

**KOMPUTERISASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN DAN
PELAPORAN PENJUALAN PADA TOKO BUKU PENUNTUN**



Skripsi Oleh :

HENDRI WAHYU KURNIAWAN

NIM 01053130030

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA
Tahun 2012**

S
658.8207

Hen
k
2012

**KOMPUTERISASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN DAN
PELAPORAN PENJUALAN PADA TOKO BUKU PENUNTUN**



2 : 22543 / 23027

Skripsi Oleh :
HENDRI WAHYU KURNIAWAN
NIM 01053130030

**Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA
Tahun 2012**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : HENDRI WAHYU KURNIAWAN
NIM : 01053130030
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
JUDUL SKRIPSI : KOMPUTERISASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN
PELANGGAN DAN PELAPORAN PENJUALAN PADA
TOKO BUKU PENUNTUN

PEMBIMBING SKRIPSI

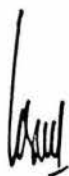
TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal Mei 2012 Ketua :


Drs. Burhanuddin, M.Acc., Ak.
NIP 195808281988101001

Tanggal Mei 2012 Anggota :


Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak.
NIP 197303171997031002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI/TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hendri Wahyu Kurniawan

NIM : 01053130030

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

KOMPUTERISASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN DAN PELAPORAN PENJUALAN PADA TOKO BUKU PENUNTUN

Pembimbing

Ketua : Drs. Burhanuddin, M.Acc., Ak.

Anggota : Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak.

Tanggal diuji : 08 Mei 2012

adalah benar – benar hasil karya saya di bawah bimbingan tim pembimbing.

Isi skripsi ini tidak ada hasil karya orang lain yang saya salin keseluruhan atau sebagian tanpa menyebutkan sumber aslinya.

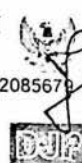
Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya dan apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan, termasuk pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Inderalaya, 07 Mei 2012

METERAI
TEMPEL

A48E1AAF95208567

6000



Hendri Wahyu Kurniawan

NIM 01053130030

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA : HENDRI WAHYU KURNIAWAN
NIM : 01053130030
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
JUDUL SKRIPSI : KOMPUTERISASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN
PELANGGAN DAN PELAPORAN PENJUALAN PADA
TOKO BUKU PENUNTUN

Telah dilaksanakan ujian komprehensif pada tanggal 08 Mei 2012 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 09 Mei 2012

Ketua



Drs. Burhanuddin, M.Acc., Ak.
NIP. 195808281988101001

Anggota



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak.
NIP 197303171997031002

Anggota



Muhammad Nasai, S.E.,MAFIS.,Ak.
NIP 196706081992031004

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Drs. Burhanuddin, M.Acc., Ak.
NIP. 195808281988101001

Motto Hidup :

“Kesengsaraan itu menimbulkan ketekunan, dan ketekunan menimbulkan tahan uji, dan tahan uji menimbulkan pengharapan, dan pengharapan tidak mengecewakan, karena kasih Allah telah dicurahkan di dalam hati kita.”

Roma 5 : 3-5

“Jangan seorang pun menganggap engkau rendah karena engkau muda. Jadilah teladan bagi orang-orang percaya, dalam perkataanmu, dalam tingkah lakumu, dalam kasihmu, dalam kesetiaanmu dan dalam kesucianmu.”

1 Timotius 4:12

Kupersembahkan untuk :

- Tuhan Yesus Kristus.
- Bapak dan Ibu terbaik, inspirasi hidupku.
- Masa depanku; anak-anakku kelak. Aku persiapkan semua yang terbaik buat kalian. Pada saatnya nanti, kalian harus berbuat demikian. Apa pun yang kalian kerjakan, lakukanlah dengan maksimal, berikan yang terbaik, seolah-olah itu untuk Tuhan.
- Kakak-kakakku dan keluarga besar.
- Almamater kebanggaanku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat kasih dan pertolongan-Nya skripsi ini dapat diselesaikan sebagaimana mestinya. Penulisan skripsi ini mengambil judul **Komputerisasi Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan dan Pelaporan Penjualan Pada Toko Buku Penuntun**. Sistematika penulisan skripsi dibagi dalam lima bab, yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Landasan Teori, Bab III Gambaran Umum Perusahaan dan Sistem yang Berjalan, Bab IV Analisis dan Pembahasan, dan bab V Kesimpulan dan Saran.

