

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penulis membuat tugas akhir menggunakan metode penelitian dengan judul “**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI SERVICE KOMPUTER BERBASIS WEB PADA TOKO MAKMUR COMPUTER**“ adalah metode kualitatif. Berikut ini adalah metode pengumpulan data yang digunakan.:

1. Observasi

Kemampuan seseorang untuk melakukan pengamatan dengan bantuan panca indra dikenal sebagai observasi. Dalam hal ini, observasi ini melibatkan layanan layanan, pengelolaan stok sparepart, dan laporan di Toko Makmur Computer..

2. Wawancara

Dalam tahap wawancara ini, orang yang diwawancarai adalah pemilik toko komputer yang makmur dan mereka mendengarkan atau mencatat jawaban dari pertanyaan yang diajukan..

3. Studi Literatur

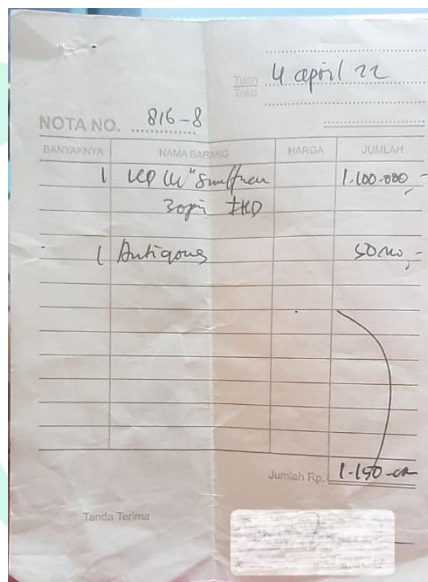
Mengumpulkan dan mempelajari jurnal penelitian, artikel dan buku tentang pengelolaan stok sparepart dan laporan.

3.2 Objek Penelitian

Penulis melakukan penelitian tugas akhir ini di sebuah toko komputer, Makmur Computer, yang berfokus pada penjualan laptop dan perangkat lunak komputer serta perlengkapan.. Toko makmur computer melakukan layanan service secara konvensional yang berlokasi di *Central Business District (CBD) Ciledug, Kec. Karang Tengah, Kota Tangerang, Banten* yang mengharuskan customer harus datang langsung ke toko untuk menggunakan layanan *service*.

3.3 Analisis Sistem Berjalan

Penulis menggunakan berbagai metode pengumpulan data untuk menganalisa sistem pada toko makmur komputer. Mulai dari studi pustaka, penulis mengumpulkan data dengan menelusuri dan memahami literatur yang relevan dengan topik penelitian mereka. Selanjutnya, penulis melakukan observasi langsung ke toko makmur komputer untuk melihat sistem yang ada dan dokumen yang digunakan. Hasil observasi langsung ini digambarkan pada **Gambar 3.1**, yang menunjukkan hasilnya..

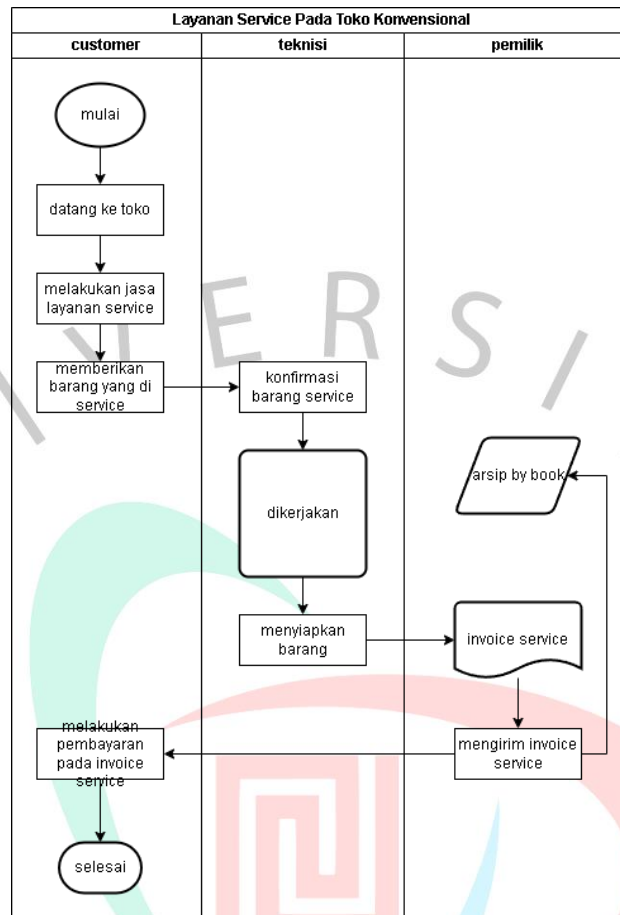


Gambar 3. 1 Nota Service Laptop Customer
(Sumber : Berkas Pribadi)

Selanjutnya, penulis mewawancarai pemilik toko komputer Makmur, yang dapat dilihat pada **Lampiran**.

3.3.1 Analisis Proses Bisnis

Gambar 3.2 dan **3.3** di bawah ini menunjukkan analisa proses sistem yang ada di toko makmur computer untuk memberikan gambaran tentang proses bisnis tersebut.

