

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Polytron elektronik dikenal sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang elektronik yang cukup besar di Indonesia. Perusahaan ini didirikan 16 Mei 1975 di Kudus, Jawa Tengah. Kini perusahaan ini dikenal sebagai salah satu perusahaan elektronik terkemuka di Indonesia. Perusahaan Polytron dikenal sebagai penghasil barang elektronik diantaranya adalah televisi, radio, lemari es, LED TV dan masih banyak lagi sebagai penghasil barang elektronik tentunya kemungkinan adanya kerusakan dalam suatu barang pasti terjadi.

maka didirikanlah service center polytron untuk menangani keluhan produk polytron dan perbaikan unit elektronik pada saat ini pelayanan antrian pada polytron service center masih menggunakan sistem manual. Dimana user tidak mengambil nomor antrian untuk menyampaikan keluhan kepada customer service, dari sistem tersebut kurang bisa memberikan pengaturan antrian terhadap masyarakat. terdiri dari dua pelayanan yaitu pelayanan service barang dan ambil barang, dalam satu hari polytron service center bisa melayani 40 antrian customer. Oleh karena itu solusi untuk menangani permasalahan tersebut dibutuhkan suatu sistem antrian supaya dapat menangani customer sesuai urutan nomer antrian agar pelayanan polytron service center lebih baik dan optimal.

## B. Rumusan Masalah

Bagaimana membuat perancangan sistem antrian multiple service untuk mengoptimalkan pelayanan polytron service center agar lebih baik dan optimal

## C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dilengkapi batasan masalah agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan :

1. Penanganan antrian mulai dari pengambilan nomor sampai dengan closing pelayanan.
2. Dukungan teknologi client server untuk komunikasi antar client
3. Pelaporan layanan antrian bulanan
4. jenis layanan aplikasi antrian terdiri dari service barang dan ambil barang

## D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang sistem antrian multiple service

### 2. Manfaat

Penelitian ini memberikan manfaat terhadap pelayanan polytron service center diantaranya adalah :

- a) Dengan adanya sistem antrian multiple service pengusaha dapat meningkatkan manfaat pelayanannya dalam melayani pelanggan
- b) Melayani pelanggan dengan memperbaiki sistem yang sebelumnya sehingga dapat meningkatkan pelayanan antrian

#### E. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi beberapa bab sebagai berikut :

##### BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### BAB II LANDASAN TEORI

Berisi mengenai uraian teori yang digunakan pada penelitian ini. Uraian teori tersebut yaitu mengenai definisi sistem antrian, komponen sistem antrian, karakteristik antrian, karakteristik pelayanan, system development cycle(SDLC),uml,Client server architecture, socket programming, php dan mysql

##### BAB III METODE PENELITIAN

Waktu dan tempat penelitian, tentang perusahaan, visi misi,struktur organisasi, metode pengumpulan data dan analisa sistem yang berjalan

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang use case diagram, sequence diagram, activity diagram, penyelesaian permasalahan, rancangan aplikasi dan tampilan program.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, serta saran yang dapat berguna bagi pengembangan aplikasi ini selanjutnya.