Hasil penelitian menunjukkan adanya kelemahan pada sistem pelayanan pelanggan dan pelaporan penjualan yang berjalan dimana sistem masih dilakukan secara manual. Kelemahan itu diantaranya sulitnya mendapatkan informasi mengenai buku-buku yang tersedia, laporan penjualan belum tersedia seperti yang dibutuhkan pemilik sebagai pengambil keputusan dan pengendalian internal yang lemah. Oleh sebab itu penelitian dilakukan untuk merancang komputerisasi sistem informasi pelayanan pelanggan dan pelaporan penjualan. Sistem yang harus diharapkan dapat mengatasi kelemahan-kelemahan tersebut dengan cara membuat *database* dan program aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan pencarian data buku dengan cepat dan akurat, memproses dan menyimpan transaksi penjualan secara otomatis sehingga laporan penjualan dapat disajikan lebih rinci sesuai kebutuhan pemilik dan tersedia tepat waktu baik harian maupun periodik sesuai kebutuhan, serta meningkatkan pengendalian internal.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan penulis, terutama dalam membuat desain fisik sistem. Pembuatan program aplikasi (*software*) yang diperlukan sangat membutuhkan keahlian teknis pemrograman yang tinggi sedangkan kemampuan penulis dalam hal itu terbatas. Namun demikian, penulis tetap berusaha semaksimal mungkin sehingga dapat menyelesaikannya.

Palembang, 07 Mei 2012

Hendri Wahyu Kurniawan

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat kasih dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Komputerisasi Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan dan Pelaporan Penjualan Pada Toko Buku Penuntun**. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan baik moril maupun material dalam penulisan skripsi ini, antara lain :

1. Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A., Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Prof. H. Syamsurijal, Ak., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Drs. Burhanuddin, M. Acc., Ak., Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, sekaligus Pembimbing I Skripsi, terima kasih atas bimbingannya selama ini, dengan keterbatasan yang ada pada saya, saya berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya.
4. Mukhtuddin, S.E., M.Si., Ak., Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Drs. H. Harun Delamat, M.Si., Ak., Dosen Pembimbing Akademik.
6. Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak., Dosen Pembimbing II Skripsi, terima kasih atas bimbingannya sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi saya. Walaupun banyak kekurangan namun saya sudah berusaha mengerjakan yang terbaik untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Yulia Saftiana, S.E., M.Si., Ak., selaku Anggota Panitia Ujian Komprehensif.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan.
9. Suryadi, S.E., Staf Administrasi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terima kasih atas bantuannya selama ini, *service* yang diberikan *excellent*, patut dicontoh oleh pegawai lain.

10. Adi Sulono, S.H., dan Eva Marlia, S.E., Staf Administrasi Subbag Pendidikan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terima kasih atas bantuan yang diberikan sehingga semua dapat berjalan dengan lancar.
11. Bapak dan Ibu Staf/Pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
12. Kedua orang tuaku yang terkasih, terima kasih untuk setiap doa, dukungan, dan pengharapan yang Bapak dan Ibu berikan, aku berusaha yang terbaik untuk membuat bangga dan membahagiakan Bapak dan Ibu.
13. Kakak-kakakku dan keluarga besar, terima kasih buat semuanya, keberhasilanku selama ini tidak pernah lepas dari bantuan dan dukungan kalian semua.
14. Christina Natalia Jesica, *i just want to say, "pain makes me stronger, tears make me braver, and heartbreak makes me wiser, so thanks for all.*
15. Sahabat-sahabatku; Ichsan Pahlevi, Hendra Taripar, David AAT, Jefry Marvaunk, Edi Sembiring, Apreal Van Djaitan, Dedi dan Andika, terima kasih atas bantuan dan dukungan kalian semua.
16. Keluarga besar Tim *Finance-Accounting*, khususnya *Costing* PT. Dexa Medica, terima kasih atas *support*-nya.

Semoga Tuhan menyertai dan memberkati kita semua, amin.

Palembang, 07 Mei 2012

Hendri Wahyu Kurniawan



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
ABSTRAKSI.....	xvii
ABSTRACT	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang	1
1.2	Perumusan Masalah.....	4
1.3	Tujuan Penelitian.....	6
1.4	Manfaat Penelitian.....	6
1.5	Metodologi Penelitian.....	7
1.5.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	7
1.5.2	Data dan Metodologi Pengumpulan Data.....	7
1.5.2.1	Jenis Data	7
1.5.2.2	Metode Pengumpulan Data.....	8

1.5.3	Teknik Analisis	10
1.6	Sistematika Pembahasan.....	11
 BAB II LANDASAN TEORI		
2.1	Sistem Informasi Berbasis Komputer.....	14
2.1.1	Pengertian Sistem Informasi Berbasis Komputer	14
2.1.2	Komponen Sistem Informasi Berbasis Komputer.....	14
2.1.2.1	<i>Hardware</i>	14
2.1.2.2	<i>Software</i>	15
2.1.2.2.1	<i>Microsoft Visual Fox Pro 9.0</i>	17
2.1.2.3	Prosedur	18
2.1.2.4	Data	18
2.1.2.4.1	Perbedaan Data dan Informasi	18
2.1.2.4.2	Karakteristik Informasi	19
2.1.2.4.3	<i>Database</i>	20
2.1.2.5	Manusia	23
2.2	Sistem Informasi Manajemen	24
2.2.1	Pengertian Sistem Informasi Manajemen.....	24
2.2.2	Jenis-jenis Sistem Informasi Manajemen	26
2.3	Sistem Informasi Akuntansi.....	27
2.3.1	Pengertian Sistem Informasi Akuntansi	27
2.3.2	Fungi Sistem Informasi Akuntansi.....	29
2.3.3	Karakteristik Sistem Informasi Akuntansi.....	30
2.4	Siklus Hidup Pengembangan Sistem.....	32
2.4.1	Analisis Sistem.....	33

