

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di dalam menghadapi pergerakan manusia yang semakin cepat, maka dewasa ini mobil merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dielakan dari kehidupan manusia. Selain sebagai transportasi, mobil juga sebagai alat angkut benda atau orang dari suatu tempat ke tempat lain. Melihat fungsi diatas maka sepantasnya mobil akan sangat bermanfaat bila bisa berjalan dan bekerja sebagaimana mestinya. Kerusakan dan gangguan yang terjadi pada mobil akan menyebabkan mobil tidak bermanfaat dan tidak berfungsi.

Dalam dunia otomotif, kegiatan bisnis berupa pelayanan perawatan mobil seringkali disebut dengan nama bengkel mobil, dari dulu sampai saat ini keberadaannya sudah merupakan suatu bagian yang penting. Kegiatan ini sudah menjadi keperluan penunjang untuk dunia otomotif. Bisnis bengkel mobil pun bukan hanya bertumpu pada kegiatan pelayanan perawatan mobil atau jasa perawatan mobil saja, namun ada faktor – faktor tertentu yang memang mampu mendukung kegiatan bisnis ini, seperti contohnya memiliki fasilitas tempat yang cukup nyaman, pelayanan kepada pelanggan yang baik dan memuaskan, dan juga untuk mempertahankan kelangsungan bisnisnya harus juga ditunjang dengan sistem, baik pembukuan atau pencatatan ataupun dari bidang manajemen yang handal.

Untuk mengelola semua bidang jasa itu, tentunya dibutuhkan tenaga kerja professional untuk menjalankan usaha tersebut. Selain adanya sumber daya manusia yang professional, tentunya teknologi informasi juga dibutuhkan untuk menunjang kelancaran dari serangkaian proses kegiatan yang berjalan dalam perusahaan ini. Dengan adanya sistem informasi yang memadai, pengelola bengkel dapat lebih mudah mengorganisir perusahaannya, karena setiap informasi yang dibutuhkan oleh pengelola dapat diakses dengan mudah. Lain halnya jika bengkel ini menggunakan sistem lama atau dengan cara manual, (artinya tidak ada sistem informasi yang mengolah data). Pengelola akan kesulitan untuk melakukan

pengolahan data, baik itu *auditing* atau sekedar mencari dokumentasi dari kegiatan perbengkelannya, karena *file* disimpan dalam lembaran-lembaran kertas yang mungkin saja rusak atau bahkan hilang.

Pemikiran perancangan model *booking service system* secara *online* ini tercetus karena faktanya yang didapat di lapangan dan hasil wawancara dengan pihak AUTO CHR, jika ingin memperbaiki kendaraannya pelanggan harus datang untuk mendaftar dan mendapatkan nomor urut. Hal ini mungkin cukup merepotkan karena jika pelanggan ingin mendapatkan nomor urut awal, pelanggan harus datang lebih awal. Atas dasar masalah tersebut solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut adalah membuat Sistem pemesanan tempat *Service* berbasis *Web* untuk mempermudah pelanggan menentukan sendiri jam dan jenis *service* apa yang diinginkan sesuai kondisi aktual bengkel. Jadi setelah tiba di bengkel, pelanggan tidak perlu menunggu lama menunggu giliran mobilnya di *service* karena pengerjaannya sesuai dengan pesanan pelanggan yang dipesan secara *online*. Atas dasar pemikiran tersebut maka penulis menuangkan masalah ini kedalam Skripsi yang berjudul “SISTEM INFORMASI *SERVICE* MOBIL PADA AUTO CHR BERBASIS *WEB* DENGAN LAYANAN PESAN BERBASIS *ANDROID*”.

1.2 Identifikasi Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu bagaimana merancang dan membangun sistem yang masih konvensional menjadi sistem yang memanfaatkan teknologi dengan menggunakan sistem yang berbasis *web* dengan memanfaatkan fungsi *internet* yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat luas ?

1.2.2 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Sistem ini menampilkan informasi tentang layanan pemesanan *service* mobil.

- b. Sistem ini memiliki laporan dalam bentuk pendataan transaksi dan pengelolaan keluar masuknya barang.
- c. Pelanggan akan menggunakan sistem berbasis *android* untuk pemesanan service, petugas *service* menggunakan sistem berbasis *android* untuk menerima permintaan *service*, admin bengkel menggunakan sistem berbasis *web* untuk mengelolah data dan transaksi, dan pimpinan menggunakan sistem berbasis *web* untuk melihat laporan.

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah membuat sistem informasi *service* mobil pada auto CHR berbasis *web* dengan memanfaatkan fungsi *internet* yang sudah banyak digunakan oleh masyarakat luas.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk semua yang membutuhkan. Manfaat penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Akademisi
Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang pelayanan jasa dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah daftar pustaka dibidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.
- b. Bagi Auto CHR
Dapat dijadikan sebagai sumber informasi bagi pihak Auto CHR dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan pelanggan serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan dimasa mendatang.
- c. Bagi Pelanggan Auto CHR
Dapat merasakan perubahan akan kinerja akibat peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan pihak Auto CHR.

