

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dengan perkembangan teknologi zaman sekarang, kegiatan manusia untuk mencari informasi dapat dimudahkan dengan memanfaatkan teknologi smartphone. Karena teknologi smartphone ke depannya akan terus berkembang berdasarkan apa yang dibutuhkan manusia saat itu. Untuk memberi suatu informasi yang mudah untuk pengguna, maka diciptakan sebuah cara baru yaitu dengan menggunakan *Quick Response (QR) Code* atau juga dapat disebut dengan kode respon cepat. (Noviyanti, Muliantara, and Putra 2022)

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

PT. Indo Albani Teknologi adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang teknologi informasi yang menyediakan jasa servis PC maupun laptop, *spare part* PC maupun laptop, alat elektronik yang dibutuhkan dalam menunjang kebutuhan pelanggan. PT. Indo Albani Teknologi juga mengembangkan bisnis pengabdian pada masyarakat berbentuk Lembaga Teknologi Informatika dan Keterampilan

Indocomputer (LTIKI) yang bergerak bidang pelatihan konsentrasi jurusan teknisi komputer jaringan terpadu dan teknisi laptop.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan muncul masalah yaitu pelanggan harus mengunjungi perusahaan jika ingin mengetahui status servis.

Dengan membangun sistem informasi pelayanan servis ini diharapkan mampu membantu perusahaan dalam mengelola dan mengolah data pelanggan yang melakukan servis pada perusahaan, mencatat riwayat servis pelanggan yang terdiri dari tanggal pemeriksaan, keluhan yang dialami pelanggan dan kerusakan yang terjadi pada perangkat yang akan di servis.

Berdasarkan uraian di atas penulis ingin memanfaatkan teknologi informasi dengan mencoba merancang sebuah program untuk membantu menyelesaikan masalah yang terjadi pada perusahaan PT. Indo Albani Teknologi dengan melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “SISTEM INFORMASI PELAYANAN SERVIS CENTER RESMI STUDI KASUS PT. INDO ALBANI TEKNOLOGI BERBASIS QR CODE MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN *DATABASE* MYSQL

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan apa yang telah penulis amati dari perusahaan, penulis akan merumuskan beberapa masalah diantaranya adalah:

1. Bagaimana membangun sistem informasi pelayanan servis PC dan laptop berbasis *website* menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL dapat

membantu PT. Indo Albani Teknologi dalam mengolah data servis dan transaksi pelanggan?

2. Bagaimana membangun sistem informasi pelayanan servis PC dan laptop berbasis *website* menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL dapat membantu PT. Indo Albani Teknologi dalam melayani pelanggan secara cepat?
3. Bagaimana membangun sistem informasi pelayanan servis PC dan laptop berbasis *website* menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL dapat membantu pelanggan melihat status servis dengan melakukan pemindaian *QR Code*?
4. Bagaimana membangun sistem informasi pelayanan servis PC dan laptop berbasis *website* menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL dapat membantu PT. Indo Albani Teknologi dalam menghasilkan laporan data servis secara cepat, tepat dan akurat?
5. Bagaimana membangun sistem informasi pelayanan servis PC dan laptop berbasis *website* menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL, dapat membantu pelanggan untuk mengetahui status servis yang dilakukan pelanggan?

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian skripsi ini tidak menyimpang dari pemecahan masalah dan tujuan dari penulis ini tercapai sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah, yaitu hanya membahas tentang sistem informasi pelayanan

servis pada PT. Indo Albani Teknologi berbasis QR CODE menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL

#### 1.4. Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa hipotesis yaitu:

1. Diharapkan dengan diterapkan sistem informasi pelayanan servis PC dan laptop menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL dapat membantu PT. Indo Albani Teknologi dalam mengolah data servis dan transaksi pelanggan.
2. Diharapkan dengan diterapkan sistem informasi pelayanan servis PC dan laptop menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL dapat membantu PT. Indo Albani Teknologi dalam melayani pelanggan secara cepat.
3. Diharapkan dengan diterapkan sistem informasi pelayanan servis PC dan laptop menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL dapat membantu pelanggan melihat status servis dengan melakukan pemindaian *QR Code*.
4. Diharapkan dengan diterapkan sistem informasi pelayanan servis PC dan laptop menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL dapat membantu PT. Indo Albani Teknologi dalam menghasilkan laporan data servis secara cepat, tepat dan akurat.
5. Diharapkan dengan diterapkan sistem informasi pelayanan servis PC dan laptop berbasis *website* menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL, dapat membantu pelanggan untuk mengetahui status servis.

