

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

CV. Jayla Tech.Id Merupakan perusahaan yang berlokasi di Jl. Raya Jember, Dusun Krajan, Kedayunan, Kec. Kabat, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur 68461. Perusahaan ini terdaftar dalam kategori "*Servis Komputer*" dan "*Perusahaan Software*". Pada tahun 2021 Perusahaan ini bergerak di bidang *software* dan jasa IT, menawarkan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Pada Latar belakang diatas menjadikan Cv. Jayla Tech sebagai tempat *service* laptop dan pelayanan IT yang cukup baik namun menggunakan transaksi yang manual pada saat pembuatan nota penjualan dan nota service, sehingga membutuhkan sebuah sistem manajemen informasi pada bagian *service* laptop dan komputer. Oleh karena itu peneliti memilih Cv. Jayla Tech.Id sebagai tempat untuk Tugas Akhir peneliti, dengan tujuan untuk meningkatkan sistem manajemen informasi di Cv. Jayla tech.

Service Merupakan suatu tindakan jasa, maupun kinerja yang akan ditawarkan kepada *customer* dan tidak memiliki wujud. *Service* atau pelayanan memberikan kepuasan kepada *customer* dengan cara memberikan pelayanan baik, *Responsif* terhadap kebutuhan *customer*, serta memberikan solusi yang tepat dan cepat. Dengan memberikan pelayanan secara baik, pelanggan akan merasa puas dan loyal terhadap jasa yang ditawarkan. *Service* yang ada di CV. Jayla Tech.Id menerima pelayanan perbaikan laptop, komputer, printer dan penjualan atau penggantian *sparepart*. *Service* yang sering ada di CV. Jayla Tech. Id yaitu penggantian *sparepart* seperti keyboard Hardisk layar dan juga instal ulang windows pada komputer yaitu upgrade RAM ataupun Upgrade yang lainnya.

CV. Jayla Tech.ID perusahaan jasa *service* laptop dan komputer yang menyediakan jasa reparasi komputer dan laptop dalam bidang usaha ini, proses pelayanan *service* menjadi bagian penting dari pertumbuhan bisnis perusahaan. Perusahaan ini masih melakukan pencatatan transaksi secara manual yang diberikan kepada pelanggan sebagai bukti dan juga nantinya untuk komunikasi kepada pelanggan. Rekanan pada perbaikan laptop dan komputer mengakibatkan sulit untuk ditangani. untuk itu diperlukan penerapan sistem manajemen informasi yang terintegrasi untuk mencakup seluruh kebutuhan proses bisnis di CV. Jayla Tech.ID dengan itu pencatatan transaksi elektronik dibutuhkan untuk meminimalisir kesalahan dan meningkatkan keakuratan pencatatan transaksi *service* dan penjualan dapat dihubungkan langsung ke sistem manajemen informasi yang akan memudahkan dalam proses pencatatan, pelaporan dan penyediaan informasi kepada *customer*. Pelanggan mendapatkan informasi

proses perbaikan laptop dan komputer yang di progres melalui via WhatsApp *gateway*.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pendahuluan diatas, adapun beberapa perumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan tugas akhir ini. diantaranya, yaitu:

1. Bagaimana merancang sistem transaksi *service* laptop dan komputer menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD)?
2. Bagaimana penerapan pengujian sistem transaksi *service* laptop dan komputer di CV. Jayla tech.id dengan menggunakan metode *User Acceptance Test* (UAT)?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Untuk merancang sistem transaksi *service* laptop dan komputer menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD).
2. Untuk memastikan kesesuaian fitur pada sistem transaksi *service* laptop dan komputer di CV. Jayla Tech.ID.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat penelitian yang diperoleh dari tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Perusahaan

Dengan adanya sistem transaksi *servie* laptop dan komputer dapat memudahkan dalam pengelolaan *service* di CV.Jayla Tech.Id.

2. Manfaat Bagi Pelanggan CV. Jayla Tech.ID

Sistem yang penulis rancang dapat memudahkan pelanggan dalam memonitoring progres *service* laptop dan komputer sehingga pelanggan tidak perlu menanyakan progres perbaikan ke teknisi.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang ada di atas yaitu, sebagai berikut

1. Fitur yang dikembangkan berfokus pada pengelolaan *service* dan pelaporan transaksi *service*.
2. Sistem yang dikembangkan ini berbasis *web* dan dikembangkan menggunakan *framework* laravel.