1.4 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan yaitu :

1.4.1 Tempat Penelitian

Studi kasus dilakukan di AUTO CHR Palembang.

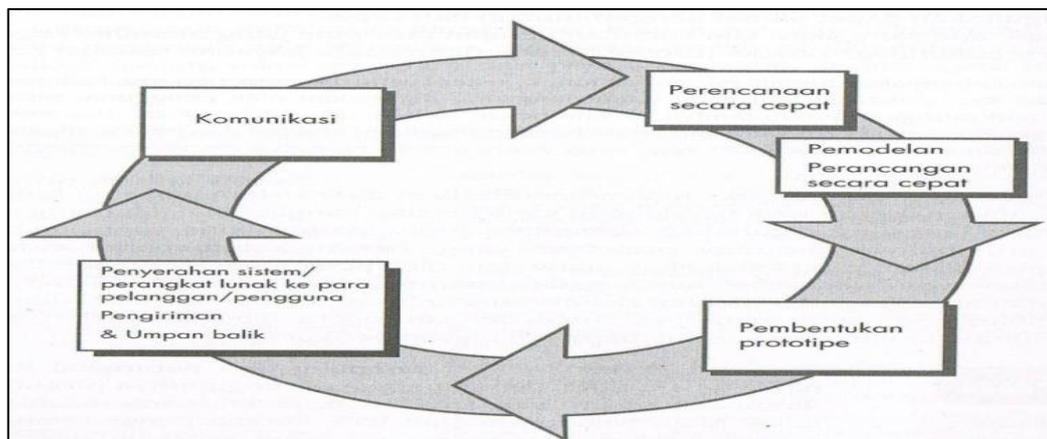
1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai data yang dibutuhkan dalam pembuatan laporan ini yaitu :

- Wawancara, Untuk memperoleh data dari informasi yang lebih lengkap dan benar maka dilakukan wawancara melalui tanya jawab dengan pihak terkait untuk memperoleh data yang diinginkan.
- Observasi, Melakukan pengamatan dan terlibat langsung ke tempat penelitian di AUTO CHR Palembang.
- Dokumentasi, digunakan sebagai satu cara untuk melengkapi data-data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.

1.4.3 Metode Pengembangan Sistem

Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem ini adalah *prototype model*, yaitu metode pengembangan perangkat lunak yang dimana seringkali pelanggan mendefinisikan sejumlah sasaran perangkat lunak secara umum, tetapi tidak bisa mengidentifikasi spesifikasi kebutuhan yang rinci untuk fungsi-fungsi dan fitur-fitur yang nantinya akan dimiliki perangkat lunak yang akan dikembangkan.



(sumber: *Pressman*, 2012:51-52)

Gambar 1.1 Model *prototype*

Pembuatan *prototype* dimulai dengan dilakukannya komunikasi antara pengembang perangkat lunak dan pelanggan. Tim pengembang perangkat lunak akan melakukan pertemuan-pertemuan dengan para *stakeholder* untuk mendefinisikan sasaran keseluruhan perangkat lunak yang akan dikembangkan, mengidentifikasi kebutuhan apapun yang saat ini diketahui, dan menggambarkan area-area dimana definisi lebih jauh pada iterasi selanjutnya merupakan keharusan. Iterasi pembuatan *prototype* direncanakan dengan cepat dan pemodelan dalam bentuk rancangan cepat dilakukan.

Rancangan cepat berfokus pada representasi semua aspek perangkat lunak yang akan terlihat oleh para pengguna akhir (seperti rancangan antar muka pengguna atau format tampilan). Rancangan cepat (*quick design*) akan memulai konstruksi pembuatan *prototype*. *Prototype* akan diserahkan pada *stakeholder* dan kemudian mereka akan melakukan evaluasi-evaluasi tertentu terhadap *prototype* yang telah dibuat sebelumnya, kemudian akhirnya akan diberikan umpan balik yang akan digunakan untuk memperhalus spesifikasi kebutuhan. Iterasi akan terjadi saat *prototype* diperbaiki untuk memenuhi kebutuhan dari para *stakeholder*, sementara pada saat yang sama memungkinkan kita untuk lebih memahami kebutuhan apa yang akan dikerjakan pada iterasi selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan dan tersusunnya pembuatan skripsi ini penulis akan membagi sistematika penulisan dalam lima bab, dimana satu dan yang lainnya saling berhubungan, maka penting sekali adanya sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, metodologi penelitian, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi teori-teori keilmuan yang mendasari masalah yang diteliti, yang terdiri dari teori-teori dasar / umum dan teori-teori khusus.

BAB III ANALISIS DAN DESAIN

Pada bab ini menjelaskan mengenai Metode pengumpulan data / Metode penelitian, Lokasi dan Waktu, Teknik Analisis.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN SISTEM

Pada bab ini menjelaskan struktur organisasi, jabaran tugas dan wewenang, analisis masalah sistem yang berjalan, analisis hasil solusi, dan analisis kebutuhan sistem usulan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan beberapa simpulan dari pembahasan masalah pada bab-bab sebelumnya serta memberikan saran yang bisa bermanfaat bagi penyusun.