
ANALISIS PENGGUNAAN JASA SERVICE KOMPUTER (HARDWARE) MASA PANDEMI COVID-19**Oleh****Alfiyani Barokah¹⁾, Dhea Vivi Anti²⁾, Ridho Pratama³⁾, Nurbaiti³⁾****^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Negeri Sumatera Utara****Email: ¹alfiyani328@gmail.com, ²deavianti@gmail.com, ³ridho.pra2018@gmail.com,
⁴nurbaiti@uinsu.ac.id****Abstrak**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memahami pandangan individu, mencari, menemukan, menggambarkan dan menjelaskan sebuah konsep penggunaan jasa service komputer (hardware) saat masa pandemi Covid-19 sekarang ini. Masalah yang dihadapi oleh peneliti yaitu bagaimana penggunaan komputer (hardware) dikalangan pelajar selama pandemi. Batasan masalah yang terdapat dalam pembahasan ini hanya berpusat kepada pengenalan hardware komputer oleh karenanya tidak membahas tentang komputer secara mendetail. Perangkat Keras (Hardware) ialah bagian komponen dari sebuah komputer yang sifat mampu diraba atau dirasakan secara langsung atau yang berbentuk nyata, berfungsi untuk mendukung proses perkomputeran. Pelayanan service komputer pada perbankan dapat membantu jika terjadi kesalahan sistem atau kerusakan pada komputer maupun jaringan. Berdasarkan hasil observasi di lapangan didapatkan bahwa beberapa pelajar membutuhkan jasa service komputer (hardware) untuk memudahkan para pelajar dalam memperbaiki alat perangkat keras mereka. Dengan adanya Covid-19 ini sangat berdampak besar bagi jasa pelayanan komputer disebabkan tingginya para pengguna komputer atau laptop dikalangan pelajar, karyawan kantor, maupun perusahaan yang bergerak di bidang elektronik khususnya komputer (hardware) untuk kegiatan mereka bekerja.

Kata Kunci: Komputer, Hardware, Jasa**PENDAHULUAN**

persaingan globalisasi yang semakin banyak, sehingga mengharuskan setiap orang mempunyai ide-ide yang menarik serta motivasi yang tinggi untuk menjalankan kehidupannya yang semakin maju terkhusus dengan penggunaan teknologi isu mirip multimedia.

Perkembangan teknologi selalu berhubungan erat terhadap kemajuan perkembangan komputer, sebab komputer merupakan salah satu media yang dapat memberikan kemudahan bagi setiap orang yang menggunkannya baik untuk menuntaskan suatu pekerjaan maupun dalam kegiatan lainnya. Suatu perangkat yang berhubungan menggunakan komputer sangat diharapkan pada proses pembelajaran maupun pekerjaan agar menjadi lebih baik serta dapat

memudahkan penggunanya.. pada saat ini sebagian pengguna komputer, baik itu dari kalangan pelajar maupun pekerja hanya mengoperasikan software komputer, tanpa mengetahui apa saja komponen asal hardware komputer, padahal dalam sistem komputer terdapat tiga komponen primer yaitu, software, Hardware, serta Brainware. Ketiga komponen ini tak akan berjalan dengan baik bila salah satunya mengalami masalah.

Sebelum adanya pandemi covid 19 keadaan para pelaku usaha masih berjalan seperti biasa namun ketika adanya pandemi covid 19 menjadi awal yang buruk bagi beberapa pelaku usaha terkhusus pelaku usaha jasa service komputer.

Oleh karenanya pada kesempatan ini penulis ingin menguraikan bagaimana penggunaan jasa servive komputer (hardware)

pada masa pandemi saat ini yang di gunakan untuk memperbaiki kerusakan yang terdapat pada komputer (hardware).

Berdasarkan latar belakang diatas, maka di simpulkan bahwa rumusan masalahnya yaitu bagaimana penggunaan jasa service komputer (hardware) selama pandemi. Batasan masalah yang terdapat dalam pembahasan penelitian ini berfokus pada pembahasan hardware komputer sahaja serta tidak membahas perihal sistem komputer secara mendalam.

LANDASAN TEORI

Perangkat Keras (Hardware)

Di indonesia hardware sering disebut dengan perangkat keras. Yang merupakan salah satu komponen dari sebuah komputer yang ciri alatnya dapat dirasakan oleh indra peraba serta dicermati secara langsung atau dapat dikatakan bahwa bentuknya nyata, yang berfungsi untuk mendukung proses komputerisasi. Hardware juga dikatakan bagian fisik komputer, serta merupakan penghubung antara pengguna dan sitem yang terdapat pada komponen komputer.