2.4.2	Desain Konseptual Sistem	36
2.4.3	Desain Fisik Sistem	38
2.4.4	Implementasi dan Perubahan	40
2.4.5	Operasional dan Pemeliharaan	42

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN SISTEM YANG BERJALAN

3.1	Sejarah Perusahaan	43
3.2	Struktur Organisasi	44
3.3	Sistem Pelayanan Pelanggan dan Pelaporan Penjualan yang Berjalan.....	46
3.3.1	Prosedur Pelayanan Pelanggan.....	48
3.3.1.1	<i>Input</i>	48
3.3.1.2	Proses.....	49
3.3.1.3	<i>Output</i>	51
3.3.1.4	Pihak Terkait	51
3.3.1.5	Media	51
3.3.1.6	Pengendalian	51
3.3.1	Prosedur Penjualan	52
3.3.2.1	<i>Input</i>	52
3.3.2.2	Proses.....	52
3.3.2.3	<i>Output</i>	54
3.3.2.4	Pihak Terkait	54
3.3.2.5	Media	54
3.3.2.6	Pengendalian	54

3.3.3	Prosedur Pelaporan Penjualan.....	55
3.3.3.1	<i>Input</i>	55
3.3.3.2	Proses.....	55
3.3.3.3	<i>Output</i>	57
3.3.3.4	Pihak Terkait	57
3.3.3.5	Media	57
3.3.3.6	Pengendalian	57
 BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		
4.1	Evaluasi Sistem yang Berjalan.....	58
4.2	Desain Konseptual.....	60
4.2.1.1	Prosedur Pelayanan Pelanggan.....	62
4.2.1.1.1	<i>Input</i>	62
4.2.1.1.2	Proses	62
4.2.1.1.3	<i>Output</i>	64
4.2.1.1.4	Pihak Terkait	64
4.2.1.1.5	Pengendalian	64
4.2.1.2	Prosedur Pelaporan Penjualan.....	65
4.2.1.2.1	<i>Input</i>	65
4.2.1.2.2	Proses.....	65
4.2.1.2.3	<i>Output</i>	67
4.2.1.2.4	Pihak Terkait	67
4.2.1.2.5	Pengendalian	68
4.3	Desain Fisik.....	68
4.3.1	Desain <i>Output</i>	68

4.3.1.1	Nota Penjualan	68
4.3.1.2	Laporan Penjualan	69
4.3.2	Desain <i>Database</i>	73
4.3.3	Desain <i>Input</i>	77
4.3.3.1	<i>Form Log In</i>	77
4.3.3.2	<i>Form</i> Pencarian Data Buku	78
4.3.3.3	<i>Form</i> Kategori Buku	79
4.3.3.4	<i>Form</i> Pemasok	80
4.3.3.5	<i>Form</i> Data Buku	81
4.3.3.6	<i>Form</i> Transaksi Penjualan	83
4.3.3.8	<i>Form</i> Cetak Laporan Penjualan Harian	85
4.3.3.7	<i>Form</i> Cetak Laporan Penjualan Periodik	85
4.3.4	Desain Prosedur (<i>User Manual</i>)	86
4.3.4.1	<i>Form Log In</i>	86
4.3.4.2	<i>Form</i> Pencarian Data Buku	87
4.3.4.3	<i>Form</i> Kategori Buku	89
4.3.4.4	<i>Form</i> Pemasok	94
4.3.4.5	<i>Form</i> Data Buku	99
4.3.4.6	<i>Form</i> Transaksi Penjualan	102
4.3.4.7	<i>Form</i> Cetak Laporan Penjualan Harian	103
4.3.4.8	<i>Form</i> Cetak Laporan Penjualan Periodik	104
4.4	Tahap Implementasi dan Konversi Sistem	107
4.4.1	Implementasi	107
4.4.1.1	Susunan Rencana dan Pemasangan <i>Hardware</i> serta <i>Software</i>	107
4.4.1.2	Memilih dan Melatih Karyawan	107

4.4.1.3	Persiapan Lokasi.....	109
4.4.1.4	Menguji Sistem	110
4.4.2	Konversi Sistem	110
4.4.3	Evaluasi Proyek Pengembangan Sistem.....	110

