



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komputer adalah media atau alat bantu untuk mempermudah pekerjaan seseorang baik dalam bidang pendidikan maupun yang lainnya. Selain dapat mengakses informasi dari segala penjuru dunia, komputer juga menyajikan pelajaran yang menarik dan kreatif baik di sekolah, di rumah atau dimanapun anda berada. Komputer Memiliki dua Komponen Penting yaitu Hardware dan Software, hardware juga memiliki beberapa komponen diantaranya motherboard, ram, LCD, keyboard dan lain-lain. Software juga memiliki beberapa komponen penting yaitu, Windows, Antivirus, program Aplikasi, dan lain-lain. Komputer juga merupakan alat interaksi antara sesama manusia dengan menggunakan internet sebagai penghubungnya.

Customer Relationship Management(CRM) ini berperan dalam interaksi dengan pelanggan. CRM operasional mencakup proses otomatisasi yang terintegrasi dari keseluruhan proses bisnis, seperti otomatisasi pemasaran, transaksi dan pelayanan. Salah satu penerapan CRM yang termasuk dalam kategori operasional CRM adalah dalam bentuk aplikasi web. Di dalam CRM meliputi *customer service* di dalam web dapat berupa banyak bentuk seperti menjawab pertanyaan pelanggan, menyediakan fasilitas pencarian dan perbandingan produk, menyediakan informasi teknis, memungkinkan pelanggan menelusuri status pemesannya, melakukan pesanan secara online, memesan produk secara personal sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelanggan (*customized*).

CV Salam Jaya Komputer adalah CV yang bergerak dibidang *Service* komputer, instalasi jaringan, *service* printer Inkjet, printer Dotmatrik, printer passbook dan perakitan komputer. CV ini memiliki kekurangan dalam proses yaitu masih menggunakan sistem manual dalam melakukan pemesanan. Kekurangan ini



juga menyebabkan proses dalam pemesanan menjadi lama karena sistem manual ini Dilakukan dengan cara langsung mendatangi lokasi CV Salam Jaya Komputer untuk melakukan pemesanan.

Berdasarkan permasalahan diatas, saya menerapkan sistem *Customer Relationship Management*(CRM) untuk dijadikan website Pelayanan Perbaikan Komputer Menggunakan metode *Extreme Programming*. Metode *Extreme Programming* adalah metode pengembangan software berdasarkan prinsip kesederhanaan, komunikasi, dan umpan balik yang baik (Pressman, 2012). Dengan menerapkan metode tersebut akan membantu proses kinerja yang ada pada website ini. Website ini juga mempermudah proses kinerja pada CV Salam jaya Komputer dalam pemesanan terutama pada pemesanan pelayanan *service* komputer.

Website ini membantu para user mengenai informasi apa saja kerusakan yang ada pada komputer baik itu hardware maupun software, website ini juga memberikan fitur *Tanya Jawab* mengenai kerusakan dan cara memperbaiki komputer yang akan langsung dijawab oleh teknisi CV Salam Jaya Komputer dan juga beserta fitur *Pesan Langsung* yang bertujuan untuk mempermudah user dalam memesan pelayanan perbaikan komputer secara online dan juga pemesanan *sparepart*. Hal ini mempersingkat proses kinerja pada CV Salam Jaya Komputer dalam bidang *service* komputer. Ini lah yang mendasari pembuatan ***Customer Relationship Management Pelayanan Perbaikan Komputer Berbasis Website Di CV Salam Jaya Komputer Menggunakan Metode Extreme Programing.***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka ditemukan rumusan masalah yang ada di CV. Salam Jaya Komputer yaitu bagaimana cara membangun sebuah aplikasi yang dapat melakukan pelayanan perbaikan Komputer berbasis website, sistem *chatting* dan sistem penjualan *sparepart* dengan menggunakan metode *extreme*



programming yang dapat membantu CV. Salam Jaya Komputer dalam mempermudah menjaga hubungan antara pekerja dengan *customer*.

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mempermudah para pengguna komputer dalam hal menjaga komputer mereka dari kerusakan hardware maupun *software*.
2. Untuk Mempermudah proses pemesanan pelayanan perbaikan komputer berbasis website.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ada dalam penelitian ini, yaitu :

1. Aplikasi yang dibuat hanya membahas tentang data pemesanan perbaikan komputer dan penjualan *sparepart* komputer.
2. Pengembangan aplikasi menggunakan metode *Extreme Programming* dan menggunakan bahasa Pemrograman PHP dan Database MySQL.
3. Dalam aplikasi ini *customer* dapat melakukan tanya jawab hanya kepada pekerja yang sedang bekerja atau admin di CV. Salam Jaya Komputer.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar pembahasan Tugas Akhir ini dapat memberikan gambaran yang jelas secara terperinci sesuai dengan tujuan, maka penulisan Tugas Akhir ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan tugas akhir, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJUAN PUSTAKA



Bab ini menjelaskan teori-teori yang bersifat umum atau mendasar yang berkaitan dengan topik dalam penulisan laporan akhir yang digunakan sebagai acuan atau referensi dalam memahami informasi yang ada berkaitan dengan penulisan atau tinjauan umum tentang teori-teori yang mendukung dalam penelitian penulis mengenai sistem informasi pelayanan perbaikan komputer yang dibuat.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum instansi, dan metode yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil sistem aplikasi yang dibuat, rancangan antar muka, beserta pembahasan hasil dari permasalahan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan berisi kesimpulan yang diambil dalam penulisan Tugas Akhir ini dan saran yang mungkin berguna bagi semua pihak.