

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman sekarang ini teknologi informasi semakin berkembang dan mendukung penyajian informasi secara cepat dan tepat. Dapat kita ketahui bahwa didalam dunia bisnis, sistem informasi sudah menjadi bagian penting bagi sebuah perusahaan dan organisasi, oleh sebab itu sebuah perusahaan dan organisasi sangatlah bergantung terhadap informasi dan pengetahuan yang dimiliki, karena dengan informasi dan pengetahuan yang dimiliki kekuatan sebuah perusahaan dan organisasi dapat kita lihat. Dengan adanya sistem informasi dalam berbagai bidang perusahaan dan industri lainnya, membuat suatu perusahaan/industri tersebut menjadi berkembang. Dengan pentingnya sistem informasi, seperti fungsi yang diberikan adalah penyajian informasi, penyampaian informasi yang dapat diolah dan diakses secara mudah. Maka dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan sistem informasi mampu membuat setiap orang untuk menciptakan usaha – usaha baru yang bisa meningkatkan pendapatan suatu daerah khususnya dan pendapatan negara pada umumnya[3].

Penerapan sistem informasi pada sebuah otomotif merupakan hal yang penting dikarenakan akan sangat mendukung dalam pengolahan data, transaksi, dan pembuatan laporan dengan mudah secara komputerisasi. Contoh salah satu usaha dibidang otomotif seperti bengkel, dapat berkembang dengan menggunakan sistem informasi sebagai salah satu strategi bisnisnya. Melihat semakin banyaknya pengguna kendaraan bermotor saat ini, menyebabkan persaingan dalam usaha bengkel juga

meningkat. Hampir setiap daerah di Indonesia usaha bengkel ini ada. Dan pada saat ini jumlah pengguna kendaraan pribadi juga mengalami peningkatan yang sangat pesat, saat ini para pengguna kendaraan di Indonesia, khususnya sudah jarang menggunakan kendaraan umum untuk aktivitas sehari-hari. Pengguna kendaraan lebih banyak memilih kendaraan pribadinya dibandingkan kendaraan umum. Dari banyaknya jumlah pengguna kendaraan maka untuk dilakukan pemeliharaan kendaraan pun menjadi kebutuhan yang harus dilakukan, maka pelayanan service suatu bengkel menjadi jawaban dari kebutuhan tersebut, hal lain yang sering dialami oleh pengguna kendaraan adalah kerusakan yang bisa terjadi setiap saat dimanapun pada kendaraan mereka, maka peran bengkel menjadi faktor penting dalam menyediakan fasilitas yang dibutuhkan oleh pengguna kendaraan. Dari permasalahan tersebut maka diperlukan suatu sistem agar pengguna kendaraan bisa dengan mudah menemukan lokasi, rute, dan informasi bengkel terdekat yang ada disekitarnya. Untuk meningkatkan jumlah pelanggan bengkel yang ada, maka pelayanan atau dukungan dari sistem informasi sangat penting untuk mempertahankan keberlangsungan bengkel tersebut khususnya untuk meningkatkan jumlah pendapatan melalui peningkatan jumlah pelanggan. Seperti fasilitas jasa service yang datang ketempat pengguna kendaraan berada. Dukungan tersebut untuk menyediakan kemudahan penggunaan fasilitas jasa service pada bengkel tersebut melalui pembuatan aplikasi berbasis web.

Adapun bengkel yang membutuhkan sistem informasi adalah Bengkel Mentari Motor, dengan permasalahan yang terjadi yaitu kurangnya fasilitas dalam meningkatkan jumlah pelanggan yang memakai jasa pelayanan bengkel tersebut, hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa jumlah bengkel yang ada pada daerah tersebut,

maka salah satu peningkatan pelayanan adalah faktor utama yang harus difokuskan. Pemberian pelayanan tersebut dapat didukung dengan menggunakan penyediaan fasilitas jasa servis secara langsung dilokasi tempat konsumen mengalami kerusakan, ataupun untuk memberikan informasi, pemeliharaan rutin terhadap kendaraan yang dimiliki oleh pelanggan. Kesulitan dalam mendapatkan lokasi bengkel juga merupakan masalah yang penting yang harus diselesaikan, agar dapat mempermudah pengguna kendaraan pemakaian jasa service pada bengkel tersebut.