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	113
5.2	Saran	114

DAFTAR PUSTAKA.....	116
---------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Sistem Pelayanan Pelanggan dan Pelaporan Penjualan yang Berjalan	47
Tabel 4.1	Desain Konseptual Komputerisasi Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan dan Pelaporan Penjualan	61
Tabel 4.2	<i>Table</i> buku (tb_buku)	74
Tabel 4.3	<i>Table</i> Kategori (tb_kategori).....	75
Tabel 4.4	<i>Table</i> Pemasok (tb_pemasok)	75
Tabel 4.5	<i>Table</i> Pengguna (tb_pengguna).....	76
Tabel 4.6	<i>Table</i> Transaksi Penjualan (tb_transaksi_penjualan)	76
Tabel 4.7	Spesifikasi kebutuhan <i>hardware</i> dan <i>software</i>	107
Tabel 4.8	Rencana Pelatihan	108
Tabel 4.9	Biaya Pengembangan Sistem yang Diusulkan.....	111
Tabel 4.10	Biaya Gaji pada Sistem yang Berjalan	111
Tabel 4.11	Biaya Gaji pada Sistem yang Diusulkan.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Sistem Informasi Manajemen	25
Gambar 2.2	Siklus Hidup Pengembangan Sistem	33
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Toko Buku Penuntun.....	45
Gambar 3.2	Prosedur Pelayanan Pelanggan	50
Gambar 3.3	Prosedur Penjualan.....	53
Gambar 3.4	Prosedur Pelaporan Penjualan	56
Gambar 4.1	Prosedur Pelayanan Pelanggan	63
Gambar 4.2	Prosedur Pelaporan Penjualan	66
Gambar 4.3	Nota Penjualan.....	69
Gambar 4.4	Laporan Penjualan Harian	71
Gambar 4.5	Laporan Penjualan Periodik	72
Gambar 4.6	<i>Form Log In</i>	77
Gambar 4.7	<i>Form</i> Pencarian Data Buku	78
Gambar 4.8	<i>Form</i> Kategori Buku	79
Gambar 4.9	<i>Form</i> Pemasok	80
Gambar 4.10	<i>Form</i> Data Buku	81
Gambar 4.11	<i>Form</i> Transaksi Penjualan.....	83
Gambar 4.12	<i>Form</i> Cetak Laporan Penjualan Harian.....	85
Gambar 4.13	<i>Form</i> Cetak Laporan Penjualan Periodik	85

KOMPUTERISASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PELANGGAN DAN PELAPORAN PENJUALAN PADA TOKO BUKU PENUNTUN

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan-kelemahan yang ada pada sistem pelayanan pelanggan dan pelaporan penjualan yang berjalan dan memberi masukan tindakan perbaikan yang dapat dilakukan. Penelitian dilakukan di Toko Buku Penuntun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi pelayanan pelanggan dan pelaporan penjualan secara manual yang berjalan memiliki beberapa kelemahan. Kelemahan itu diantaranya adalah sulitnya mendapatkan informasi mengenai buku-buku yang tersedia, laporan penjualan belum tersedia seperti yang dibutuhkan pemilik sebagai pengambil keputusan dan lemahnya pengendalian internal.

Sebagai solusi atas kelemahan-kelemahan yang ada pada sistem pelayanan pelanggan dan pelaporan penjualan yang berjalan, komputerisasi sistem informasi pelayanan pelanggan dan pelaporan penjualan dirancang untuk menyediakan program aplikasi yang dapat melakukan pencarian data buku dengan cepat dan akurat, memproses dan menyimpan data transaksi penjualan secara otomatis kedalam *database* sehingga laporan penjualan dapat disajikan lebih rinci sesuai kebutuhan pemilik dan tersedia tepat waktu baik harian maupun periodik sesuai kebutuhan. Selain itu pengendalian internal dapat dilakukan dengan lebih baik karena pengguna diberi *id* tersendiri dan *password* rahasia sesuai hak akses yang dimilikinya. Implementasi terhadap sistem yang baru juga berdampak pada penghematan biaya karena kebutuhan sumber daya karyawan dapat dikurangi.

Kata kunci : Sistem informasi dan komputerisasi sistem informasi pelayanan pelanggan dan pelaporan penjualan.



SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa:

Nama : Hendri Wahyu Kurniawan
NIM : 01053130030
Jurusan : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Judul : Komputerisasi Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan dan Pelaporan Penjualan Pada Toko Buku Penuntun

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses*nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Inderalaya, 09 Mei 2012

Pembimbing Skripsi
Ketua,



Drs. Burhanuddin, M.Acc., Ak.
NIP 195808281988101001

Anggota,



Arista Hakiki, S.E., M.Acc., Ak.
NIP 197303171997031002

COMPUTERIZATION OF CUSTOMER SERVICE AND SALES REPORT INFORMATION SYSTEMS AT PENUNTUN BOOKSTORE

ABSTRACT

The research aims to identify the weaknesses of current manual customer service and sales report information systems and recommends corrective actions can be performed . The research was done at Penuntun bookstore.

The research finding has shown that it is not easy to get information about the available books, the sales report have not yet provides the information needed by the owners as decision maker, and lack of internal controls.

As the solution of the weaknesses current manual customer service and sales report information systems, computerized information systems and reporting sales customer service was designed to provides an application programs that books data search can be performed quickly and accurate, to process and record sales transactions data automatically into database so that daily or periodically sales reports can be provided in more details meeting the needs of the owners as they are needed. Moreover, better internal controls can be implemented because users are given curent user id and confidential access password according to their access right. The implementation of the new system also resulted in cost savings due to number of employees can be reduced.

