



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

PT Teletama Artha Mandiri (TAM) merupakan salah satu entitas anak perusahaan dari PT Erajaya Swasembada Tbk (Erajaya) yang bergerak dalam bidang pendistribusian perangkat telekomunikasi di Indonesia. PT Teletama Artha Mandiri (TAM) telah membangun kemitraan strategis dengan beberapa prinsipal merek ternama perangkat telekomunikasi untuk mendistribusikan produknya. Selain itu, PT Teletama Artha Mandiri (TAM) juga mendistribusikan produk operator jaringan terkemuka di Indonesia. PT Teletama Artha Mandiri (TAM) telah menaungi lebih dari sekitar 2.000 *wholesaler* dan *retailer* di seluruh Indonesia. Jaringan distribusi PT Teletama Artha Mandiri (TAM) tersebar di seluruh Indonesia dengan konsentrasi utamanya yaitu di Pulau Jawa, Sumatera, dan Kalimantan. Perusahaan induk PT Teletama Artha Mandiri (TAM) sendiri terletak di Jakarta, dan sudah memiliki 24 cabang yang tersebar di Indonesia. Salah satu perusahaan cabangnya yaitu ialah PT Teletama Artha Mandiri Depo Palembang, yang beralamatkan di Jalan Ptc No.8 A, 8 Ilir, Kecamatan Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30114. PT Teletama Artha Mandiri (TAM), khususnya pada Depo Palembang mendistribusikan produk perangkat telekomunikasi merek ternama antara lain yaitu Nokia, Xiaomi dan Apple (iPhone dan iPad) di wilayah Palembang dan sekitarnya.

Kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat pada saat ini membuat perubahan yang begitu besar dalam kehidupan manusia di berbagai bidang. Seiring dengan perkembangan teknologi ini banyak sekali teknologi canggih yang diciptakan, misalnya seperti alat perangkat telekomunikasi. Perangkat telekomunikasi ini memiliki beragam fungsi dan kegunaan, misalnya yaitu tentu saja untuk berkomunikasi, mempermudah untuk mendapatkan informasi, dan untuk hiburan. Jenis perangkat telekomunikasi yang paling sering kita temui saat ini ialah *handphone*, *tablet*, dan sebagainya.



Meskipun perangkat telekomunikasi seperti telepon genggam dan *tablet* diciptakan dengan teknologi yang canggih, tidak menutup kemungkinan produk tersebut dapat mengalami kerusakan. Kerusakan tersebut bisa saja terjadi pada perangkat keras (*hardware*) atau pun juga pada perangkat lunaknya (*software*). Setiap perusahaan tentunya selalu ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan. Maka dari itu, perusahaan menyediakan pelayanan garansi untuk produk yang didistribusikan. Garansi merupakan suatu perjanjian kontrak yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan yang membeli produknya berupa penggantian produk atau perbaikan apabila produk mengalami kerusakan selama dalam masa periode tertentu. Masa garansi ponsel pada umumnya berlaku selama 12 bulan atau 1 tahun, namun ada pula yang masa berlakunya lebih singkat atau bahkan lebih lama. Namun, tidak segala jenis kerusakan pada ponsel dapat digaransikan, yaitu seperti kerusakan yang disebabkan oleh kesalahan atau kecerobahan pengguna produk itu sendiri. Misal salah satunya seperti ponsel yang terjatuh sehingga menyebabkan layarnya retak atau pecah dan sebagainya. Layanan garansi yang ditawarkan oleh PT Teletama Artha Mandiri ialah garansi penggantian dengan unit yang baru, asalkan kerusakan pada produk tersebut sesuai dengan kebijakan dari pihak perusahaan mengenai layanan garansi yang ditawarkan.

