

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sentra anugrah motor merupakan salah satu dealer kendaraan yang resmi dari Yamaha yang berada di Jl. Dipati ukur No 75, Lebakgede, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Sentra anugrah motor memiliki tiga pelayanan salah satunya yaitu penjualan, perbaikan dan suku cabang. Dalam proses perbaikan dapat di artikan yaitu untuk mengembalikan kondisi kendaraan ke awal semula yang tadinya kendaraan tersebut telah rusak karena dalam pemakaian. Dalam perbaikan yang harus diutamakan yaitu kendaraan tersebut harus berfungsi normal kembali. Alur dalam proses perbaikan dimulai dari pelanggan mendatangi bengkel sentra anugrah motor kemudian kepala mekanik memeriksa kerusakan awal terhadap kendaraan pelanggan kemudian setelah selesai diperiksa maka pelanggan mulai mendaftarkan motor yang akan diperbaiki dan menuju bagian pendaftaran. Lalu pelanggan mendapatkan nomor antrian. Setelah melakukan proses pendaftaran maka pelanggan menunggu waktu giliran perbaikan.

Di negara kita saat ini diiringi perkembangan teknologi suatu sistem dalam proses pembayaran secara online contoh yaitu e-commerce. Dengan kemunculan dan perkembangan industri internet dan e-commerce di negara kita, sangat mendorong terhadap suatu pertumbuhan bisnis lainnya yang terkait dalam bisnis teknologi payment gateway. Negara kita sendiri para pelaku e-commerce tidak hanya bergantung pada pelayanan yang sudah tersedia dari luar negeri, fasilitas digital sekarang sudah sangat bagus. Dalam teknologi yang akan dibangun ke dalam perangkat mobile phone saat ini yaitu payment gateway, agar pelanggan dapat pembayaran secara real time. Teknologi payment gateway suatu sistem yang sudah menjembatani terhadap pembayaran secara online baik dari pihak ketiga dengan sistem komputer untuk memverifikasi, memproses dan menolak atau menerima transaksi [1]. Sehingga dapat memberikan kemudahan terhadap pelanggan sentra anugrah motor dalam bertransaksi secara online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bengkel sentra anugrah motor, bahwa permasalahan yang dihadapi selama ini dalam proses pelayanan terhadap pelanggan diantaranya kesulitan dalam metode pembayaran masih kurang efektif. Pelanggan yang ingin membeli spare part harus datang ke tempat terlebih dahulu dan ada pelanggan yang membeli spare part melalui via WhatsApp atau telepon. Dalam 1 (satu) bulan pelanggan yang akan service motor dan membeli spare part berjumlah 1200 diperkirakan 1 hari 40 orang.

Berdasarkan hasil kuesioner online diketahui 76,5% pelanggan yang membeli spare part datang ke tempat dan 23,5% menghubungi melalui via WhatsApp atau telepon. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa banyak pelanggan yang pergi ke bengkel. Hal ini membuat pelanggan kesulitan mengetahui apakah spare part motor yang diinginkan masih ada dan harganya berapa di bengkel tersebut. Sedangkan setelah berada di bengkel yang dimaksud terkadang terdapat antrian untuk membeli spare part motor. Hal ini membuat pelanggan menunggu giliran untuk membeli dan membayar spare part tersebut. Dan menghabiskan waktu untuk menunggu gilirannya.

Dan berdasarkan hasil kuesioner online yang melakukan service motor, permasalahan relatif sama yaitu para pelanggan bengkel seringkali mendapati berbagai masalah dalam hal pelayanan seperti tunggu antrian yang lama. Dalam estimasi biaya service yang tidak diketahui juga menjadi masalah. Beberapa pelanggan menginginkan biaya service dapat diestimasi dari rumah sehingga dapat diketahui jumlah uang yang harus dipersiapkan sebelum service motor.

Berbagai teknologi informasi yang digunakan oleh beberapa perusahaan untuk meningkatkan efektifitas proses, lebih efisiensi dalam proses waktu dan keunggulan bersaingnya antara perusahaan. Jika di perusahaan telah membangun teknologi informasi maka di setiap dalam proses bisnis yang akan dilakukan maka dari itu dipastikan akan mempunyai keunggulan yang lebih baik apabila dibandingkan dengan perusahaan rival yang bergerak tidak menggunakan teknologi saat ini [2]. Dengan adanya teknologi informasi saat ini bukan sudah lagi sebagai penunjang melainkan sebagai solusi untuk bisnis bagi perusahaan manapun [3]. Hal ini

membuktikan bahwa teknologi informasi sangat penting dalam proses bisnis bagi perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas dibutuhkan suatu aplikasi berbasis mobile untuk membantu pelayanan terhadap pelanggan yang melakukan proses pemesanan spare part, booking service, maka diangkat judul **“PEMBANGUNAN APLIKASI MOBILE TOKO ONLINE DAN BOOKING SERVICE DI SENTRA ANUGRAH MOTOR MEMANFAATKAN API PAYMENT GATEWAY”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis mengidentifikasi masalah yang timbul yakni:

1. Pelayanan terhadap pelanggan yang melakukan pembayaran masih kurang efektif.
2. Pelanggan ketika melakukan pendaftaran *service* harus datang ke tempat dan memakan waktu di perjalanan.
3. Pelanggan kesulitan untuk mengetahui informasi harga spare part yang ada di perusahaan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka maksud dari penelitian ini adalah membangun aplikasi terhadap pelayanan sentra anugrah motor berbasis mobile memanfaatkan payment gateway dapat membantu pelanggan ketika sedang melakukan pembayaran dan pendaftaran booking service. Sedangkan tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi ini agar memudahkan pelanggan ketika membeli spare part secara online.
2. Aplikasi ini agar memudahkan pelanggan untuk melakukan pembayaran secara online.
3. Aplikasi ini agar memudahkan pelanggan ketika melakukan pendaftaran service motor.
4. Aplikasi ini agar memudahkan untuk mengetahui waktu service motor.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan – batasan yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengguna dari aplikasi mobile adalah pelanggan dan admin Yamaha sentra anugrah motor.
2. Pelanggan melakukan membeli spare part dengan metode pembayaran secara online, rekomendasi waktu yang tepat untuk mengganti spare part dan booking service.
3. Data yang diolah: data yang diambil dari perusahaan sentra anugrah motor yang berada dipati ukur.
4. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam pembangunan aplikasi adalah kotlin.
5. Aplikasi ini dijalankan pada android dan browser.
6. Menggunakan database MySQL.

1.5 Metode Penelitian

Metodologi penelitian merupakan langkah untuk memecahkan suatu masalah yang logis, dimana memerlukan suatu data agar penelitian ini terlaksana dengan baik. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti sehingga memudahkan untuk mendapatkan data yang objektif. Metodologi yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

1. Studi Literatur

Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur-literatur yang berkaitan dengan judul penelitian.

2. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan langsung kepada sentra anugrah motor yang langsung dijawab terkait dengan judul penelitian.

1.5.2 Metode Pembangunan Perangkat Lunak

Model pembangunan perangkat lunak adalah menggunakan model waterfall. Alasan dipilihnya model waterfall karena tahapan prosesnya sangat tepat dan sesuai dalam pembangunan suatu perangkat lunak, yang meliputi beberapa proses diantaranya:

1. Pengumpulan data

Kegiatan yang dilakukan adalah mengumpulkan kebutuhan secara lengkap untuk selanjutnya menuju tahap analisis.

2. Analisis (*Analysis*)

Setelah data terkumpul, dilakukan analisis yang berkaitan dengan proses dan data yang diperlukan oleh sistem serta keterkaitannya.

3. Perancangan

Pada tahap ini diberikan gambaran umum yang jelas dan rancang bangun yang lengkap tentang sistem yang akan dikembangkan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pengembangan sistem.

4. Pengkodean (*Coding*)

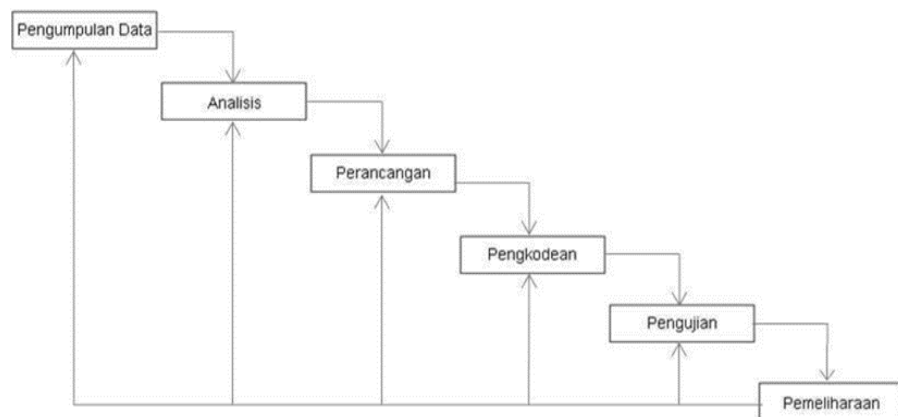
Setelah tahap perancangan sistem, selanjutnya dilakukan terjemahan kode program yang dimengerti oleh mesin. Pada tahap ini dilakukan pembuatan komponen-komponen sistem yang meliputi implementasi modul-modul program, antarmuka dan basis data.

5. Pengujian (*Testing*)

Melakukan pengujian secara formal terhadap kode program yang telah dibuat untuk memastikan semua kebutuhan atau persyaratan telah terpenuhi.

6. Perbaikan (*Maintenance*)

Setelah menerapkan langkah-langkah tersebut, dilakukan evaluasi terhadap sistem yang baru untuk melihat apakah sistem telah memenuhi tujuan yang ingin dicapai. Perubahan bisa terjadi karena adanya error, perubahan lingkungan sistem dsb. Berikut adalah gambar metode waterfall



Gambar 1. 1 Metode Waterfall

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dan mengarahkan dalam penulisan terkait penelitian ini, maka sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, melakukan identifikasi masalah, maksud dan tujuan, batasan masalah, metode penelitian, dan sistematika penulisan yang akan digunakan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang mengenai konsep dasar dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian seperti *payment gateway* dan Android.

BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini membahas tentang mengenai analisis sistem, analisis masalah, analisis kebutuhan fungsional, analisis kebutuhan non fungsional serta perancangan sistem seperti perancangan antarmuka, perancangan basis data, perancangan struktur menu, dan perancangan jaringan semantik dari aplikasi yang akan dibangun.

BAB 4 IMPLEMENTASI

Bab ini membahas tentang mengenai implementasi teknologi, implementasi perangkat lunak, implementasi perangkat keras,

implementasi antarmuka aplikasi, implementasi basis data, serta tahap-tahap dalam melakukan pengujian aplikasi.

BAB 5 KESIMPULAN

Bab ini membahas tentang mengenai kesimpulan seluruh hasil penelitian yang dilakukan, serta saran untuk keperluan pengembangan aplikasi selanjutnya.