

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komputer telah memberikan berbagai macam kemudahan bagi manusia dalam melaksanakan berbagai macam aktivitas hariannya seperti menonton film, bermain game, menyelesaikan tugas, hingga melaksanakan pekerjaan kantor. Saat ini kita dapat mengamati komputer dan laptop menjadi alat yang sudah sangat populer dikalangan masyarakat luas. Dalam menjual perlengkapan komputer, CVPCM mengalami permasalahan karena relatif *customer* kurang mengetahui berbagai macam spesifikasi dari *hardware* komputer yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. CV. Pratama Citra Mandiri (CVPCM) merupakan salah satu CV yang bergerak di bidang penjualan komputer, laptop, *maintenance*, *hardware* dan *software* yang berdiri sejak tahun 2001.

Pada bagian pelayanan jasa CVPCM juga terdapat beberapa kendala yang sering dialami *customer* yaitu sulitnya *customer* yang harus mendatangi CVPCM secara langsung untuk menanyakan berbagai macam keluhan seputar kerusakan komputer dan solusi perbaikannya karena tidak semua panggilan telpon yang masuk dapat di tanggapi oleh staff CVPCM, serta terlalu banyaknya panggilan telpon yang hanya sekedar menanyakan informasi progress perbaikan hardware komputer *customer* yang sedang mengalami proses perbaikan.

Dengan adanya beberapa kendala tersebut, maka solusi yang dapat diusulkan adalah membangun aplikasi *web* yang dapat memberikan tampilan produk sesuai kategori yang dapat membantu dalam menentukan spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan *customer*, menyediakan fitur *livechat* pada aplikasi *web* yang dapat membantu *customer* melakukan tanya jawab seputar produk, jasa perbaikan komputer dan berbagai macam informasi penting lainnya. Serta aplikasi ini dapat berperan untuk menginformasikan progress perbaikan kepada *customer* melalui fitur *sms gateway*.

1.2 Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam Proyek Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mayoritas *customer* tidak mengerti akan spesifikasi komputer yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
2. Bagaimana menanggapi semua pertanyaan dari *customer* tanpa harus mengunjungi CVPCM secara langsung.
3. *Customer* sulit mendapatkan informasi progress dari perbaikan perangkat yang sedang melalui proses perbaikan.

1.3 Tujuan

Tujuan pembuatan proyek akhir ini adalah :

1. Menyediakan fitur yang dapat menampilkan *list* produk yang sesuai dengan kategori kebutuhan dan penggunaan *customer*.
2. Menyediakan *customer care* dengan fitur *live chat* yang sangat memudahkan *customer* untuk mendapatkan segala macam informasi CV yang dibutuhkan oleh *customer*.
3. Menyediakan sistem pelayanan jasa perbaikan komputer yang dapat menginformasikan presentase progress perbaikan perangkat yang dalam tahap proses perbaikan melalui fitur *sms gateway*.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari Aplikasi penjualan dan pelayanan jasa komputer berbasis web pada CV. Partama Citra Mandiri ini adalah :

1. List produk tidak memberikan visualisasi tiap komponen *hardware* pada komputer.
2. Pencatatan transaksi penjualan akan dicatat langsung pada buku transaksi CV dan Website hanya menampilkan data order saja.

3. Estimasi biaya layanan jasa perbaikan tidak dilaporkan kepada *customer* dan bagian pelayanan jasa hanya menginformasikan seputar estimasi waktu perbaikan beserta presentase progress perbaikan.

1.5 Definisi Operasional

Aplikasi penjualan dan pelayanan jasa komputer berbasis web pada CV. Partama Citra Mandiri ini merupakan aplikasi yang dapat membantu *customer* melakukan pembelian komputer dan aksesoris lainnya secara *online*. Melalui aplikasi ini *customer* dapat melihat *list* produk berdasarkan kategori kebutuhan pengguna. Untuk membantu menyelesaikan permasalahan *troubleshooting* pada komputer pelanggan, aplikasi ini dilengkapi dengan fitur *Live Chat*. Selain itu, aplikasi juga memberikan informasi progress perbaikan komputer melalui fitur *sms gateway*. Sehingga *customer* tidak perlu bertanya atau mendatangi CVPCM secara langsung untuk mendapatkan informasi progress perbaikan.

1.6 Metode Pengerjaan

Metode yang digunakan dalam pengerjaan proyek ini adalah SDLC (*Software Development Life Cycle*) dengan model pengembangan *Waterfall* [1]. Adapun tahap-tahapnya sebagai berikut :

1. *Requirements definition*

Proses pendefinisian dan pengumpulan kebutuhan-kebutuhan untuk membangun *system*. Pada tahap ini dilakukan penyusunan semua kebutuhan pembangunan perangkat lunak dari CV. Pratama Citra Mandiri yang bersangkutan dengan cara melalui wawancara dengan owner CVPCM.

2. *System and Software Design*

Pada tahap ini merupakan proses desain yang akan menerjemahkan syarat kebutuhan ke sebuah perancangan perangkat lunak yang dapat diperkirakan sebelum dibuat menggunakan bahasa pemrograman. Desain yang digunakan dalam bentuk pembuatan *flowmap*. Selain itu juga, dibuat dengan *database* dalam bentuk *ERD*, desain sistem dalam bentuk *Usecase diagram*.

3. *Implementation and unit testing*

Pada tahap ini desain program yang sudah dirancang kemudian diterjemahkan ke dalam kode-kode yang merupakan bahasa pemrograman yang sudah dikenali oleh komputer, dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* yang digunakan adalah MySQL.

4. *Integration and system testing*

Pada tahap ini merupakan tahap pengujian terhadap perangkat lunak yang dibangun. Pengujian ini menggunakan metode *black box*.

5. *Operation and maintenance*

Tahap ini tidak dilaksanakan karena pengerjaan proyek akhir ini dilakukan sampai pada tahap pengujian.

1.7 Jadwal Pengerjaan

Tabel 1-1 Jadwal Pengerjaan

Jadwal pengerjaan	Bulan Tahun 2014/2015																	
	Juni		Juli				Agustus				September				Oktober			
Minggu	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Analisis Kebutuhan																		
Pembuatan Model dan Desain																		
Coding																		
Implementasi dan Testing																		