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Pada penelitian ini, penulis memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu:

1. Membangun sebuah sistem informasi pelayanan servis PC dan laptop berbasis *website* dapat membantu PT. Indo Albani Teknologi dalam mengolah data servis.
2. Membangun sebuah sistem informasi pelayanan servis PC dan laptop berbasis *website* dapat membantu PT. Indo Albani Teknologi dalam melayani pelanggan secara cepat.
3. Membangun sebuah sistem informasi pelayanan servis PC dan laptop berbasis *website* dapat membantu PT. Indo Albani Teknologi dalam mengolah data transaksi pelanggan.
4. Membangun sebuah sistem informasi pelayanan servis PC dan laptop berbasis *website* dapat membantu PT. Indo Albani Teknologi dalam menghasilkan laporan data servis secara cepat, tepat dan akurat.
5. Membangun sebuah sistem informasi pelayanan servis PC dan laptop berbasis *website* dapat membantu pelanggan untuk mengetahui status servis.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada:

1. Perusahaan

Bagi perusahaan, penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam mengolah data servis, melayani pelanggan secara cepat, mengolah data transaksi pelanggan dan menghasilkan laporan data servis secara cepat, tepat dan akurat.

## 2. Pelanggan

Bagi pelanggan, penelitian ini akan membantu memudahkan pelanggan dalam melihat status servis, apakah sudah selesai servis yang dilakukan atau belum selesai dimanapun itu baik dirumah, dikantor, ataupun diluar kota

## 3. Peneliti

Bagi peneliti, peneliti dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam mengaplikasikan kemampuan yang telah dipelajari dan dimiliki sebelumnya

### **1.7. Gambaran Umum Objek Penelitian**

Pada gambaran umum ini perlu dijelaskan sejarah perusahaan, struktur organisasi dan bidang usaha, visi, misi dan tujuan organisasi.

#### **1.7.1. Sejarah organisasi/perusahaan**

Didirikan pada tahun 2007 Oleh Bapak Zuhendra,SE,M.Kom, Alumni Universitas Ekasakti Padang dan Alumni Universitas Putra Indonesia, semua ini karna izin Allah SWT. Pada Tanggal 15 September 2007 Indocomputer memulai bisnis IT dan service dalam perjalanan merintis bisnis dengan banyak rintangan terutama masalah tenaga teknis/ahli komputer *hardware* dan *software*, sementara dalam bisnis IT tidak cukup dengan modal banyak yang terpenting SOP tenaga teknis harus ada.

Pada tahun 2008 perusahaan tumbuh mengembangkan unit perusahaan bidang Lembaga Pelatihan Teknisi Komputer-Laptop dan Jaringan Terpadu. Perusahaan

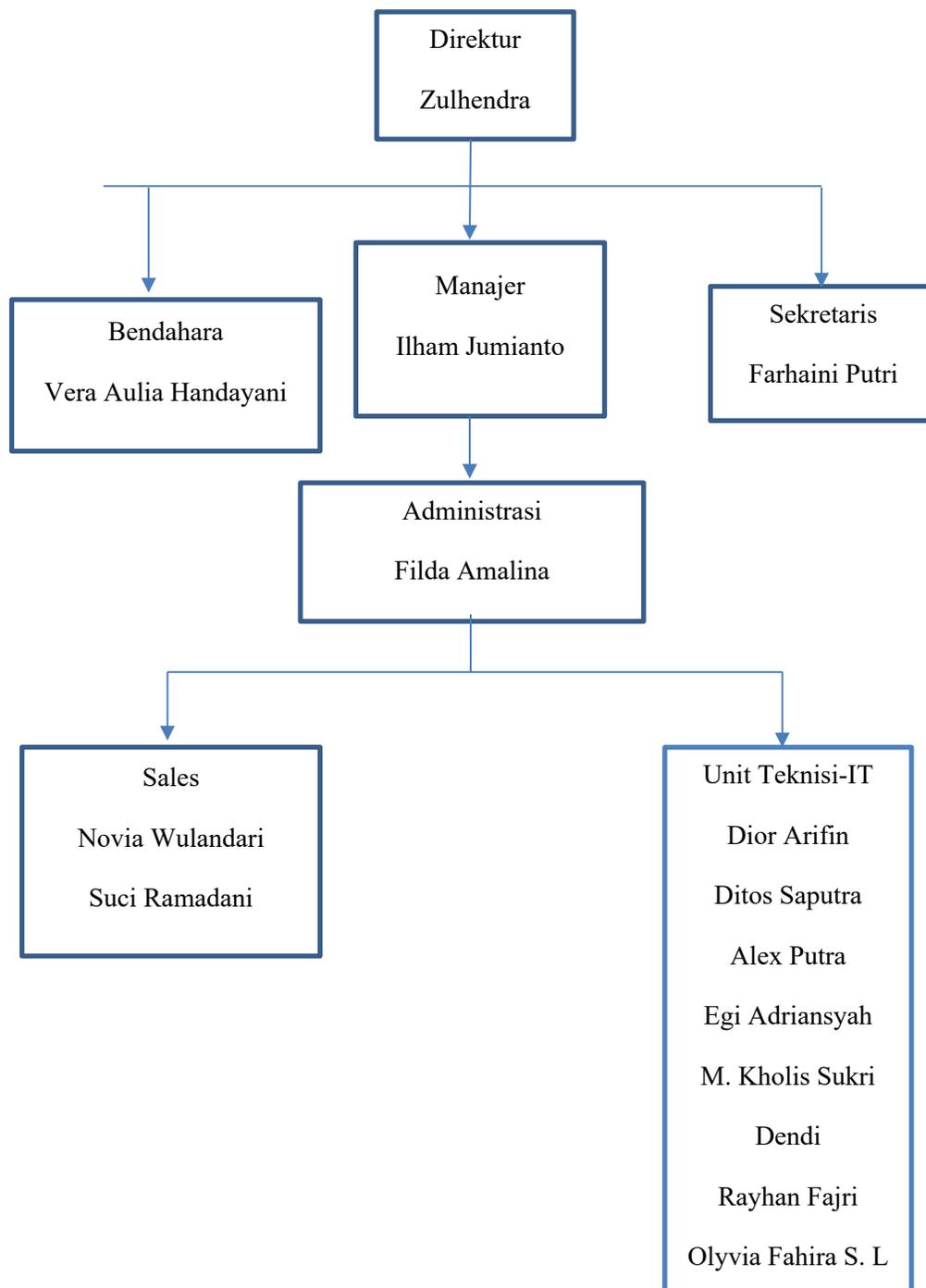
memperluas kerjasama dengan instansi pemerintah dan sekolah bidang kerjasama servis komputer dan *supplier*.