Sistem klaim garansi pada distributor *handphone* TAM yang dijalankan pada saat ini masih mengharuskan pelanggan datang ke toko *dealer* dengan membawa nota pembelian, kartu garansi, dan produk beserta kotak *full set* yang hendak diajukan klaim garansi. Apabila produk yang diajukan memenuhi syarat untuk pengklaiman garansi, baru kemudian produk tersebut akan diproses. Toko tersebut kemudian meneruskan kepada TAM. Dari pihak TAM kemudian melakukan pengecekan kembali terhadap kerusakan produk tersebut apakah sesuai dengan kebijakan garansi oleh perusahaan. Selanjutnya untuk mengetahui perkembangan proses pengklaiman garansi produk tersebut, pelanggan dapat datang kembali atau dapat berkomunikasi dengan toko tempat pengajuan klaim tersebut. Namun seringkali sistem seperti ini mengakibatkan proses penanganan klaim tidak terlaksana dengan baik, efektif, dan tepat waktu. Terkadang dari pihak toko tidak langsung segera meneruskan ke pihak TAM yang menyebabkan proses klaim

---



menjadi lebih lama. Selain itu juga sistem klaim garansi pada saat ini salah satu syaratnya ialah harus membawa nota/bukti pembelian serta kartu garansi produk tersebut. Terkadang ketika membeli produk secara *online* melalui *e-commerce* pembeli tidak memiliki nota pembelian secara nyata. Selain itu, dengan menggunakan nota pembelian serta kartu garansi kertas seperti ini memiliki beberapa resiko karena tidak menutup kemungkinan apabila kartu tersebut dapat hilang atau rusak. Sehingga pelanggan tidak dapat mengajukan klaim garansi produknya. Selain itu juga, proses rekap data klaim garansi pada perusahaan ini masih dilakukan dengan input secara manual. Proses penanganan klaim seperti ini dapat berdampak pada penurunan tingkat kepuasan pada pelanggan.

Berdasarkan analisa tersebut, maka dapat dilakukan perancangan serta pembangunan sebuah Aplikasi Klaim Garansi Produk Berbasis Web yang dapat dengan mudah diakses dari mana saja dan kapan saja. Aplikasi ini dapat mempermudah proses penanganan klaim garansi produk. Dengan sistem ini juga terdapat kartu garansi elektronik sebagai cadangan dari kartu garansi kertas. Selain itu, aplikasi ini juga dapat mempermudah pengelolaan data pengklaiman garansi ponsel yang masuk, dan administrasinya diharapkan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efektif. Selain itu dengan aplikasi ini juga tersedia layanan untuk mengirimkan pesan sehingga dapat mempermudah komunikasi antara pelanggan dan perusahaan. Dengan aplikasi ini juga mempermudah admin dalam membuat rekap atau laporan pengajuan klaim garansi. Hal tersebut tentu saja dapat mempermudah perusahaan serta meningkatkan kredibilitas perusahaan terutama dalam hal pelayanan klaim garansi produk yang didistribusikan oleh perusahaan.

Maka dari itu, penulis bermaksud untuk merancang dan membangun sebuah aplikasi yang sekaligus dijadikan sebagai Laporan Akhir dengan judul “**Aplikasi Klaim Garansi Produk Berbasis Web Pada PT Teletama Artha Mandiri Depo Palembang**”.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka berikut ini poin-poin masalah yang ada:

1. Pelanggan sulit untuk mendapatkan informasi mengenai layanan klaim garansi secara cepat dan akurat karena belum adanya layanan yang menyediakan informasi mengenai status pengajuan klaim garansi sehingga harus mendatangi kembali tempat mengajukan klaim garansi.
2. Penggunaan kartu garansi berbentuk kertas memiliki beberapa resiko diantaranya dapat hilang ataupun rusak, sehingga pelanggan tidak dapat mengajukan klaim garansi produknya.
3. Proses rekap data pengajuan klaim garansi dilakukan oleh admin dengan input secara manual.

Berdasarkan poin-poin tersebut maka perumusan masalah yang akan dibahas pada Laporan Akhir ini ialah “**Bagaimana Membangun Aplikasi Klaim Garansi Produk Berbasis Web Pada PT Teletama Artha Mandiri Depo Palembang?**”.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, untuk lebih memudahkan dalam pemahaman dan pembahasannya, serta lebih terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang dibahas. Maka penulis memberikan batasan masalah pada hal-hal dibawah ini:

1. Aplikasi yang akan dibangun ini dapat digunakan oleh admin dan juga petugas *warehouse* pada PT Teletama Artha Mandiri Depo Palembang serta untuk pengguna atau pelanggan yang hendak melakukan pengajuan klaim garansi produk.
2. Aplikasi ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MySQL.
3. Aplikasi ini hanya terbatas dalam layanan pengajuan klaim garansi.



## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan**

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun suatu aplikasi klaim garansi produk berbasis web untuk mempermudah proses pelayanan klaim garansi pada PT TAM.
2. Memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk mengetahui informasi proses klaim garansi secara akurat.
3. Menerapkan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan serta menambah pengalaman dan wawasan dalam bidang pembangunan sebuah sistem informasi atau sebuah aplikasi.

### **1.4.2 Manfaat**

Adapun manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan:
  - a. Sebagai sarana untuk meningkatkan pelayanan oleh perusahaan terutama dalam bidang pelayanan klaim garansi produk.
  - b. Memudahkan pelanggan yang hendak mengajukan klaim garansi produk pada PT TAM.
2. Bagi penulis:
  - a. Sebagai sarana untuk menambah wawasan berfikir dan menerapkan ilmu komputer khususnya dalam pemrograman web.
  - b. Sebagai sarana untuk mengimplementasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di Politeknik Negeri Sriwijaya.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data**

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis melakukan penelitian pada kantor PT Teletama Artha Mandiri Depo Palembang yang beralamatkan di Jalan Ptc No.8 A, 8 Ilir, Kecamatan Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30114. Waktu pelaksanaan penulis melakukan penelitian pada PT Teletama Artha Mandiri Depo Palembang yaitu selama dua minggu yang dimulai dari 13 Juli 2020 sampai dengan 27 Juli 2020.

---



### 1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam rangka penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (tidak melalui media perantara). Adapun cara yang dilakukan penulis untuk mengumpulkan data primer yaitu:

##### a. Observasi

Teknik observasi atau pengamatan ini dilakukan penulis dengan cara melakukan pengamatan pada proses-proses yang sedang berjalan pada perusahaan. Penulis mengamati semua hal yang berkaitan dengan data yang diperlukan terutama pada proses klaim garansi sampai pengambilan produk yang telah diperbaiki.

##### b. Wawancara

Teknik wawancara dilakukan dengan pengumpulan data melalui permintaan keterangan secara langsung kepada pihak perusahaan dengan mengajukan beberapa pertanyaan terkait dengan permasalahan yang dibahas pada Laporan Akhir ini. Penulis mewawancarai karyawan kantor pada PT Teletama Artha Mandiri Depo Palembang mengenai sistem pengklaiman garansi produk pada perusahaan.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya atau dengan kata lain data diperoleh melalui media perantara. Pada pengumpulan data sekunder ini penulis telah mengamati beberapa dokumen seperti kartu klaim garansi dari perusahaan. Penulis juga mengumpulkan data sekunder yang didapatkan dari kepustakaan meliputi Laporan Kerja Praktik dan Laporan Akhir dari alumni-alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya. Selain itu, pengumpulan data sekunder juga penulis lakukan dengan mencari dan mempelajari artikel, jurnal, serta buku-buku penunjang lainnya yang berkaitan dengan penulisan Laporan Akhir ini.



## **1.6 Sistematika Penulisan**

Tujuan dibuatnya sistematika penulisan ini adalah untuk memberikan gambaran jelas mengenai bab-bab yang ada pada Laporan Akhir ini. Adapun sistematika penulisan Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat, metodologi penelitian yang mencakup tempat dan waktu pelaksanaan penelitian serta teknik pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang bersifat umum atau mendasar yang berkaitan dengan topik yang dibahas dalam penulisan Laporan Akhir ini 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 aplikasi yang dibangun. Bab ini berisi tentang teori umum, teori khusus, teori program, teori judul serta metode pengembangan aplikasi.

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisikan tentang uraian mengenai gambaran umum lembaga atau instansi yang mencakup sejarah singkat, visi dan misi perusahaan, logo perusahaan, struktur organisasi pada perusahaan, serta sistem yang sedang berjalan pada saat di perusahaan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan mengenai perancangan aplikasi yang meliputi alat dan bahan yang digunakan dalam



penulisan Laporan Akhir ini, rancangan antarmuka, perancangan aplikasi, serta hasil dari proses pembuatan program aplikasi tersebut.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini berisikan kesimpulan dari apa yang telah dibahas dalam bab-bab sebelumnya. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan maka pada akhir penulisan dikemukakan saran-saran yang berhubungan dengan masalah yang telah dibahas.