

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri seluler saat ini sedang berkembang pesat hingga membuat para pelaku industri tersebut saling meningkatkan inovasinya untuk memperketat pesaing bisnisnya. Mereka terus berlomba-lomba membuat produk baru untuk dapat menjangkau konsumen sebanyak-banyaknya, termasuk dalam menciptakan *handphone* jenis *smartphone*.

Smartphone diciptakan untuk memenuhi kebutuhan penduduk, hingga menurut Badan Pusat Statistik (BPS) terdapat 67,88% penduduk Indonesia yang berusia 5 tahun ke atas sudah memiliki *handphone* pada tahun 2022. Penduduk sebagai pengguna *handphone* tidak hanya ingin dapat berkomunikasi, melainkan juga ingin melakukan kegiatan lain melalui *handphone* seperti promosi penjualan ataupun kegiatan belajar mengajar. Kebutuhan konsumen tersebut seperti mengirim berita melalui *email*, melakukan jejaring sosial melalui Instagram bahkan Twitter, atau mencari berita yang biasanya dapat dilakukan di internet sekarang dapat dilakukan di *handphone*. Kebutuhan konsumen tersebut direspon positif oleh industri seluler sehingga industri mereka berusaha menciptakan *handphone* jenis *smartphone* melalui kecanggihan teknologi yang semakin modern ini.

Kini para perusahaan industri seluler mengutamakan kualitas pelayanan dengan cara memberikan keunggulan pada masing-masing produk mereka. Aplikasi kualitas pelayanan sebagai sifat dari penampilan perusahaan merupakan bagian dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan. Keunggulan suatu perusahaan yang berkaitan dengan pelayanan *smartphone* dari keunikan dan kualitas diperlihatkan sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen itu sendiri.

Semakin banyaknya pengguna *smartphone* dari berbagai kalangan membuat semakin banyak orang yang melirik dan membuka usaha *service handphone*. Di wilayah Jember banyak sekali tempat usaha *service handphone* yang beredar, mulai dari yang berskala kecil bahkan berskala besar. Dengan persaingan bisnis *service handphone* yang semakin banyak pula ini, maka mereka para pelaku jasa *service*

handphone harus melakukan inovasi pada tempat usaha mereka agar dapat dilirik oleh para konsumen.

Para konsumen sendiri kini mulai mencari cara tercepat untuk melakukan suatu kegiatan, sedangkan para pemilik usaha *service handphone* harus mencari cara agar jasa mereka dapat menarik konsumen bahkan lewat jejaring sosial media juga. Bagi para konsumen yang memiliki waktu luang sedikit, akan mengalami kendala ketika ingin melakukan *service* pada *handphone* mereka yang mengalami kerusakan jika manajemen tempat *service handphone* yang tidak praktis dan memakai cara kuno. Seperti halnya konsumen yang melakukan *service* harus datang secara langsung guna mengetahui kerusakan yang terjadi pada *handphone* nya, begitu pula mereka harus datang kembali ketempat *service* guna mengetahui progress perbaikan *handphone* nya.

Dengan adanya sistem informasi ini diharapkan agar para konsumen tidak perlu datang langsung untuk memastikan apakah *handphone* nya sudah di *service* atau belum. Konsumen hanya perlu membuka *website* tersebut untuk mendapatkan informasi serta mengetahui sampai manakah *progress* perbaikan *handphone* nya.

Studi kasus dilakukan ditempat usaha Adi *Service Handphone* yang beralamat di Jl. Mawar 17/9 Kreongan Patrang kabupaten Jember usaha *service handphone* tersebut selalu ramai konsumen yang berdatangan untuk memperbaiki *handphone* mereka yang rusak karna memang sudah tidak diragukan lagi kualitas hasil *service* nya. Adi *Service Handphone* sudah membuka jasanya mulai 5 tahun yang lalu. Kadang kala pemilik usaha *service handphone* kebingungan untuk memanajemen waktu, seperti urutan *service* yang harus didahulukan atau terlupanya perbaikan apa yang harus dilakukan di *handphone* konsumen tersebut, hal itu terjadi dikarenakan sistem manajemen mereka yang masih memakai cara lama untuk dokumentasi ada di lampiran 2.

Maka dari itu, penulis berharap aplikasi “Sistem Informasi Jasa *Service Handphone* berbasis *website*” ini bisa membantu usaha Adi *Service Handphone* agar manajemen mereka lebih tertata serta meringkas pekerjaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka dapat dirumuskan masalah seperti berikut:

- a. Bagaimana cara merancang dan membuat aplikasi manajemen jasa *service handphone*.
- b. Bagaimana cara konsumen mengetahui *progress service handphone* yang sedang dikerjakan oleh pemilik usaha *service handphone*.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari tugas akhir ini, sebagai berikut :

- a. Aplikasi yang dirancang berbasis *website*.
- b. Sistem Informasi manajemen ini memiliki fitur cek *progress service handphone*, pembayaran, dan waktu pengambilan *handphone* yang telah di *service*.

1.4 Tujuan

Berikut tujuan dari pembuatan tugas akhir ini :

- a. Untuk membantu konsumen mengetahui *progress* perbaikan *handphone* melalui *website*.
- b. Mempermudah konsumen mengetahui kapan *handphone* nya dapat diambil setelah perbaikan.

1.5 Manfaat

Dalam penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

- a. Penulis
Menambah ilmu pengetahuan tentang aplikasi *website* yang akan penulis bangun yaitu aplikasi berbasis *website*.
- b. Pemilik usaha *service handphone*
website ini diharapkan dapat membantu pemilik jasa *service handphone* agar bisa memanajemen waktu.
- c. Bagi Konsumen
website ini dapat membantu konsumen untuk mengetahui *progress* tahap perbaikan *handphone* mereka.