

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya dunia teknologi bermunculan *smartphone* di sekitar kita, salah satunya adalah Blackberry. Di Indonesia sendiri terdapat 3 distributor resmi dalam pemasaran *smartphone* Blackberry yaitu PT. Teletama Artha Mandiri (TAM), PT. Surya Citra Multimedia (SCM) dan PT. Comtech Cellular (Ctn). Ketiga perusahaan ini ditunjuk dan dipercaya oleh pihak pemrakarsa *smartphone* blackberry RIM (*Research In Motion*) sebagai pemasar resmi dan juga sebagai penanggung jawab layanan purna jual atau yang biasa disebut dengan layanan garansi resmi. Ketiga perusahaan ini di *support* penuh oleh pihak RIM untuk memberikan pelayanan *service* dengan berdirinya *Blackberry Expert Center* di setiap perusahaan. Salah satunya adalah di PT. Teletama Artha Mandiri (TAM) yang juga telah berdiri *Blackberry Expert Center* sebagai layanan purna jual untuk para konsumennya.

Sama seperti barang elektronik lainnya garansi yang diberikan untuk *smartphone* Blackberry juga merupakan jenis garansi terbatas, atau dengan kata lain ada persyaratan dan ketentuan – ketentuan khusus yang harus dipenuhi oleh para konsumen untuk bisa mengajukan *claim* garansi *smartphone* nya. Setiap perusahaan memiliki tempat pelayanan *claim* garansi yang berbeda, serta peraturan dan ketentuan yang berbeda, tetapi mereka menggunakan satu nama yaitu “ *Blackberry Expert Center* “ sehingga yang ada dipikiran kebanyakan

konsumen adalah dari mana mereka membeli *smartphone* Blackberry semua sama yaitu dari Research In Motion (RIM) jadi dipemahaman para konsumen mereka bisa mengajukan *claim* garansi dimana saja yang mereka inginkan dan dengan peraturan yang sama asalkan itu adalah Blackberry dengan garansi resmi atau nasional. Tetapi pada kenyataannya sekarang meskipun sama – sama garansi nasional ketiga perusahaan ini menerapkan persyaratan kelayakan garansi yang berbeda sehingga belum bisa menjadi patokan *standart* kelayakan yang kuat. Dengan adanya beberapa perbedaan persyaratan kelayakan garansi yang diterapkan setiap perusahaan maka konsumen masih diarahkan untuk kembali ke perusahaan dimana konsumen membeli Blackberry bergaransi resmi. Jelas ini akan menjadi masalah di lapangan baik untuk perusahaan dan juga untuk pihak RIM sendiri. Konsumen akan menganggap pihak RIM dan juga perusahaan memberikan pelayanan yang kurang memuaskan untuk pelayanan *after sales*. Apabila hal ini dibiarkan tanpa ada penanganan yang serius maka akan berdampak kepada minat konsumen yang akan menurun atas *smartphone* Blackberry.

Oleh karena itu dibutuhkan suatu aplikasi yang dapat membantu, salah satunya yaitu sistem penunjang keputusan. Dengan adanya sistem penunjang keputusan yang dirancang dan dibangun ini sehingga dapat membantu mempermudah dan dalam penentuan kelayakan garansi resmi *smartphone* Blackberry untuk para konsumen setia pengguna blackberry resmi di Indonesia. Karena ini juga akan menjadi pembeda dan juga akan menjadi salah satu keuntungan menggunakan Blackberry resmi dibanding dengan menggunakan Blackberry yang tidak resmi atau disebut juga *Black Market* (BM). Konsumen

akan bisa melakukan proses *claim* garansi di perusahaan manapun yang konsumen inginkan tanpa harus kembali ke perusahaan dimana konsumen membeli Blackberry nya.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis memutuskan untuk mengambil judul “**Sistem Penunjang Keputusan Menentukan Kelayakan Garansi Resmi *Smartphone* Blackberry Dengan Metode SMART Pada *Blackberry Expert Center* PT. Teletama Artha Mandiri (TAM)**” dalam penulisan skripsi ini.

I.2. Ruang Lingkup Permasalahan.