Komputer menurut para ahli bidangnya :

1). Ali Zaki

Hardware dapat dikatakan bagian fisik dari komputer, termasuk sirkuit digital didalam perangkat komputer.

2). Raya Fahreza

Menurut Raya Fahreza, hardware adalah bagian dari komputer yang bekerja sesuai dengan intruksi software.

3). R. Wilman dan Rryan

Defenisi hardware adalah komponen piranti elektronik yang tercompact pada ponsel yang berfungsi terkait piranti-piranti menjadi satu bagian yang tidak terpisahkan.

1) Komponen komputer Secara fisik,

Komponen komputer merupakan bagian bagian komponen yang merupakan suatu sistem. Sistem tersebut saling terkait sehingga menghasilkan suatu kesatuan, jika

salah satu komponen terdapat masalah, maka akan menyebabkan proses-proses lain yang terdapat pada komputer tidak berfungsinya sebagaimana semestinya.

Ada berberapa fungsi dari beberapa komponen yang terdapat pada hardware yaitu sebagai berikut :

a) Input Device (alat masukan)

Input Device merupakan perangkat yang berfungsi untuk memasukan data atau perintah ke dalam CPU. Misalnya : mouse, keyboard, joystick, dan lain-lain.

b) Central Processing Unit (CPU)

Merupakan pusat atau otak dari semua sistem data yang diinputkan ke komputer dan berfungsi mengatur perangkat yang utama di komputer. CPU dibagi menjadi dua bagian : Satuan Kendali (Control Unit) dan Satuan Logika Aritmatika (Aritmatic Logical Unit).

c) Memory

Memori merupakan bagian pendukung CPU dalam melakukan proses, yang dimana memori berfungsi untuk menerima data yang akan diproses serta data hasil proses dan dari CPU.

d) Output Device : ialah perangkat yang menjadi tempat untuk menunjukkan hasil proses sebuah processor. Seperti : Printer, Display Monitor, Load Sound/Speaker, pengontrolan lewat interface dan lain-lain.

e) Interface (Penghubung)

Yaitu alat penghubung antara CPU dengan perangkat input dan output.

f) Secondary Storage

Yaitu alat yang berfungsi untuk menyimpan program dan data yang tidak dimasukkan dalam proses yang aktif.

Pandemi Covid 19

Pada akhir tahun 2019 hingga saat ini, dunia sedang disibukkan dengan urusan suatu wabah virus. Hampir setiap negara mengalami pandemi akibat wabah corona virus. Wabah corona virus ini ditemukan pertama kali Tiongkok lebih tepatnya di kota Wuhan. Virus ini telah banyak merenggut banyak korban jiwa, sehingga pemerintah Cina kemudian mengisolasi kota Wuhan selama 3 bulan agar tidak dapat dimasuki oleh warga lain.

Menurut Lin et al. (2020) Dunia saat ini diingatkan kembali dengan wabah yang dulu menimpa London pada tahun 1981. Dampak yang ditimbulkan dari kedua wabah ini serupa, yaitu adanya *lockdown* di beberapa kota serta perpanjangan masa libur. Jika dicermati bersama, dari pernyataan yang dituturkan oleh Lin et al. bisa kita jadikan pelajaran dan pengetahuan jika terjadi lagi dimasa depan. Timbulnya gejala flu yang mengakibatkan tewasnya jutaan orang menjadi tanda bahwa akan ada wabah besar yang dapat menyebar keseluruh dunia.

Pendapat yang diutarakan oleh El Zowalaty dan Jarhult (2020) sama dengan pendapat dari Lin et al. (2020). Beberapa tahun belakangan manusia telah di tantang dengan beberapa penyakit infeksi saluran pernafasan yang disebabkan oleh virus yang berpotensi pandemi. Seperti SARSCoV (*Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus*) yakni sindrom pernafasan akut parah yang melanda Cina tahun 2002. Pandemi dari babi atau yang dikenal dengan virus H1N1 muncul di Meksiko pada tahun 2009. Selang lima tahun muncul Coronavirus Pernafasan Timur Tengah atau yang disebut MERS-CoV (*Middle East Respiratory Syndrome Coronavirus*) Di Arab Saudi. Dari wabah-wabah virus yang terjadi beberapa dekade terakhir tampaknya mustahil Covid-19 ini menjadi pandemi terakhir yang akan dihadapi oleh dunia, kemungkinan akan terjadi kembali virus sejenis dimasa depan yang akan dialami oleh banyak negara saat ini.