Key words: Information system, Computerization of customer service and sales report information systems.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, perkembangan bisnis *retail* atau pengecer di Kota Palembang mengalami peningkatan, khususnya toko buku (TB). Hal ini dapat dilihat dengan adanya beberapa toko buku yang telah berdiri baik dalam skala kecil, menengah maupun besar seperti TB. Gramedia, TB. Kharisma, TB. Penuntun, TB. Imam Bonjol, TB. Ramadhan, TB. Anggrek, TB. Utama, TB. Ananda dan yang paling terbaru adalah Bandung *Books Center*. Adanya kebutuhan masyarakat akan toko buku yang menyediakan berbagai buku keperluan mereka menjadi salah satu faktor yang mendorong perkembangan bisnis ini. Sebagai dampaknya, persaingan di antara toko buku itu pun tidak dapat dihindarkan.

TB. Penuntun adalah salah satu toko buku di Palembang yang menjual barang dagangannya, yaitu buku dan alat tulis kantor secara eceran langsung ke konsumen akhir/pemakai. Toko buku ini telah berdiri sejak tahun 1960 dan merupakan perusahaan perorangan dimana pemilik juga bertindak sebagai pengelolanya. TB. Penuntun melayani penjualan buku-buku mulai dari tingkat TK, SD, SMP, SMU, Perguruan Tinggi dan buku-buku umum. Penjualan dilakukan baik secara eceran ke pelanggan perorangan maupun secara grosir ke lembaga/instansi tertentu seperti sekolah dan juga toko buku lain.

Untuk tetap dapat bertahan dalam ketatnya persaingan bisnis toko buku, maka sudah seharusnya TB. Penuntun meningkatkan kinerja usahanya. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan membangun atau menciptakan keunggulan

kompetitif perusahaan. Keunggulan kompetitif itu dapat diwujudkan melalui perbaikan pelayanan yang diberikan dan penawaran yang menarik melalui strategi penjualan yang tepat. Dengan memberikan pelayanan yang lebih kepada pelanggan, maka diharapkan pelanggan akan puas. Hal ini selain bertujuan untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada, juga dapat menarik dan mendapatkan pelanggan yang baru. Tidak hanya itu, manajemen juga harus mampu membuat strategi penawaran harga yang tepat sehingga dapat menarik minat dan daya beli pelanggan. Misalnya dengan memberikan diskon khusus untuk buku-buku tertentu, pembelian dalam jumlah tertentu akan mendapatkan potongan harga, pada masa-masa tertentu diberikan diskon untuk merangsang daya beli pelanggan dan sebagainya. Dengan berbagai upaya tersebut maka diharapkan pelanggan akan puas akan pelayanan yang diberikan dan pada akhirnya dapat meningkatkan penjualan.

Dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih dan memuaskan kebutuhan pelanggan, TB. Penuntun perlu untuk memperbaiki cara kerja operasinya sehari-hari. Hal ini dilakukan terutama dalam pelayanan informasi dan pelayanan pembayaran tunai di kasir. Pelanggan harus dilayani semaksimal mungkin dengan cara memberikan layanan informasi tentang ketersediaan buku-buku yang akan mereka beli secara cepat dan akurat. Dengan demikian pelanggan tidak lagi harus menunggu lama untuk mendapatkan buku-buku yang mereka inginkan. Selanjutnya, untuk melayani pembayaran tunai yang dilakukan pelanggan, kasir perlu dilengkapi dengan alat yang dapat membantunya memroses transaksi dengan cepat dan akurat. Misalnya dengan menggunakan aplikasi penerimaan kas (*cash register*) untuk memasukan data penjualan, melakukan penghitungan harga dan pencatatan data secara otomatis. Melalui berbagai perbaikan proses tersebut maka diharapkan pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mulai dari kemudahan dalam pencarian

informasi buku sampai dengan pelayanan pembayaran tunai yang diproses dengan cepat dan akurat.

Di sisi lain, untuk dapat mengambil keputusan dengan tepat, maka pemilik atau manajemen yang mengelola TB. Penuntun membutuhkan sistem yang dapat menyediakan informasi yang andal. Salah satu informasi yang penting bagi pemilik adalah laporan penjualan. Pemilik membutuhkan laporan ini untuk dapat memantau kinerja penjualan toko buku, apakah mengalami peningkatan, penurunan atau tidak mengalami perubahan secara signifikan dari waktu ke waktu. Selain itu, laporan ini juga diperlukan untuk mengetahui jumlah penerimaan kas yang diperoleh dari transaksi penjualan yang telah terjadi. Laporan tersebut harus dapat tersedia bagi pemilik secara periodik dan tepat waktu pada saat dibutuhkan.

Kecenderungan saat ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem pemrosesan transaksi yang mengolah data menjadi informasi secara terkomputerisasi menjadi sangat penting. Hal itu dikarenakan pengolahan data secara terkomputerisasi dapat memberikan kontribusi yang positif pada peningkatan kinerja suatu perusahaan. Jika dibandingkan dengan pengolahan data secara manual, pengolahan data secara terkomputerisasi memiliki kelebihan, yaitu dapat mengolah data menjadi informasi yang dibutuhkan secara cepat dan akurat, serta mendukung pengolahan data dalam skala besar.