I.2.1. Identifikasi Masalah

Dari indentifikasi di atas, terdapat beberapa masalah yang ditemui dan diharapkan dapat diselesaikan melalui penelitian ini yaitu:

1. Banyaknya persyaratan dan ketentuan yang ditetapkan oleh pihak *Research In Motion* (RIM) dalam hal kelayakan garansi Blackberry dan itu masih dalam bentuk tulisan dan tidak diketahui secara menyeluruh oleh para konsumen sehingga belum bisa dijadikan suatu patokan yang kuat.
2. Perbedaan peraturan dan ketentuan di setiap perusahaan serta tempat untuk melakukan proses *claim* garansi yang menyebabkan konsumen merasa di dipersulit sehingga berdampak buruk bagi pelayanan service garansi resmi untuk para konsumen Blackberry.

3. Keterbatasan pengetahuan para konsumen Blackberry di Indonesia untuk sistem pengoperasian Blackberry, persyaratan garansi dan juga pengetahuan tentang produk Blackberry itu sendiri.

I.2.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka perumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana membuat sebuah sistem penunjang keputusan yang dapat menerapkan persyaratan dan ketentuan kelayakan garansi resmi Blackberry dari *Research In Motion* (RIM) secara komputerisasi sehingga bisa menjadi patokan yang kuat untuk kelayakan garansi resmi Blackberry seluruh Indonesia ?
2. Bagaimana caranya untuk Menyatukan dan juga menyelaraskan kebijakan dan peraturan setiap perusahaan sehingga sistem ini bisa diterima dan juga bisa digunakan di ke tiga perusahaan tersebut sehingga dari perusahaan manapun konsumen membeli Blackberry garansi resmi konsumen bisa bebas mengajukan *claim* garansi dimana aja diantara ketiga perusahaan yang disebutkan. Maka tidak terpatok lagi dimana konsumen membeli disitulah konsumen bisa *claim* garansi ?
3. Bagaimana metode yang tepat untuk memberikan sedikit pengetahuan dan pengalaman untuk konsumen Blackberry tentang persyaratan garansi dan juga pengetahuan tentang cara pemakaian produk Blackberry sehingga bisa terbentuk pemahaman “*smartphone for smart people*” ?

I.2.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam skripsi ini nantinya adalah sebagai berikut :

1. Hanya membahas untuk kelayakan garansi resmi Blackberry di Indonesia tidak termasuk Blackberry bergaransi toko atau *Black Market*.
2. Sesuai dengan judul maka penulis disini akan membahas kelayakan garansi resmi *smartphone* Blackberry yang berada di PT. Teletama Artha Mandiri Karena *Blackberry Expert Center* adalah bukan merupakan instansi *Independen* tetapi merupakan divisi layanan *service* purna jual yang berdiri disetiap masing – masing perusahaan yang telah disebutkan diatas yang tentunya dibawah pengawasan dari *Research In Motion* (RIM) tetapi untuk operasional sehari – hari di *Blackberry Expert Center* tersebut dilakukan oleh masing – masing pihak perusahaan.
3. Aplikasi yang dirancang menggunakan Bahasa Pemrograman *Visual Basic 2010*.
4. Database yang digunakan adalah *SQL Server 2008*.
5. Hanya membahas Metode yang digunakan tidak membahas atau membanding metode yang lain dan metode yang digunakan adalah metode SMART (*Simple Multi Attribute Rating Technique*).

I.3. Tujuan dan Manfaat

I.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk merancang dan membangun suatu sistem penunjang keputusan yang dapat menerapkan kelayakan garansi resmi Blackberry di Indonesia dengan menggunakan metode SMART.
2. Untuk menjelaskan dan memaparkan peraturan dan ketentuan yang diberlakukan oleh pihak RIM (*Research In Motion*) dalam proses *claim* garansi resmi Blackberry.
3. Untuk mengatasi permasalahan di lapangan yaitu agar konsumen tidak merasa kebingungan dimana dan bagaimana untuk melakukan proses *claim* garansi Blackberry nya.

