BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebutuhan akan teknologi informasi pada era globalisasi sekarang ini makin penting sehubungan dengan tujuan informasi yaitu menghasilkan sesuatu yang lebih berguna dan berarti demi pengambilan suatu keputusan secara cepat dan akurat. Perubahan dan dinamika masyarakat yang semakin cepat seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi, menyebabkan semakin meluasnya penggunaan komputer disegala bidang, baik perusahaan maupun instansi, bahkan dengan penggunaan komputer bisa membantu dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang muncul diperusahaan, instansi maupun organisasi.

Dengan tingkat persaingan yang tinggi dalam dunia industri otomotif nasional saat ini, Sugema Motor mulai meningkatkan kinerja service suku cadang motornya dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen masih belum memuaskan. sebagai contoh pada saat karyawan bengkel melakukan pekerjaan Service terhadap motor konsumen. Pihak bengkel tidak mengetahui apakah suku cadang yang akan diganti oleh konsumen, stoknya masih tersedia atau tidak di Gudang. Hal itu dikarenakan pencarian data stok barang suku cadang motor masih menggunakan arsip-arsip sehingga informasi yang didapat lambat dan masih tanda-tanya.

Tidak jauh beda dalam proses penjualan suku cadang motor yang terjadi saat ini belum cukup memberikan pelayanan yang memuaskan karena tidak adanya

informasi yang cepat dan akurat bagi konsumen mengenai stok atau persediaan suku cadang motor yang tersedia. Sehingga konsumen yang telah datang ke bengkel seringkali merasa kecewa karena suku cadang motor yang akan dibeli ternyata stoknya telah habis.

Sugema Motor sering mengalami kesulitan didalam pengontrolan barang masuk dan barang keluar dikarenakan adanya jarak antara tempat penyimpanan sukucadang dan bengkel. sehingga mengakibatkan adanya keterlambatan informasi yang di berikan kepada pihak dealer. Berdasarkan dari permasalahan tersebut, pihak perusahaan mulai melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas perusahaan dengan dibangunnya suatu sistem informasi yang lebih dapat memudahkan dalam pelayanan kerja. baik itu dalam pencarian data, pengolahan data maupun pembuatan laporan suku cadang motor yang lebih cepat, tepat, dan akurat dengan tujuan membangun citra yang positif bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk membuat sebuah Sistem Informasi sebagai bahan tugas akhir dengan judul uraian diatas, maka penyusun mengusulkan “Sistem Informasi Pelayanan Service dan Penjualan Suku Cadang Motor Pada Sugema Motor Garut”.

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas. Secara lebih rinci penulis telah mengelompokan permasalahan-permasalahan tersebut kedalam beberapa hal berikut :

1. Lamanya pelayanan dalam service dan penjualan suku cadang motor dikarenakan dalam mencari informasi data stok barang masih menggunakan lembaran arsip-arsip sehingga dikawatirkan konsumen bisa merasa kecewa karena sudah lama menunggu ternyata barang yang dicari stock nya telah habis.
2. Adanya kesulitan dalam hal pengontrolan barang masuk dan keluar maupun stock barang. Dikarenakan media penyimpanan data disimpan dalam bentuk lembaran-lembaran arsip.
3. Adanya keterlambatan dalam pembuatan laporan stok barang yang ada di gudang, data penjualan maupun laporan data service kepada manager perusahaan. dikarenakan penggolahan laporan data masih belum terkomputerisasi dengan baik ada pula yang masih menggunakan arsip-arsip.

Dari uraian latar belakang masalah dan identifikasi diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Informasi Pelayanan Service dan Penjualan Suku Cadang Motor yang sedang berjalan pada Sugema Motor Garut.
2. Bagaimana perancangan Sistem Informasi Pelayanan Service dan Penjualan Suku Cadang Motor pada Sugema Motor Garut.

3. Bagaimana pengujian Sistem Informasi Pelayanan Service dan Penjualan Suku Cadang Motor pada Sugema Motor Garut.
4. bagaimana implementasi Sistem Informasi Pelayanan Service dan Penjualan Suku Cadang Motor pada Sugema Motor Garut.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah membangun Sistem Informasi Service dan Penjualan Suku Cadang Motor di bengkel resmi yamaha Sugema Motor Garut.

Adapun tujuan yang saya harapkan dari hasil penelitian pada kegiatan tersebut adalah :

1. Untuk mengetahui Bagaimana Sistem Informasi Pelayanan Service dan Penjualan Suku Cadang Motor pada Sugema Motor Garut.
2. Untuk mengetahui Bagaimana perancangan Sistem Informasi Pelayanan Service dan Penjualan Suku Cadang Motor pada Sugema Motor Garut.
3. Untuk mengetahui Bagaimana pengujian Sistem Informasi Pelayanan Service dan Penjualan Suku Cadang Motor pada Sugema Motor Garut.
4. Untuk mengetahui Bagaimana implementasi Sistem Informasi Pelayanan Service dan Penjualan Suku Cadang Motor pada Sugema Motor Garut.

1.4. Kegunaan penelitian

Adapun penelitian ini diharapakan dapat berguna bagi pihak-pihak atau hal sebagai berikut.

1.4.1. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan masalah yang terkait dengan Sistem Informasi Pelayanan Service dan Penjualan Suku Cadang Motor pada Sugema Motor Garut

b.Bagi Pelanggan

Dengan adanya sistem informasi Service dan Penjualan Suku Cadang Motor ini, bisa memberikan pengetahuan tantang Quality Service agar dapat membangun citra yang positif bagi perusahaan.

1.4.2. Kegunaan Akademik

a. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dalam pembangunan Sistem Informasi Service dan Penjualan Suku Cadang Motor.

b. bagi Penulis

Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek,belajar menganalisa dan melatih daya pikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada didalam perusahaan,khususnya di bengkel Sugema Motor Garut.

1.5. Batasan Masalah

Masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini dibatasi pada :

1. Sistem yang dibangun diperuntukan hanya untuk bagian Customer Service Officer, bagian ini bertugas mengolah data Service konsumen, data transaksi Penjualan, maupun data stok barang motor yang ada di gudang.
2. Transaksi yang dilakukan dalam bagian penjualan Suku Cadang Motor hanya menerima pembayaran secara tunai.

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Objek penelitian yang dilakukan yaitu mengenai Service dan Penjualan Suku Cadang Motor. Adapun tempat penelitian yaitu di Bengkel Sugema Motor Dealer Resmi Yamaha,yang beralamat di Jln. A.Yani Suci Garut Telp. (0262) 9135980. Penelitian dilakukan dari bulan Maret 2010 sampai dengan Juli 2010.

Tabel 1.1. Waktu Penelitian

Tahap	**Bulan**																			
	Maret				**April**				**Mei**				**Juni**				**Juli**			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi Kebutuhan Pemakai																				
Membuat Prototype																				
Menguji Prototype																				
Memperbaiki Prototype																				
Mengembangkan Versi Produksi																				