Berdasarkan survei yang telah penulis lakukan, selama ini proses penjualan pada TB. Penuntun dilakukan secara manual. Proses penjualan terjadi dimana pelanggan datang langsung ke toko, mencari buku yang diinginkan dengan bantuan wiraniaga, lalu dilanjutkan dengan transaksi pembayaran secara tunai di kasir. Prosedur manual ini menimbulkan beberapa masalah, misalnya wiraniaga tidak dapat mencari informasi mengenai buku yang diinginkan pelanggan dengan cepat

sehingga seringkali pelanggan harus menunggu lama. Selain itu, kasir hanya menggunakan alat berupa kalkulator dalam melakukan penghitungan harga pada saat transaksi pembayaran. Hal ini dapat menyebabkan kemungkinan terjadinya kesalahan cukup tinggi karena keterbatasan kalkulator dalam memroses dan menampilkan data. Dalam pencatatan transaksi pun dilakukan secara manual dalam format yang sederhana. Sebagai dampaknya, pemilik kekurangan informasi yang diperlukan untuk menganalisis penjualan dan mengambil keputusan. Masalah-masalah tersebut dikhawatirkan akan berdampak buruk pada kinerja usaha yang dijalankan oleh TB. Penuntun. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk menyusun skripsi yang berjudul **“Komputerisasi Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan dan Pelaporan penjualan Pada Toko Buku Penuntun.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, penulis mengidentifikasi adanya kelemahan-kelemahan pada sistem informasi pelayanan pelanggan dan pelaporan penjualan yang saat ini diterapkan secara manual oleh TB. Penuntun, antara lain :

1. Sulitnya memperoleh informasi mengenai buku-buku yang tersedia. Hal ini disebabkan belum ada media yang dapat digunakan sebagai alat bantu pencarian informasi buku.
2. Pencarian informasi buku yang dilakukan secara manual memerlukan waktu yang cukup lama sehingga seringkali pelanggan harus menunggu lama. Hal ini dikhawatirkan akan membuat mereka tidak puas atas pelayanan yang diberikan toko buku.
3. Lemahnya pengendalian internal yang diterapkan pada prosedur penjualan. Karyawan yang bertugas sebagai kasir menjalankan beberapa fungsi sekaligus



yang tumpang tindih. Selain bertugas menerima dan menyimpan uang hasil penjualan, kasir juga bertugas membuat nota penjualan, mengarsipkannya dan mencatat serta melaporkan penerimaan kas kepada pemilik. Hal ini menimbulkan risiko terjadinya kecurangan cukup tinggi, misalnya pencurian kas.

4. Nota penjualan tidak diberi kode atau nomor urut yang tercetak dan hanya dibuat dua rangkap. Rangkap pertama diserahkan kepada pembeli, sedangkan rangkap kedua diarsipkan sebagai bukti transaksi. Hal ini menyebabkan tidak tersedianya prosedur untuk meng-*cross check* validitas nota penjualan sebagai bukti transaksi. Akibatnya pemilik tidak dapat memastikan kebenaran jumlah penerimaan kas/uang hasil penjualan yang diterimanya dari kasir.
5. Kasir hanya menggunakan alat bantu berupa kalkulator dalam penghitungan harga. Hal ini menyebabkan kemungkinan terjadinya kesalahan cukup tinggi, misalnya kesalahan dalam penghitungan harga, diskon dan total pembayaran karena keterbatasan kalkulator dalam memproses dan menampilkan data.
6. Belum ada laporan penjualan yang dibuat secara periodik sehingga pemilik kekurangan informasi yang diperlukanya untuk menganalisis penjualan dan mengambil keputusan.

Dari uraian permasalahan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pelayanan pelanggan dan pelaporan penjualan yang saat ini diterapkan secara manual oleh TB. Penuntun tidak dapat memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan baik oleh pelanggan maupun pemilik atau manajemen TB. Penuntun secara efektif dan efisien.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk merancang komputerisasi sistem informasi pelayanan pelanggan dan pelaporan penjualan pada TB. penuntun. Sistem ini terdiri dari elemen-elemen seperti berikut ini :

1. *Database* yang berisi *file* data persediaan buku dan data penjualan.
2. Program aplikasi pencarian informasi buku. Program ini adalah antarmuka (*interface*) yang digunakan pelanggan untuk mengakses *database* persediaan buku. Dengan program ini maka pelanggan dapat dengan mudah mencari informasi tentang buku yang diinginkannya.
3. Program aplikasi penerimaan kas (*cash register*), yaitu program yang digunakan kasir untuk memroses dan merekam setiap transaksi penerimaan kas dari penjualan tunai yang terjadi setiap hari.
4. Program aplikasi pelaporan penjualan. Program ini digunakan untuk membuat laporan penjualan yang dibutuhkan pemilik sebagai alat bantu pengambilan keputusan. Laporan penjualan dapat dibuat secara periodik; harian, mingguan, bulanan, atau rentang tanggal tertentu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi Objek Penelitian