I.3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penulisan skripsi ini adalah :

1. Sistem penunjang keputusan ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PT. Teletama Artha Mandiri (TAM) dalam pelayanan purna jual untuk para konsumen loyal *smartphone* Blackberry.
2. Membantu meringankan tugas dan pekerjaan pimpinan perusahaan dalam pengambilan keputusan untuk kelayakan garansi.
3. Dapat memberikan sedikit pengetahuan *standart* kelayakan garansi ke para karyawan dan juga konsumen.
4. Dapat menjadi solusi dan jawaban dari permasalahan yang ada baik itu dari pihak Research In motion (RIM) dan juga dari pihak perusahaan penyedia layanan garansi resmi Blackberry.

5. Dapat menjadi bahan informasi dan acuan bagi peneliti lainnya yang berhubungan dengan topik yang sama.

I.4. Metodologi Penelitian

Metode merupakan suatu cara atau teknik yang sistematis untuk mengerjakan suatu kasus. Dalam hal ini penulis menggunakan beberapa cara untuk mengumpulkan data, diantaranya adalah :

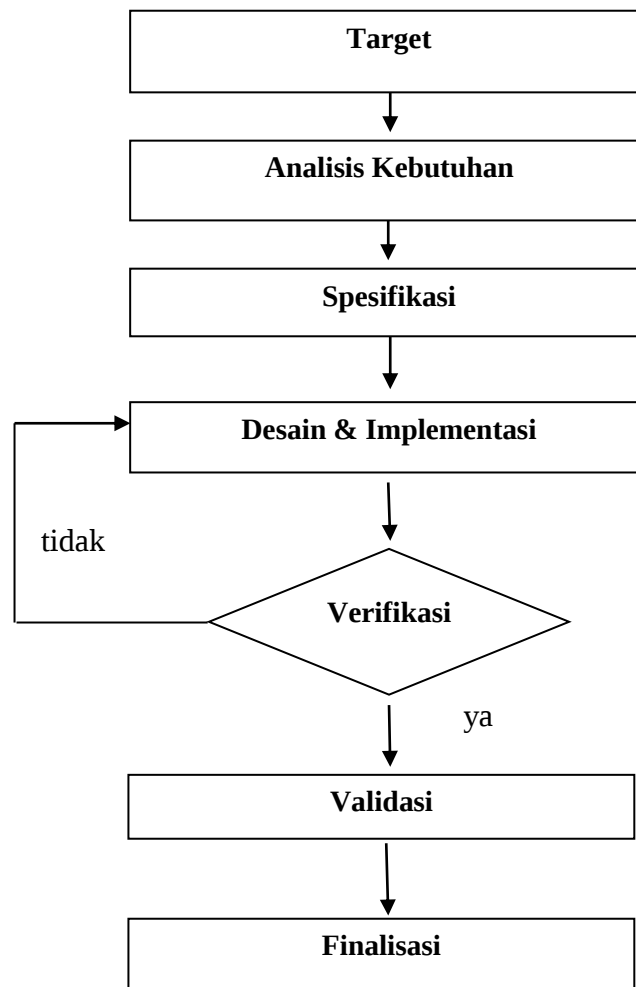
1. Pengamatan, penulis melakukan *survey* kunjungan langsung ke Outlat *Blackberry Expert Center* PT. Teletama Artha Mandiri (TAM).
2. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan pihak *Blackberry Expert Center* PT. Teletama Artha Mandiri (TAM), yaitu dengan Bapak Polmer Manalu selaku *Store Head* dari outlat *Blackberry Expert Center* PT. TAM. Adapun keterangan – keterangan yang penulis gali antara lain :
 - a. Apa saja yang menjadi persyaratan untuk kelayakan *claim* garansi resmi *smartphone* Blackberry yang diterapkan oleh pihak TAM, dan juga sedikit referensi apa yang menjadi persyaratan yang diterapkan oleh pihak perusahaan kompetitor yaitu Ctn dan SCM ?
 - b. Apa saja yang menjadi *standart* ketentuan dari pihak *Research In Motion* (RIM) dalam hal kelayakan *Claim* garansi resmi dari *smartphone* blackberry ?

- c. Bagaimana proses *claim* garansi resmi yang sekarang sedang diterapkan oleh pihak TAM ?
3. Sampling, yaitu mengambil contoh – contoh data yang diperlukan khususnya peraturan dan ketentuan yang berlaku di PT. TAM dalam proses *Claim* garansi resmi Blackberry.
4. Pengumpulan data kepustakaan, penulis mencari keterangan dari buku – buku atau jurnal yang bersifat teoritis yang mendukung penelitian ini.

