

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan kemajuan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, mendorong manusia untuk terus melakukan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Salah satu dari kemajuan di bidang teknologi adalah sistem informasi (SI). SI berfungsi menunjang peningkatan suatu bisnis dalam satu organisasi dan institusi (Maulana, 2015). Menurut Rosses (dalam Jogiyanto, 2015) SI adalah suatu sistem didalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelola transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Seiring dengan semakin banyaknya produk *SmartPhone* yang di keluarkan Advan, maka demi meningkatkan kepuasan konsumen, Advan membuat *service center* khusus *SmartPhone* Advan, yaitu Vancare Indonesia. Vancare merupakan *Service Centre* resmi produk Advan yang mengutamakan kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik untuk para konsumen Advan, dimana Vancare ini sudah tersebar di seluruh Indonesia terutama di Gorontalo.

Vancare Gorontalo sendiri berdiri di bawah *management* Vancare Makassar, dimana seluruh aktifitas management di tangani oleh Vancare Makassar, baik itu dari segi laporan keuangan sampai pada pemesanan *sparepart*. Sistem yang sudah ada lebih memperhatikan unit masuk yang bergaransi sehingga unit Non Garansi penanganannya memerlukan waktu servis yang lama di Vancare

Gorontalo. Selain itu, sistem lama belum menyediakan fitur laporan pendapatan unit Non Garansi sehingga admin Vancare Gorontalo perlu membuat laporan dengan menggunakan aplikasi pengolah data (seperti menggunakan excel) untuk laporan pendapatan setiap minggunya. Dalam pembuatan laporan keuangan ini juga, admin masih sering melakukan kesalahan dalam pelaporan keuangan baik itu dari harga *sparepart* yang kurang bahkan sampai kesalahan dalam penginputan kode penerimaan *service (work order)*. Selain itu *customer service (CS)* sering mendapat kendala dalam menghubungi customer yang barangnya sedang diperbaiki di Service Center.

Berdasarkan permasalahan tersebut, perlu dibuat sebuah sistem informasi berbasis web yang diharapkan dapat mempermudah admin dalam memperhatikan unit non garansi agar unit service non garansi bisa diselesaikan tepat waktu. Selain itu sistem ini menyediakan fitur laporan pendapatan yang bisa dilihat langsung oleh pimpinan, sehingga admin sudah tidak membuat lagi laporan keuangan dan mengurangi tingkat kesalahan dalam pelaporan keuangan ke pimpinan. Sistem ini juga dilengkapi dengan fitur *SMS Gateway* yang memudahkan CS dalam menghubungi masing-masing *customer* yang unitnya sedang diperbaiki di Vancare baik itu unit yang sudah selesai, ataupun unit yang masih membutuhkan konfirmasi langsung tentang biaya ke *customer*.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimana merancang sebuah sistem informasi penjualan dan *Service Center* unit non garansi berbasis web dan *sms gateway* di Vancare Gorontalo?

1.3 Ruang Lingkup

Yang menjadi ruang lingkupnya adalah:

1. Sistem informasi yang dirancang berbasis WEB dan dapat di akses secara *online*
2. Sistem ini berfokus pada layanan *service* unit non garansi
3. Sistem yang dibuat mencakup harga *sparepart*, biaya perbaikan, proses pengerjaan unit, serta laporan pendapatan
4. Lokasi penelitian adalah Vancare Gorontalo (*Service Centre Advan*) sebagai tempat pengambilan data.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan masalah di atas adalah untuk merancang sebuah sistem informasi Penjualan dan *Service Center* unit non garansi berbasis web dan *sms gateway* di Vancare Gorontalo

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, dapat menambah ilmu pengetahuan dalam bidang sistem informasi khususnya dalam pengembangan sistem informasi penjualan *sparepart* dan *service center* unit non garansi berbasis web dan sms gateway.
2. Secara Praktikal
 - a. Bagi *customer*, dapat memudahkan *customer* mengetahui informasi tentang perbaikan hp di Service Center
 - b. Bagi CS, memudahkan cs menghubungi customer tentang perbaikan hp di Service Center
 - c. Bagi admin, memudahkan admin dalam membuat data pendapatan unit perbaikan non garansi yang nanti akan dilaporkan pada pihak management Vancare Makassar
 - d. Bagi pimpinan, memudahkan pimpinan mengetahui langsung unit yang dikerjakan teknisi serta memudahkan pimpinan mengetahui laporan pencapaian service center unit non garansi di Service Center Advan