem informasi service meliputi pengelolaan barang, kategori barang, transaksi penjualan dan service, laporan data barang, laporan data service, laporan data pelanggan.
3. Pembuatan aplikasi ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *Tools Sublime Text 3* dan *database MYSQL*.
   1. **Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

Tujuan dari penelitian laporan PKL adalah menghasilkan suatu program sistem informasi pelayanan jasa service komputer yang akan dibuat untuk mempermudah dalam mengelola data service komputer dan menghasilkan laporan yang lebih baik.

* 1. **Manfaat**

Adapun manfaat yang didapat dalam penulisan propsal PKL ini adalah:

1. **Bagi Penulis**
2. Mampu menerapkan ilmu pengetahuan serta mengaplikasikannya secara nyata sesuai apa yang telah didapatkan dari perkuliahan.
3. Mampu berkomunikasi dengan baik.
4. Menambah pengalaman dan ilmu komputerisasi.
5. **Bagi Perguruan Tinggi**
6. Membina hubungan kemitraan antara universitas dan instansi dalam sarana dan prasarana pendidikan.
7. Meningkatkan kualitas program praktek kerja lapangan bagi para lulusannya.
8. Membekali kemampuan dasar yang memberikan kemampuan kepada mahasiswa untuk menyesuaikan diri dengan perusahaan dalam pekerjaan.
9. **Bagi Instansi**
   * + 1. Memberikan kemudahan dalam melakukan pelayana jasa service komputer pada CV. Nik Com.
       2. Membantu mempermudah dalam melaporkan kegiatan service computer pada CV. Nik Com.
   1. **Tinjauan Pustaka**

Menurut H.Supriyono (2016), Sistem Informasi Pengelolaan Service Toko Komputer Berbasis Qrcode. Semakin banyaknya toko servis komputer, membuat masing-masing pemilik usaha servis komputer berusaha meningkatkan layanan kepada pelangganya. Semakin banyaknya pelanggan pada sebuah tempat servis komputer penggunaan telepon dan sms menjadi kurang cepat dan efektif memberikan status terbaru barang pelanggan. Diharapkan dengan adanya sistem informasi pengelolaan servis komputer berbasis web, dapat membantu untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada tempat servis tersebut.

Menurut Kotler (2000), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya dapat dikaitkan dengan produk fisik maupun tidak.

Menurut Ihasanul Fikri Sutanta (2012) dalam penelitiannya dengan Judul “Sistem Informasi Service Notebook Toshiba” ini mampu memberikan informasi tentang service. Tetapi tidak bisa mengatur pemakaian part, spare part tak ada status dalam peminjaman dan pengeluaran, report penjualan part dan biaya service tidak jadi satu dan fitur untuk sms gateway tidak ada.

* 1. **Metodologi Penelitian**
     1. **Objek PKL**

Bahan Usaha : Kantor Penjualan Komputer CV. Nik Com

Alamat : Jl. Bhakti Rt 01/02 No. 74 Barongan Kudus

* + 1. **Metode Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan data yang benar-benar akurat, relevan, valid dan juga reliable maka penulis mengumpulkan sumber data dengan cara.

1. **Sumber Data Primer**

Sumber Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari instansi baik melalui pengamatan langsung maupun pencatatan terhadap objek penelitian, meliputi :

* + - * 1. **Observasi**

Pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan terhadap gejala atau peristiwa yang diselidiki pada obyek penelitian secara langsung. Disini penulis melakukan observasi di CV. Nik Com.

* 1. **Wawancara**

Pengumpulan data melalui tatap muka dan tanya jawab dengan pihak- pihak yang berhubungan dengan permasalahan untuk mendapatkan data yang lebih rinci. Penulis melakukan wawancara dengan para staff juga pimpinan CV. Nik Com untuk mengetahui alur proses service komputer.

1. **Sumber Data Sekunder**

Sumber Data Sekunder adalah data-data yang diambil dari buku-buku, dokumentasi, dan juga literature-literature, meliputi:

1. **Studi Kepustakaan**

Pengumpulan data dari buku yang sesuai dengan tema permasalahan, misalnya pengumpulan teori-teori mengenai analisa dan desain untuk penyusunan laporan praktek kerja lapangan.

1. **Studi Dokumentasi**

Pengumpulan data dari literature-literature dan dokumentasi dari internet, buku ataupun sumber informasi lainnya.

* + 1. **Metode Pengembangan Sistem**

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah dengan menggunakan Metode Model Waterfall. Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*) (Rosa A.S dan M. Shalahuddin, 2016).

Analisis kebutuhan perangkat lunak

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

Desain

Desain perangkat lunak adalah proses multi langkah yang focus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya.

Pembuatan kode program

Desain harus ditranslasikan kedalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.

Pengujian

Pengujian fokus pada perangkat lunak secara dari segi lojik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan meminimalisir kesalahan dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

Pendukung (*support*) atau pemeliharaan (*maintenance*)

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 baru.

* 1. **Jadwal Kegiatan**

Untuk sistematika penulisan dalam laporan Kuliah Kerja Lapangan ini, penulis mengacu pada pedoman PKL Universitas Muria Kudus yang disusun dengan ketentuan sebagai berikut.

**BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini dilakukan penyusunan latar belakang masalah, perumusan masalah, pembuatan masalah, tujuan praktek kerja lapangan, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

**BAB II Landasan Teori**

Landasan teori memberikan uraian mengenai teori–teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diambil penulis. Teori-teori tersebut diambil dari literatur, dokumentasi, serta informasi dari pihak yang bersangkutan.

**BAB III Tinjauan Umum Objek PKL**

Bab ini memberikan uraian mengenai CV. Nik Com yaitu sejarah singkat berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, job description, peta instansi serta hal-hal yang berkenaan dengan pokok masalah yang diambil penulis.

**BAB IV Analisa dan Perancangan**

Pada bab ini memberikan uraian mengenai analisa masalah, teori yang digunakan, dan penyelesaian masalah

**BAB V Implementasi**

Bab ini berisi tentang pembahasan dan implementasi yang terdiri dari implementasi program dan pengujian sistem dengan kasus-kasus pada instansi yang bersangkutan.

**BAB VI Penutup**

Pada bab ini diuraikan kesimpulan yang diambil dari masalah yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dan saran yang dapat diberikan oleh penulis.