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk mengembangkan sistem yang baru. Jika suatu saat perusahaan berencana untuk mengembangkan sistemnya, maka rancangan komputerisasi sistem informasi pelayanan pelanggan dan pelaporan penjualan yang dihasilkan dapat menjadi referensi dalam menentukan sistem yang tepat untuk diimplementasikan perusahaan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini akan menjadi pengalaman berharga yang dapat menambah pengetahuan dan kompetensi penulis terutama dalam pengembangan suatu sistem informasi berbasis komputer.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada analisis dan perancangan komputerisasi sistem informasi pelayanan pelanggan dan pelaporan penjualan. Penulis dalam hal ini lebih menekankan pembahasan pada pelaporan penjualan yang bersumber dari transaksi penjualan secara tunai. Hal ini dikarenakan penjualan eceran secara tunai merupakan transaksi utama perusahaan yang terjadi setiap hari dan merupakan sumber pemasukan kas terbesar perusahaan. Perusahaan yang menjadi objek penelitian ini adalah TB. Penuntun yang beralamat di Jalan Tengkuruk No.15-16, 17 ilir Palembang.

1.5.2 Data dan Metode Pengumpulan Data

1.5.2.1 Jenis Data

Data yang relevan perlu dikumpulkan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam penelitian ini, data yang akan digunakan terbagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian, yaitu TB. Penuntun itu sendiri. Data ini mencakup informasi mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas (*job description*), serta prosedur pelayanan informasi pelanggan dan pelaporan penjualan yang sedang berjalan.

Untuk mendapatkan data-data tersebut, penulis akan melakukan wawancara dan observasi/pengamatan secara langsung ke lapangan.

2. Data sekunder, data ini dapat diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Misalnya dokumen yang terkait dengan prosedur pelaporan penjualan seperti faktur penjualan, catatan penerimaan kas dari penjualan harian dan sebagainya. Selain itu, data sekunder juga mencakup berbagai landasan teori yang diperoleh melalui *study* kepustakaan.

1.5.2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini antara lain :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*), metode ini dilakukan untuk mendapatkan data primer secara langsung dari objek yang diteliti, yaitu TB. Penuntun. Pengumpulan data dilakukan dengan jalan melakukan wawancara dan observasi/pengamatan secara langsung ke lapangan. Berikut ini penjelasan lebih rinci mengenai metode penelitian yang akan dilakukan dengan cara wawancara dan observasi.
 - a. *Wawancara*, dilakukan dengan cara berkomunikasi langsung dengan pihak-pihak yang terkait, yaitu pemilik sekaligus pengelola TB. Penuntun, serta karyawan seperti kasir dan wiraniaga. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan selama wawancara meliputi pertanyaan mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas (*job description*), serta sistem yang berjalan saat ini. Secara garis besar, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan meliputi :

1. Prosedur sistem informasi pelayanan pelanggan yang saat ini diterapkan, mencakup setiap input, proses, output, pihak/karyawan yang terkait, pengendalian, dan media yang digunakan.
2. Kendala yang dihadapi sistem informasi pelayanan pelanggan yang berjalan.
3. Prosedur pelaporan penjualan yang saat ini diterapkan, mencakup setiap input, proses, output, pihak/karyawan yang terkait, pengendalian, dan media yang digunakan.
4. Kendala yang dihadapi sistem pelaporan penjualan yang berjalan.
5. Informasi apa saja yang dibutuhkan pemilik untuk mengambil keputusan terkait dengan penjualan.
- b. *Observasi*, dilakukan dengan cara mengamati secara langsung jalannya prosedur pelayanan informasi yang dilakukan wiraniaga dalam membantu pelanggan mencari informasi buku yang akan dibeli, pencatatan order penjualan, penghitungan harga dan penerimaan kas yang dilakukan oleh kasir, penyerahan barang, dan pencatatan penerimaan kas dari penjualan harian

Hasil dari observasi dan wawancara akan disajikan dalam bentuk dokumentasi sistem, yaitu uraian tertulis/narasi, bagan alir (*flowchart*) sistem, dan diagram konteks.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), metode ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder berupa teori-teori pendukung yang menjadi dasar/landasan penelitian. Data tersebut dapat diperoleh dari berbagai referensi seperti :
 - a. Buku-buku analisis dan perancangan sistem informasi.
 - b. Buku-buku sistem informasi akuntansi dan sistem informasi manajemen.
 - c. Buku-buku komputer, khususnya pemrograman dengan *Visual FoxPro*.

- d. Artikel atau jurnal ilmiah yang relevan dengan topik yang dibahas dalam penelitian.

1.5.3 Teknik analisis

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Pengembangan sistem dilaksanakan dengan menggunakan metodologi siklus hidup pengembangan sistem (*System Development Life Cycle—SDLC*). SDLC meliputi empat tahapan utama dalam pengembangan sistem, antara lain analisis sistem, desain konseptual, desain fisik, implementasi dan perubahan, serta operasional dan pemeliharaan.