Pengertian Jasa

Terdapat banyak pendapat para ahli mengenai pengertian jasa. Menurut Philip Kotler, jasa adalah adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Proses produksinya mungkin dikaitkan dan mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Nirwana (2006) terdapat empat karakteristik jasa yaitu :

1. *Intangibility* (Tidak berwujud), karena jasa termasuk kedalam bentuk kerja, bukan seperti barang yang bisa dilihat, diraba, dan diindera secara fisik.
2. *Inseparability* (Tidak terpisahkan), karena proses menghasilkan jasa dan pengonsumsi jasa hampir terjadi bersamaan.
3. *Variability* (Berubah-ubah), artinya jasa terbentuk sesuai dengan variasi, yaitu tergantung pada kinerja yang dikehendaki oleh pelanggan.
4. *Perishability* (Daya tahan), artinya jasa tidak mengenal kadaluwarsa seperti barang yang memiliki masa habis daya tahan.

Jasa acapkali dipandang menjadi suatu fenomena yang klise. Jasa (*service*) dapat diartikan sebagai pelayanan eksklusif (*personal service*) sampai jasa menjadi suatu produk. Jasa tidak sama dengan barang nyata yang bisa dilihat, diraba, dan diindera oleh fisik. Jasa hanya dapat dirasakan setelah adanya transaksi pembelian. Jasa sangat bergantung pada faktor penyajian, maka jasa akan sangat mudah berubah-ubah sesuai variasi pelanggan serta tidak dapat dipisahkan dari asal dan bentuknya. Dapat disimpulkan bahwa didalam jasa selalu ada aspek hubungan dengan konsumen dan penghasil (jasa). Jasa tidak termasuk suatu barang, melainkan suatu proses atau kegiatan tidak berwujud.

METODE PENELITIAN

Jenis metode yang kami gunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk dapat mengerti pandangan individu, mencari temuan dan menjelaskan

proses, dan menggali informasi mendalam tentang subjek atau latar penelitian yang terbatas. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, untuk mendeskripsikan atau menjelaskan kenyataan yang ada. Dan untuk data penelitian ini adalah data sekunder yakni merupakan data yang didapat secara tidak langsung. Data sekunder yang digunakan peneliti berasal dari website, jurnal, dll. Metode Pengamatan (*Observation*) teknik yang dilakukan dengan pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Awal Pandemi COVID-19 berdampak besar terhadap beberapa produsen maupun pelaku usaha baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil yang ada di Indonesia maupun dunia termasuk juga pada sektor perdagangan dan penjualan baik dalam barang maupun jasa. Hal ini juga dirasakan oleh pelaku UMKM jasa service komputer. Dimana selama awal pandemi omzet menurun dan otomatis pelanggan berkurang. Beberapa faktor yang menyebabkan adalah

- 1) Karena di berlakukannya PSBB (Pembatasan sosial berskala besar)
- 2) Karena masih di liburkannya beberapa instansi.
- 3) Banyak masyarakat yang lebih memilih untuk membeli kebutuhan pokok dibandingkan dengan membeli/memperbaiki komputer.

Dengan penurunan omzet ini maka para pelaku jasa service komputer membuat strategi baru di mana mereka memutuskan membuat jasa service komputer dengan cara antar jemput dan transaksi yang di gunakan juga menggunakan mobile banking.

Seiring berjalannya waktu setelah pemerintah memutuskan untuk melakukan WHO (*work from home*) dan bagi pelajar di berlakukannya sistem pembelajaran daring (*online*). Hal ini sangat berdampak bagi jasa service komputer karena dengan keputusan ini

maka banyak kalangan yang menggunakan komputer sesuai dengan bidangnya masing masing contohnya Dalam Dunia perbankan sangat berkaitan dengan Sistem Informasi yaitu salah satunya Pelayanan Service Komputer (*hardware*). Pelayanan service komputer pada perbankan dapat membantu jika terjadi kesalahan sistem atau kerusakan pada Monitor atau Komputer. Maka dari itu banyak juga orang yang menggunakan jasa service komputer karena banyak yang keluhan tentang komputernya yang sudah lama tidak di pakai dan saat itu harus di gunakan.