I.4.1. Analisa Sistem Yang Ada

Pada saat ini penentuan uji kelayakan garansi resmi *smartphone* Blackberry untuk kemudian dilakukan proses *service* masih bersifat manual dan dilakukan sendiri – sendiri di setiap perusahaan distributor yaitu di tiga perusahaan yang telah disebutkan diatas, sehingga jika terjadi masalah atau kerusakan dengan Blackberry konsumen maka mengharuskan para konsumen *smartphone* Blackberry melakukan proses *claim* garansi di tempat sesuai dari perusahaan dimana konsumen membeli Blackberry nya. Meskipun sama – sama garansi nasional tetapi ketiga perusahaan ini menerapkan persyaratan kelayakan garansi yang berbeda – beda sehingga belum bisa menjadi patokan standart kelayakan yang kuat.

Setelah proses pengumpulan data – data yang telah dilakukan diatas maka langkah selanjutnya adalah proses perancangan, langkah – langkah yang akan dilakukan diantaranya yaitu :



Gambar I.1. Prosedur Perancangan

1. Target

Target penelitian dilakukan untuk membuat suatu sistem aplikasi yang dapat memudahkan perusahaan untuk melakukan pekerjaan mengolah data dan menghasilkan informasi yang akurat sesuai dengan apa yang diinginkan dan ketentuan yang berlaku.

2. Analisa Kebutuhan

Berisi tentang hal – hal yang harus ada pada hasil perancangan agar mampu menyelesaikan masalah yang ada sesuai dengan tujuan. Beberapa hal – hal yang harus dipenuhi adalah :

- a. Adanya aplikasi yang dijalankan untuk melakukan proses Input bobot dari kriteria – kriteria kelayakan garansi.
- b. Adanya database untuk menyimpan data hasil pembobotan kriteria – kriteria kelayakan garansi.

3. Spesifikasi

Spesifikasi yang dibutuhkan dalam membangun aplikasi ini adalah sebagai berikut :

- a. Monitor 14”
- b. Laptop
- c. Hard disk 500 GB
- d. RAM 2 GB
- e. *Keyboard dan Mouse*
- f. *software Visual Basic 2010*
- g. *software SQL Serer*

4. Desain dan Implementasi

Berisi langkah – langkah yang akan dilakukan dalam pembuatan sistem serta tahapan – tahapan pelaksanaan sistem yang akan dilakukan :

- a. Menganalisa beberapa kesalahan yang ada pada sistem yang lama.

- b. Perancangan sistem menggunakan bahasa pemrograman *Visula Basic 2010* , *database SQL Server*.
- c. Melakukan pengujian aplikasi yang baru untuk meminimalisir kesalahan yang ada.
- d. Melakukan perawatan dan terus memperbaharui data – data yang terkait dengan peraturan dan kebijakan kelayakan garansi resmi.

5. Verifikasi

Dilakukan untuk mengetahui apakah pekerjaan pemrograman telah dilakukan secara benar sehingga bisa menghasilkan fungsi – fungsi yang di inginkan. Pengujian juga dimaksudkan untuk mengetahui keterbatasan dan kelemahan program aplikasi yang dibuat untuk sebisa mungkin dilakukan penyempurnaan.

6. Validasi

Berisi langkah – langkah yang dilakukan saat pengujian sistem secara keseluruhan, kriteria –kriteria yang akan di uji, dan ukuran untuk menilai apakah sistem sudah bekerja dengan baik sesuai dengan spesifikasi, yaitu :

- a. Setelah aplikasi dibuat maka selanjutnya akan dijalankan pada komputer apakah telah sesuai dan berjalan dengan baik.
- b. Menjalankan aplikasi yang baru untuk di uji pada sistem yang lama serta melakukan perbandingan dan perawatan sistem.
- c. Melihat dan mengamati hasil informasi dari aplikasi yang dibuat dengan spesifikasi komputer yang digunakan.