1. Analisis Sistem

Tahap analisis sistem terdiri dari beberapa langkah, antara lain :

- a. Investigasi awal, bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang ada sistem informasi pelayanan pelanggan dan pelaporan penjualan yang saat ini diterapkan secara manual oleh TB. Penuntun.
- b. Survei sistem, bertujuan untuk mendapatkan pemahaman menyeluruh atas operasi, kebijakan, dan prosedur pelayanan informasi pelanggan, penjualan serta pelaporannya. Berbagai data dikumpulkan untuk mengidentifikasi kebutuhan pemakai, melakukan analisis kelayakan, dan membuat rekomendasi sistem yang diusulkan.

2. Desain Konseptual Sistem

Pada tahap ini penulis mengevaluasi berbagai alternatif desain dan mengembangkan spesifikasi desain untuk sistem baru yang diusulkan/direkomendasikan. Spesifikasi desain tersebut mencakup perancangan output, penyimpanan data, input, prosedur dan operasi pemrosesan.

3. Desain Fisik Sistem

Pada tahap desain fisik sistem, hasil desain konseptual dijabarkan ke dalam spesifikasi yang lebih rinci untuk digunakan dalam pengkodean dan pengujian program. Desain fisik meliputi desain *output*, *file* dan *database*, *input*, program, prosedur, dan pengendalian.

4. Implementasi dan Perubahan

Tahap ini terdiri dari pengembangan rencana, pengembangan dan pengujian *software*, mempersiapkan lokasi, memasang dan menguji *hardware*, memilih dan melatih *personel*, mengembangkan dokumentasi, serta menguji sistem.

5. Operasional dan Pemeliharaan

Tahap ini merupakan peninjauan pasca implementasi komputerisasi sistem informasi pelayanan pelanggan dan pelaporan penjualan yang baru dipasang. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa sistem tersebut memenuhi tujuan yang direncanakan. Perubahan dibuat jika timbul masalah atau jika ternyata ada kebutuhan baru, dan selanjutnya TB. Penuntun dapat menggunakan sistem yang telah diperbaiki tersebut.

1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika penyusunan skripsi ini terdiri dari beberapa bab yang terstruktur dan memiliki keterkaitan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya, antara lain :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian mengenai konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian. Pembahasan mencakup konsep teori sistem informasi berbasis komputer, sistem informasi manajemen, sistem informasi akuntansi, dan siklus hidup pengembangan sistem.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN SISTEM YANG BERJALAN

Bab ini berisi uraian mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan pembagian tugas (*job description*), serta penjelasan mengenai sistem informasi pelayanan pelanggan dan pelaporan penjualan yang saat ini diterapkan secara manual oleh TB. Penuntun.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai hasil analisis/evaluasi sistem yang berjalan dan desain sistem yang diusulkan, yaitu komputerisasi sistem informasi pelayanan pelanggan dan pelaporan penjualan. Pembahasan mencakup desain konseptual sistem, desain fisik, serta implementasi dan konversi sistem.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan saran dari penulis sebagai masukan bagi perusahaan untuk mengimplementasikan sistem yang telah dirancang.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatta, Hanif Al. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Hadi, Mulya. 2007. *4 Aplikasi Penjualan dengan Visual FoxPro 9.0*. Palembang : Penerbit Maxikom.
- Hall, James A. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*. Buku 1. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Hartono, Jogyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Joko, Salim. 2007. *Membuat Program Transaksi Penjualan dan Satu Hari Kerja*. Jakarta : Penerbit Elexmedia Komputindo.
- Kasmoni. 2004. *7 Jam Belajar Visual FoxPro 8.0 untuk Orang Awam*. Palembang : Penerbit Maxikom.
- Kendal dan kendal. 2003. *Analisis dan Perancangan Sistem*. Klaten : PT. Intan Sejati.
- Marzuki, Noviar dan Parama Santati. 1997. *Pengantar Komputer dan Sistem Informasi dalam Dunia Usaha*. Palembang: Percetakan Universitas Sriwijaya.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rizky, Abdul Razaq. 2006. *Aplikasi Database dengan Microsoft Visual FoxPro 9.0*. Yogyakarta : Penerbit Yrama Widya.
- Steinbart, Paul John dan Marshall B. Romney. 2005. *Sistem Informasi Akuntansi*. Buku 2. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sudrajat, Dadang. 2005. *Tuntunan Praktis Membuat Aplikasi Cash Register dengan Ms. Visual FoxPro 8.0*. Cirebon : Penerbit Yrama Widya.
- Sunarto. 2005. *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta : Penerbit Grasindo.
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Syaukani. 2003. *Membuat Aplikasi Database Multiuser Secara Automatic Locking dengan Visual FoxPro 7.0*. Yogyakarta : Penerbit Elex Media Komputindo.



Utami, Intiyas dan Supramono. 2004. *Desain Proposal Penelitian Akuntansi dan Keuangan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Widjajanto, Nugroho. 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.