Dari hal ini maka konsumen akan merasakan kemudahan layanan yang didapatkan dari bengkel tersebut. Untuk mendukung pembuatan sistem tersebut, maka aplikasi yang mendukung pembuatan sistem informasi bengkel adalah “Perancangan Sistem Informasi Bengkel Mobil Berbasis Web”[4], sistem informasi ini, merupakan sistem yang dapat meningkatkan pelayanan pada pelanggan melalui administrasi transaksi jasa service bengkel berupa aplikasi berbasis website, sedangkan “Sistem Informasi Service Kendaraan Pada Bengkel KFMP”[5] adalah metode penyajian analisis yang menggambarkan proses pelayanan jasa service dan administrasi pembayaran pada bengkel tersebut. Maka dengan adanya sistem yang sudah ada, dikembangkan sebuah sistem untuk membantu bengkel tersebut dalam meningkatkan pelayanan yaitu dengan membuat sistem informasi montir online dengan menggunakan teknologi GIS yang mempermudah pelayanan jasa service.

Dari permasalahan yang terjadi maka peneliti membuat sebuah penelitian dengan judul “PENERAPAN E-BUSINESS MONTIR ONLINE BERBASIS WEB” agar memudahkan pemilik bengkel dalam meningkatkan jumlah pelanggan dan

pengguna kendaraan untuk mendapatkan kemudahan dalam memperoleh jasa service pada bengkel.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar belakang diatas penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Tidak adanya layanan jasa service yang dimiliki oleh bengkel dalam meningkatkan jumlah pelanggan.
2. Tidak adanya pelayanan jasa service secara langsung yang diberikan kepada pelanggan jika pelanggan tersebut mengalami kerusakan atau pemeliharaan rutin kendaraan.
3. Kurangnya fasilitas untuk membantu pelanggan dalam mencari lokasi bengkel terdekat.

### **1.2.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Identifikasi masalah diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana menggambarkan proses bisnis pelayanan montir yang sedang berjalan pada bengkel Mentari Motor dengan menggunakan alat bantu metode pendekatan terstruktur.

2. Bagaimana pembuatan sistem mengenai Penerapan E-Business Montir Online Berbasis Web meliputi fungsi penggunaan sistem GIS, yang memiliki fasilitas untuk menemukan bengkel – bengkel terdekat yang ada pada daerah tersebut
3. Bagaimana pengujian dan evaluasi sistem E-Business Montir Online Berbasis Web yang dibuat pada bengkel Mentari Motor
4. Bagaimana pengimplementasian sistem E-Business Montir Online Berbasis Web kedalam program pada bengkel Mentari Motor.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah membuat sistem E-Business Montir Online Berbasis Web yang memiliki fungsi untuk meningkatkan jumlah pelanggan, fasilitas pelayanan jasa service montir yang dapat melayani dilokasi pelanggan dan mempermudah pelanggan untuk memperoleh informasi mengenai bengkel terdekat disekitar pelanggan tersebut.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penilitan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan menggambarkan proses bisnis pelayanan jasa montir yang sedang berjalan pada bengkel Mentari Motor.
2. Untuk membuat sistem E-Business Montir Online Berbasis Web meliputi pelayanan jasa service montir dan pencarian lokasi bengkel terdekat.
3. Untuk menguji dan mengevaluasi sistem E-Business Montir Online Berbasis Web yang akan dibuat pada bengkel Mentari Motor.
4. Untuk mengimplementasikan sistem E-Business Montir Online Berbasis Web yang akan diterapkan pada bengkel Mentari Motor kedalam program.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

###### **1. Bagi Pelanggan dan Konsumen**

Kegunaan bagi pelanggan dan konsumen dengan diadakannya penelitian ini agar bisa memudahkan pelanggan untuk memperoleh informasi mengenai bengkel terdekat disekitar pelanggan tersebut sehingga dapat diarahkan pada lokasi bengkel tersebut,

###### **2. Bagi bengkel Mentari Motor**

Kegunaan itu sendiri dengan diadakannya penelitian ini dapat membantu meningkatkan pelanggan yang lebih banyak lagi dan meningkatkan pelayanan jasa montir sehingga mendapat pendapatan yang lebih maksimal lagi dan bagi pemilik bengkel untuk mengembangkan lagi usaha yang di jalankannya.

