

18.230.0100 WAHYU TRI KUSUMO

SISTEM PENENTUAN PRIORITAS Pengerjaan Servisan Menggunakan Metode Simple Additive Weighting (SAW) Pada Amanah Komputer Pekalongan, dibawah bimbingan Eko Budi Susanto, M.Kom dan Wachid Darmawan, M. Kom

189 + xxii halaman / 135 gambar / 72 tabel / 19 daftar pustaka

ABSTRAK

Amanah Komputer merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang teknologi komputerisasi terletak di jalan Sulawesi No. 44, Kergon, Pekalongan. Salah satu bidang usaha pada Amanah Komputer adalah Spesialis servis mesin (motherboard) laptop. Model bisnis servis yang berjalan terkait prosedur prioritas pengerjaan servisan ini tidak terdapat aturan yang mengikat sehingga membuat para teknisi cenderung mengambil pekerjaan servisan yang diperkirakan mempunyai tingkat kesulitan penyelesaian yang rendah. Selain itu pelanggan yang berstatus khusus seperti keluarga, teman, atau reseller lebih diprioritas tanpa melihat data antrian servis yang masuk. Berdasarkan model bisnis yang berjalan tersebut mengakibatkan pelanggan yang berstatus umum dengan barang servisan dengan perkiraan kesulitan tinggi menjadi mengeluh karena proses pengerjaannya menjadi lama hingga terkadang terlupa tidak diambil oleh teknisi untuk dikerjakan sampai pelanggan tersebut menanyakan bagaimana status barang servisannya. Dampak tersebut dapat memunculkan citra kurang baik di masyarakat karena testimoni pelanggan banyak yang kecewa. Berdasarkan permasalahan yang terjadi dibutuhkan Sistem yang dapat menentukan prioritas pengerjaan servisan berstatus antri oleh teknisi pada amanah komputer pekalongan dengan menggunakan metode Simple Additive Weighting (SAW) sehingga teknisi tidak memprioritaskan servisan dengan tingkat kesulitan rendah, dan pelanggan yang berstatus khusus. Metode dalam pengembangan sistem menggunakan Waterfall yang terdiri dari 6 tahapan yaitu Communication, Planning, Modelling, Construction, dan Deployment. Sistem ini telah diuji menggunakan pengujian Blackbox, Whitebox dan UAT. Hasil dari pengembangan sistem yaitu : memperbaiki prosedur prioritas pengerjaan, dan sistem dapat menghilangkan potensi keributan antar teknisi karena berebut pengerjaan servisan.

Kata kunci : sistem informasi, simple additive weighting, servis

18.230.0100 WAHYU TRI KUSUMO

SYSTEM FOR PRIORITY DETERMINATION OF WEB-BASED SERVICE USING SIMPLE ADDITIVE WEIGHTING (SAW) METHOD ON PEKALONGAN COMPUTER MANAGEMENT, under the guidance of Eko Budi Susanto, M.Kom and Wachid Darmawan, M. Kom

189 + xxii pages / 135 pictures / 72 tables / 19 bibliography

ABSTRACT

Amanah Computer is a company engaged in computerized technology located on Sulawesi Street No. 44, Kergon, Pekalongan. One of the areas of business at Amanah Komputer is a laptop machine (motherboard) service specialist. The service business model that runs regarding the priority procedure for this service does not have binding rules so that it makes technicians tend to take service jobs that are estimated to have a low level of completion difficulty. In addition, customers with special status, such as family, friends, or resellers, are prioritized regardless of the incoming service queue data. Based on the current business model, customers with general status with service items with a high estimate of difficulty complain because the processing process takes so long that sometimes they forget that they are not taken by technicians to work on them until the customer asks how the status of the serviced items is. This impact can create an unfavorable image in the community because many customer testimonials are disappointed. Based on the problems that occur, a Decision Support System is needed that can determine the priority of service work with queued status by technicians at the computer mandate of Pekalongan using the Simple Additive Weighting (SAW) method so that technicians do not prioritize services with low difficulty levels, and customers with special status. The method in system development uses Waterfall which consists of 6 stages, namely Communication, Planning, Modeling, Construction, and Deployment. This system has been tested using Blackbox, Whitebox and UAT testing. The results of the development of the system are: improving work priority procedures, and the system can eliminate the potential between technicians due to service work.

Keywords: information Systems, simple additive weighting, service