7. Finalisasi

Merupakan hasil dari penelitian ini dengan terciptanya program dan databasenya serta beberapa penyempurnaan yang telah dilakukan.

I.4.2. Perbandingan Sistem Yang Lama Dengan Sistem Yang Akan Dirancang

Sudah disinggung pada pembahasan sebelumnya yaitu pada saat ini penentuan uji kelayakan garansi resmi *smartphone* Blackberry untuk kemudian dilakukan proses *service* masih bersifat manual dan dilakukan sendiri – sendiri di setiap perusahaan distributor yaitu di tiga perusahaan yang telah disebutkan diatas, sehingga jika terjadi masalah atau kerusakan dengan Blackberry konsumen maka mengharuskan para konsumen *smartphone* Blackberry melakukan proses *claim* garansi di tempat sesuai dari perusahaan dimana konsumen membeli Blackberry nya.

Namun dengan aplikasi sistem penunjang keputusan yang akan dirancang ini, selain proses ini sudah bisa dilakukan secara komputerisasi konsumen juga sudah bisa bebas memilih dimana konsumen akan melakukan proses *claim* garansi resmi Blackberry nya. Dari perusahaan mana saja konsumen membeli *smartphone* Blackberry baik itu dari TAM, SCM, maupun Ctn maka konsumen juga sudah bisa melakukan *claim* garansi resmi di ketiga perusahaan tersebut. Sehingga tidak terpaku lagi dimana membeli maka disitulah proses *claim* garansi resmi.

I.4.3. Pengujian / Uji Coba Sistem Yang Sudah Dirancang

Setelah melalui beberapa tahapan perancangan sistem maka pada tahap implementasi dilakukan pembangunan sistem penunjang keputusan untuk menghasilkan aplikasi. Pada tahap ini, dilakukan pemilihan bahasa pemrograman yang akan digunakan sekaligus penerapannya sampai menghasilkan aplikasi yang diinginkan. Pengujian sistem yang akan dibuat antara lain adalah :

1. Pengujian *rule – rule* yang digunakan apakah sesuai dengan konsep sistem yang berlaku.
2. Pengujian aplikasi yang dibuat dengan menginput kriteria – kriteria untuk menganalisis keakuratan *output* yang dihasilkan untuk melihat sampai sejauh mana sistem penunjang keputusan yang dibuat dapat menampilkan *output* berupa layak garansi, atau *void* garansi. Sehingga tahu proses apa yang akan dilakukan selanjutnya untuk layanan *claim* garansi resmi *smartphone* Blackberry ini.
3. Pengujian *Black box* berupa perbandingan antara hasil diagnosa kelayakan garansi oleh sistem dengan diagnosa kelayakan garansi oleh pakar.
4. Sistem yang baru dilakukan uji coba dengan menjalankan aplikasi yang dibangun dan disesuaikan dengan tujuan penelitian berdasarkan batasan - batasan masalah yang telah diuraikan sebelumnya.

I.5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian untuk penulisan skripsi ini dilakukan di Outlat *Blackberry Expert Center* PT. Teletama Artha Mandiri Jl. Kapten Muslim No.111 Medan gedung Plasa Millenium lantai 3 No.49, Telp. 061- 8475479.

I.6. Sistematika Penulisan

Langkah dan tahapan yang ditempuh dalam menyelesaikan penulisan ini adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan tentang latar belakang, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan manfaat, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menerangkan tentang teori-teori dan metode yang berhubungan dengan topik yang dibahas atau permasalahan yang sedang dihadapi dalam hal ini mengenai Sistem Penunjang Keputusan Menentukan Kelayakan Garansi Resmi *Smartphone* Blackberry Dengan Metode SMART Pada *Blackberry Expert Center* PT. Teletama Artha Mandiri (TAM).

BAB III : ANALISA DAN DESAIN SISTEM

Pada bab ini mengemukakan tentang analisa sistem yang sedang berjalan, evaluasi sistem yang berjalan dan desain sistem secara detail.

BAB IV : HASIL DAN UJI COBA

Pada bab ini menerangkan hasil dan pembahasan program yang dirancang serta kelebihan dan kekurangan sistem yang dirancang.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan penulisan dan saran dari penulis sebagai perbaikan di masa yang akan datang.