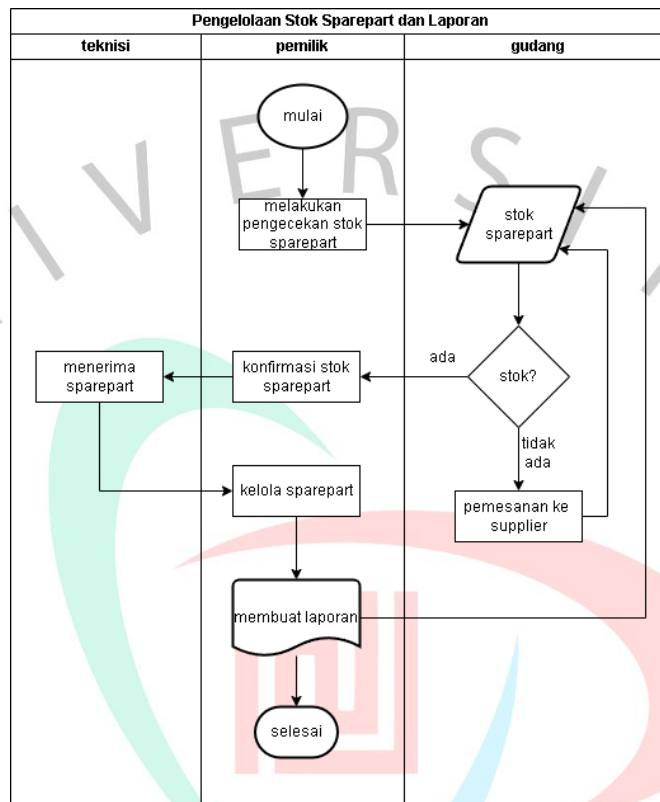


Gambar 3. 2 Layanan Service Pada Toko Konvensional

(Sumber : Berkas Pribadi)

Berdasarkan pada **Gambar 3.2**, dapat dilihat bahwa proses pelayanan *service* pada toko makmur computer secara konvensional dimulai dengan customer mendatangi toko dengan membawa *device* yang hendak ingin di *service*. Customer harus memberikan *device* mereka dan menjelaskan keterangan kerusakan apa saja yang ingin di *service*. Setelah customer memberikan keterangan mengenai kerusakan pada *device* mereka serta memberikan *device* mereka ke toko, teknisi toko akan menerima keterangan dan melakukan *service* terhadap *device* customer. Setelah teknisi menyelesaikan *service*, teknisi akan memberikan rincian apa saja *sparepart* yang digunakan dan layanan *service* apa yang dikerjakan kepada pemilik toko sehingga pemilik toko akan membuat *invoice* terkait *service*, *sparepart* dan biaya yang akan diberikan kepada customer untuk melakukan

pembayaran. Setelah customer melakukan pembayaran, maka customer akan mendapatkan *device* mereka kembali dan mendapatkan *invoice service* yang dilakukan pada toko.



Gambar 3. 3 Pengelolaan Stok SparePart dan Laporan

(Sumber : Berkas Pribadi)

Berdasarkan pada **Gambar 3.3**, dapat dilihat bahwa proses pengelolaan stok *sparepart* dan laporan dimulai dari pemilik melakukan pengecekan stok *sparepart* yang ada di gudang, setelahnya pemilik toko akan mencatat stok *sparepart* yang masih ada. Apabila stok *sparepart* pada gudang toko habis, pemilik toko harus memesan *sparepart* kepada *supplier* dan dilakukan pencatatan kembali. Dan apabila stok *sparepart* pada gudang masih tersedia, pemilik toko akan memberikan *sparepart* kepada teknisi untuk

dilakukan *service* jika ada customer dan *sparepart* akan dikelola dengan pencatatan menggunakan media buku sebagai penyimpanan laporan.

3.3.2 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan analisis di atas, penulis menguraikan beberapa masalah dengan sistem saat ini. Ini adalah masalahnya.:

1. Customer sulit mendapatkan informasi secara detail mengenai layanan *service* pada toko makmur computer.
2. Tidak ada catatan untuk barang masuk dan keluar, sehingga pelanggan kadang-kadang memiliki kesalahan informasi..
3. Saat ini, pengolahan data manual masih digunakan untuk pengolahan data sehari-hari. dimana data seperti nota servis dan penjualan *sparepart* disimpan dalam satu file dan kemudian disimpan dalam buku. Hal ini sangat beresiko.
4. Kesalahan data tentang persediaan dan stok barang sering terjadi. Terkadang, stok yang tercatat pada toko tidak sesuai, yang dapat menghambat layanan dan mengakibatkan kecurangan data.
5. Sistem pembayaran untuk jasa masih tidak konsisten atau tidak sesuai dengan harga yang ditetapkan.
6. Karena bukti pembayaran dari pelanggan hanya tersedia secara fisik, dapat hilang atau rusak. Akibatnya, jika terjadi masalah seperti konflik dengan pelanggan atau masalah keuangan lainnya, dapat sulit menunjukkan bukti pembayaran yang dilakukan.

3.4 Analisis Kebutuhan Sistem

Hasil yang didapat pada tahap wawancara dan analisis sistem, penulis kemudian melakukan analisis kebutuhan sistem melalui tahap elisitasi. Pada tahap elisitasi, penulis menjelaskan semua kebutuhan yang diperlukan untuk membantu sistem aplikasi dibuat. Tabel elisitasi disajikan di bawah ini, bersama dengan laporan dari toko makmur computer, dapat dilihat di **Lampiran** dan **Tabel 3.1** di bawah.

Tabel 3. 1 Elisitasi Tahap Akhir

Functional	
No	Analisa Kebutuhan
1	Customer dapat memesan tiket.
2	Customer dapat mengetahui informasi <i>service</i>
3	Admin bisa melakukan login
4	Admin bisa kelola data customer
5	Admin bisa kelola jasa <i>service</i>
6	Admin bisa kelola stok <i>sparepart</i>
7	Admin bisa kelola <i>service</i> customer
8	Admin bisa kelola data transaksi / <i>invoice</i>
9	Admin bisa membuat laporan
10	Logout dapat dilakukan oleh admin.
Non Functional	
No	Analisa Kebutuhan
1	Beri sistem yang mudah digunakan.