Menurut beberapa pelaku usaha jasa service komputer setelah di berlakukannya peraturan ini omzet mereka cukup naik dibandingkan pada saat awal pandemi. Tentu saja masih menggunakan strategi antar jemput tersebut. Mengingat masih di batasnya kegiatan masyarakat. Dan di harapkan strategi ini dapat membantu dan menaikkan jasa service komputer sekarang dan nanti.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan didapatkan bahwa beberapa pelajar membutuhkan sebuah jasa pada sistem Komputer (*hardware*) untuk memudahkan mereka dalam berbagai hal.

Contohnya :

1. Beberapa pelajar membutuhkan Jasa Service pada Komputer yang bermasalah.
2. Kendala yang dihadapi oleh beberapa pelajar bermacam macam seperti CPU
3. Komputer Mati Total
4. PC lambat dikarenakan Virus
5. Hardisk Mati

Untuk mempengaruhi kepuasan kepada Customer Jasa pelayanan memberikan beberapa hal diantaranya :

1. Memberikan Kemampuan (*skill*) dalam pilihan perbaikan Hardware pada computer/laptop yang akan diperbaiki.
2. Kemampuan untuk cepat dalam menyelesaikan proses pelayanan *service* computer.
3. Memberikan tanggung jawab kepada perusahaan jika terjadi kerusakan pada saat memberikan pelayanan computer.

4. Memberikan perhatian kepada customer jika customer bertanya tentang masalah komputer
5. Memberikan jaminan (garansi) etelah perbaiki komputer.

Dengan adanya Covid 19 ini sangat berdampak besar bagi Jasa Pelayanan Komputer disebabkan Tingginya Para pengguna Komputer/laptop dan beberapa orang seperti Para Pelajar, Karyawan Kantor, maupun Perusahaan yang membutuhkan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan Analisa Perkembangan teknologi tidak lepas dari pesatnya perkembangan komputer, karena komputer merupakan media dapat memberikan kemudahan bagi manusia dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Alat bantu teknologi yang berkaitan menggunakan komputer sangat diharapkan pada proses pembelajaran yang lebih baik dan simple. penggunaan komputer atau hardware pada masa pandemi saat ini yang di gunakan sebagai Sistem Informasi belajar bagi beberapa pihak yaitu pelajar, karyawan kantor, mapun yang membutuhkan pelayanan.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- o Perangkat keras (*hardware*) komputer pada sistem informasi tidak dapat dipisahkan Karena sangat dibutuhkan baik Pelajar, karyawan kantor, ataupun orang yang membuthkan.

- o Perkembangan perangkat keras (*hardware*) pada Komputer sangat tinggi ditambah dengan adanya upaya untuk memberikan pelayanan berupa (*skill*) jasa pelayanan service kepada yang membutuhkan.
- o komputer memiliki berbagai jenis perangkat keras (*hardwere*) yang sangat menunjang kerja sistem computer, perangkat keras bagi computer merupakan sesuatu yang sangat penting, misalnya CPU, tanpa Cpu maka computer tidak dapat

melakukan operasi sebagaimana mestinya.

Saran

Pada kesempatan ini penulis hanya memberikan saran sedikit yakni, untuk kalian yang ingin mempelajari komputer, ada yang hal perlu diketahui sebelum mempelajari perangkat lunak yaitu belajar mengenai perangkat keras agar dapat menjalankan komputer dengan seimbang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mujlan, Agustinus & Munawar (2013). Studi pendidikan program informatika STIKP PGRI *Analisis dan perancangan sistem*. Jurnal Edik Informatika, V1.i2 (70-81).
- [2] Mukhlisin & Fandy Tjiptono (2015). Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan jasa Servis *Manajemen Jasa*. Badan penerbit Ekonomi Islam UIN sultan syarif kasim Riau.
- [3] <http://repository.uin-suska.ac.id/6850/> (Diakses Tanggal 9 November 2021)
- [4] Kamelia & Deli (2020). Studi Analisa Konsumsi Peralatan Komputer Selama Covid-19, 649-652.
- [5] Rizki Nurislaminingsih (2020). Layanan Pengetahuan tentang Covid-19 di Lembaga Informasi. Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Vol. 4, No.1.
- [6] Fajar Hendra Nurul Fata (2019). Proses Layanan Bisnis Jasa Dekorasi Pada Perusahaan HDWR. Universitas Islam Indonesia.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN