

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Nokia Care Center Gorontalo (NCC GTO) yang berada dibawah naungan PT. Unicom Hambura Jaya Makmur sejak tahun 2011. Nokia Care memberi layanan perbaikan khusus untuk produk Nokia dengan suku cadang yang original dan melayani berbagai macam pertanyaan untuk semua fitur, aplikasi dan services yang disediakan oleh Nokia. Nokia Care juga menjual aksesoris dan perpanjangan garansi resmi dari Nokia.

Sistem pengolahan data perbaikan di NCC Gorontalo ditangani oleh seorang Admin yang merangkap juga menjadi CRO dan stocker. Admin menangani perputaran hp yang dari customer service (CS), teknisi, dan pusat (L3, Teleplan, LHUB). Hasil pengolahan data perbaikan yang berupa laporan data ticket issue, data OOW, data dialy backlog, dan data pengeluaran rutin dikirim via email ke CEO, Officeser, dan Logistik. Proses pengolahan data perbaikan hp masih menggunakan aplikasi Microsoft Office Excel sehingga sulit memonitoring status repair hp dan pembuatan laporan-laporan berlangsung lama. Masalah lainnya yaitu pengecekan status repair hp yang dilakukan oleh admin berlangsung

lama di mana CS harus masuk ke dalam membawa tanda terima kepada admin untuk dicek sehingga customer lama menunggu.

Berdasarkan uraian di atas maka NCC Gorontalo perlu adanya suatu kebijakan sistem yang bisa mengatasi ataupun menyelesaikan masalah yang ada guna meningkatkan efisiensi dan efektifitas karyawan dan sarana yang ada. Olehnya itu NCC Gorontalo membutuhkan suatu sistem informasi pengelolaan data yang dapat melakukan proses penarikan informasi cepat dan terorganisir dengan baik serta terhubung dengan software untuk pengiriman laporan yaitu outlook express. Untuk itu judul yang diambil untuk penyusunan tugas akhir ini, yaitu **“Sistem Informasi Data Resume Repair Case Di Nokia Care Center Gorontalo”**.

## **1.2 Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Sistem pengolahan data yang masih manual pada proses perbaikan hp yang digunakan menyebabkan tidak efektif dan efisiennya proses setiap hari.
2. Karena masih menggunakan aplikasi bawaan microsoft yaitu excel akan menyulitkan dalam pembuatan rekapitulasi harian karena masih menggunakan teknik filter, pivot yang memakan waktu lama.

3. Pengecekan status perbaikan hp berlangsung lama karena CS harus masuk ke dalam back office untuk memeriksanya di admin.

Adapun rumusan masalahnya adalah :

Bagaimana meningkatkan efisiensi dan efektifitas sistem pengolahan data perbaikan hp di Nokia Care Center Gorontalo ?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan penyusun yaitu :

1. Menganalisa prosedur dan proses-proses sistem yang ada di Nokia Care Center Gorontalo terkait mengenai proses repair hp.
2. Merancang suatu sistem pengolahan data yang baru, di mana pada sistem yang dibuat nantinya dapat menutupi ataupun melengkapi sistem yang ada sekarang dan mempunyai nilai lebih dibandingkan sistem yang lama.

Sedangkan manfaat yang penyusun dapat adalah :

1. Mengendalikan NCC GTO dengan Kemudahan dan Flexibilitas Tinggi.
2. Memudahkan dalam mengatur *bisnis service* yang ada.
3. Agar memperlancar terlaksananya pelayanan yang sesuai dengan sistem informasi yang disampaikan oleh perusahaan pada pelanggan.

4. Melaksanakan kegiatan repair hp yang teranalisis dan terencana sehingga sesuai dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

#### **1.4 Batasan Penelitian**

Banyaknya masalah di atas menuntut adanya pembatasan masalah. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Sistem Pengolahan Data dalam penelitian ini hanya mencakup sistem pengolahan data perbaikan hp di Nokia Care Gorontalo itu sendiri (sisem internal).
2. Sistem yang dibangun nantinya akan menyesuaikan dengan sistem informasi yang telah ada sekarang (Sistem dari Nokia untuk *claim warranty*).
3. Tidak melibatkan user dari pihak lain (L3, TP, L-HUB).

#### **1.5 Metodologi Penelitian**

Langkah-langkah penelitian

Adapun langkah-langkah penelitian yang dilakukan adalah :

- a) Melakukan pengumpulan data yang berhubungan dengan proses perbaikan dan perputaran hp di Nokia Care Gorontalo.
- b) Menganalisa prosedur dan proses-proses sistem yang ada di Nokia Care Gorontalo guna mengidentifikasi masalah-masalah yang ada pada sistem yang ada.

- c) Merancang Sistem pengelolaan data dengan pemodelan sistem berupa Bagan Alir Sistem (*Flowchart*), Diagram Arus Data (DAD).
- d) Membuat sistem informasi data *resume repair case* dengan menggunakan bahasa pemrograman Visual Foxpro.
- e) Implementasi sistem informasi data *resume repair case*.
- f) Menyusun hasil laporan penelitian.

Dalam penelitian ini penyusun menggunakan seperangkat Laptop dengan spesifikasi sebagai berikut :

- a) Processor : Intel Dual Core T5250 1,50Ghz
- b) Harddisk : 500 GB SATA HDD
- c) RAM : DDR2 1 GB
- d) Printer : Canon IP 2770
- e) Lain-lain : Barcode Scanner

Perangkat lunak yang digunakan sebagai berikut :

- a) Sistem Operasi : Microsoft Windows XP SP2
- b) Bahasa Pemrograman : Visual Foxpro 9.0
- c) Database : Mysql
- d) Pengelola Kata : Microsoft Word 2007
- e) Pengelola Grafik : Microsoft Visio 2009
- f) Pengelola Gambar : Adobe Photoshop, Paint.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk bahan penulisan Laporan Akhir ini penulis mengumpulkan data-data yang diperlukan dengan metode :

### a) Metode Observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap masalah yang akan dijadikan objek penelitian, pengamatan yang penulis lakukan antara lain tentang bentuk rekapitulasi dan semua hal yang menyangkut obyek penelitian di Nokia Care Center Gorontalo.

### b) Metode Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung terhadap para karyawan terutama pada karyawan yang paling banyak menggunakan sistem guna mendapat kelengkapan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang dipilih mengenai pengolahan data pada sistem yang ada.

### c) Metode Kepustakaan

Penulis mencari informasi yang berkaitan dengan pokok pembahasan pada Laporan Akhir ini, melalui buku dan dari berbagai website maupun catatan yang penulis peroleh pada saat kuliah untuk bahan penunjang penulisan Laporan Akhir ini.

## **1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun yang menjadi lokasi tempat meneliti mahasiswa yaitu di Nokia Care Center Gorontalo dengan alamat Jalan Ahmad Yani No. 108 Kota Gorontalo.

## **1.7 Jadwal Penelitian**

Jadwal kegiatan penelitian dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

Kegiatan	Bulan																							
	Agustus				September				Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengumpulan Data			■	■	■	■	■																	
Analisis Sistem					■	■	■	■	■	■														
Desain Sistem								■	■	■	■	■	■	■	■									
Pembuatan Sistem Informasi Data Resume Repair Case											■	■	■	■	■	■	■							
Implementasi Sistem Informasi Data Resume Repair Case														■	■	■	■	■	■	■				
Penyusunan Laporan																		■	■	■	■	■	■	■