Indocomputer juga mengembangkan bisnis pengabdian pada masyarakat berbentuk Lembaga Teknologi Informatika dan Keterampilan Indocomputer (LTIKI) yang bergerak Bidang Pelatihan Konsentrasi Jurusan Teknisi Komputer Jaringan Terpadu dan Teknisi Laptop.

Pada tahun 2019, seiring dengan regulasi perkembangan zaman Indocomputer mendirikan group Perusahaan pada tanggal 15 Oktober 2019 khusus devisi layanan service center resmi dengan nama perusahaan “PT. Indo Albani Teknologi”

### **1.7.2. Struktur organisasi dan bidang usaha**

Struktur organisasi merupakan susunan atau tingkatan yang berisi pembagian peran dan tugas tiap individu dalam suatu perusahaan berdasarkan jabatannya, yang digambarkan dalam bentuk bagan atau garis hierarki. Adapun struktur organisasi PT. Indo Albani Teknologi dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Sumber: PT. Indo Albani Teknologi

**Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. Indo Albani Teknologi**

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dijelaskan nama pada masing-masing bagian di bawah ini:

Direktur	: Zulhendra,S.E., M.Kom
Bendahara	: Vera Aulia Handayani, S.E
Sekretaris	: FARHAINI PUTRI, S.E
Manajer	: Ilham Jumianto
Administrasi	: Filda Amalina
Sales	: Novia Wulandari
	: Suci Ramadani
Unit Teknis-IT	: Ilham Jumianto
	: Dior Arifin
	: Ditos Saputra
	: Alex Putra
	: Egi Adriyansyah
	: M. Kholis Sukri
	: Dendi
	: Rayhan Fajri
	: Olyvia Fahira Sonita Lubis

### **1.7.3. Visi, Misi dan Tujuan Organisasi**

Visi itu merupakan serangkaian kata yang menunjukkan impian, cita-cita atau nilai inti sebuah keinginan sekelompok orang atau secara pribadi dengan pandangan

yang jauh ke masa depan demi mencapai sebuah tujuan yang diinginkan. Misi adalah prioritas, metode, atau nilai-nilai kerja yang menjadi landasan untuk memberi petunjuk garis besar dalam mewujudkan sebuah visi. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan PT. Indo Albani Teknologi memiliki visi, misi dan tujuan yang dijelaskan di bawah ini:

#### A. Visi

Visi dari perusahaan PT. INDO ALBANI TEKNOLOGI yaitu “*One Stop Business Solution*” yang artinya Solusi Bisnis Satu Atap

#### B. Misi

Misi dari perusahaan PT. INDO ALBANI TEKNOLOGI

1. Mendukung terciptanya peluang bisnis sarana teknologi informasi komunikasi khususnya komputer dan suku cadangnya
2. Mempermudah pelanggan untuk mendapatkan peralatan komputer dan suku cadangnya
3. Memberikan informasi
4. Membantu pelanggan dalam mengatasi permasalahan kerusakan peralatan teknologi informasi dengan menyediakan jasa perbaikan
5. Membantu perusahaan-perusahaan untuk melakukan pelatihan kerja di bidang teknologi dan komunikasi

### C. Tujuan

1. Berperan aktif dalam bidang bisnis dan kewirausahaan
2. Membantu masyarakat agar tertarik untuk mengikuti perkembangan teknologi
3. Mengurangi tingkat pengangguran yang ada