### 3. Bagi Bengkel lain.

Kegunaan bagi bengkel lain juga bisa meningkatkan pelanggan dan memajukan bisnis bengkelnya dengan cara ikut serta menggunakan sistem E-Business Montir Online Berbasis Web.

#### 1.4.2 Kegunaan Akademik

Dengan diadakannya penelitian ini sangat berguna bagi peneliti untuk menambah ilmu dan wawasan yang berhubungan dengan teknologi informasi dengan melakukan pembuatan sistem informasi yang baru ini.

Selain itu bisa menjadi bahan kajian untuk menjadi acuan atau bahan pembanding bagi usulan penelitian yang lainnya, serta menjadikannya ilmu pengetahuan sebagai dasar untuk memperbaiki kelemahan dan kekurangan dari penerapan e-bisnis montir online berbasis web yang akan dibangun kedepannya dan menambah pengetahuan juga wawasan secara teori dan praktek.

## 1.5 Batasan Masalah

Di perlukannya batasan – batasan untuk mengkaji masalah dan penelitian ini agar penelitian ini lebih terarah dan mencapai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun batasan – batasan masalah yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

1. Platform ini tidak menyangkut metode pembayaran didalamnya tetapi hanya menampilkan informasi pembayaran.
2. Fasilitas pemesanan yang ada pada sistem ini bisa melalui *website* dan juga melalui telepon secara langsung.
3. Rute penyebaran letak geografis masih hanya mencakup wilayah Kota Bandung saja.
4. Pencantuman letak geografis berdasarkan *longitude* dan *latitude* saja berdasarkan sistem GIS, contoh *longitude* = -6.8915292,107.6174909 dan *latitude* = -6.8915198,107.617212,19.

## 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian pada sebuah instansi yaitu bengkel Mentari Motor yang berlokasi di Jln. Ah Nasution No.116A , Lio Selatan, RT/RW 01/01, Kel Cipadung Wetan, Kec Panyileukan, Kota Bandung Jawa Barat.

### 1.6.2 Waktu Penelitian

Lamanya penelitian yang dilakukan oleh peneliti bisa dilihat dari jadwal penelitian yang ada pada tabel 1.0 dibawah ini.

Tabel 1. 1 Lokasi dan Waktu Penelitian

No	Tahapan	Aktivitas	2019				
			Bulan				
			Ags	Sept	Okt	Nov	Des
1	<i>Customer Communication</i>	Mempelajari tentang sistem yang ada di Kelurahan Lebakgede					
2	<i>Planning</i>	Merencanakan konsep					
3	<i>Risk Analysis</i>	Identifikasi masalah yang mungkin muncul					
4	<i>Engineering</i>	Membuat rancangan					
5	<i>Construction &amp; Release</i>	Pembuatan Program					
		Pengujian					

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan penelitian skripsi ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum yang mengikuti arahan pembimbing antarlain sebagai berikut :

### **1. BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian dan sistematika penulisan.

### **2. BAB II. LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi teori-teori untuk mendukung penelitian yang berhubungan dengan pembangunan sistem dan juga berisikan penelitian terdahulu untuk menunjang sistem yang akan dibangun.

### **3. BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Pada Bab ini membahas tentang Objek Penelitian, Metodologi Penelitian yang akan digunakan, Analisis Sistem yang berjalan hingga melakukan evaluasi pada sistem yang berjalan.

### **4. BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas gambaran sistem yang diusulkan, perancangan sistem yang dibangun, perancangan arsitektur jaringan, pengujian dan implementasi sistem yang dibangun.

## 5. BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta menambahkan saran untuk pengembangan sistem ke depan