# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Dewasa ini perkembangan teknologi informasi semakin luas, Hal ini sejalan dengan perkembangan komputer yang semakin hari semakin pesat. Teknologi dan informasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Perkembangan teknologi yang pesat dalam perkembangan perangkat keras dan perangkat lunak serta teknologi komunikasi merupakan alternatif bagi suatu perusahaan untuk menunjang pengolahan data yang baik. Apabila pengolahan data teratur dan terkoordinasi dengan baik maka informasi yang diperoleh dapat diketahui secara tepat dan akurat.

Informasi adalah bagian terpenting dalam kehidupan manusia dalam pengambilan keputusan. Informasi yang baik dihasilkan dari pengolahan data secara cepat, tepat, akurat dan relevan. Penyajian yang baik dapat menunjang pengambilan keputusan yang tepat bagi penggunanya.

Bengkel KONJAYA-MOTOR merupakan perusahaan jasa dan penjualan *spare parts* kendaraan roda empat. Jasa yang dilakukan oleh bengkel ini antaralain yaitu terdapat pada divisi cuci mobil, divisi *engine repair*, divisi *body repair*, divisi salon mobil, divisi uji emisi, divisi AC, dan divisi variasi. Sedangkan pada penjualan

barang terdapat pada divisi pelumas dan divisi ban & velg. Adapun rincian tugas setiap divisi antaralain divisi cuci mobil yang bertugas mecuci mobil, divisi *engine repair* bertugas melakukan cek mesin mobil dan memperbaiki mesin mobil yang rusak, divisi *body repair* bertugas untuk memperbaiki bagian body mobil yang rusak baik dari warna atau cat mobil dan permukaan body yang rusak,

Perkembangan teknologi dirasa sangat dibutuhkan dalam perusahaan, terutama pada perusahaan yang telah penulis teliti. Alasan kuat perkembangan teknologi sangat dibutuhkan oleh bengkel KONJAYA-MOTOR yaitu pengelolaan data informasi yang diperoleh masih dalam tahapan proses yang cukup lama, keakuratan informasi belum terjamin, keamanan data pun belum tentu terjamin.

Tahapan – tahapan pengolahan data pada admin yang menjadi kendala terjadinya antrian yang menumpuk atau pelayanan jasa yang kurang cepat dan sesuai dengan konsumen. Sehingga pembenahan cara kerja pengolahan informasi pada admin sangat diperlukan demi kepuasan konsumen KONJAYA-MOTOR, antaralain penggunaan sistem informasi yang baik dan sesuai dengan kebutuhan admin. Maka dari itu kebutuhan seorang admin dalam mengolah informasi dapat diperoleh dengan akurat dan cepat.

Selain pada tahapan-tahapan pengolahan informasi KONJAYA-MOTOR pada admin terdapat sebuah mesin kasir yang difungsikan oleh seorang admin untuk melakukan transaksi atau pembayaran atas pelayanan jasa KONJAYA-MOTOR terhadap konsumen yaitu tidak dapat terintegrasinya mesin kasir dan komputer pada

Bag. Keuangan. Keterintegrasian Admin, Bag.Sparepart, Bag.Keuangan, dan Manajer dirasa sangat dibutuhkan dalam keefektifan dan keefisienan proses pembuatan laporan service demi mencegahnya kesalahan – kesalahan input data manual yang nantinya bisa terjadi ketidak sesuaian data antara data transaksi dan Lap. Service.

**Tabel. 1.1. Data Pealayanan KONJAYA-MOTOR**

| Bulan | Jenis Servis | | | | | | Penjualan Sparepart | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Cuci Mobil | Engine Repair | Body Repair | Salon Mobil | Uji Emisi | Variasi | Pelumas | Ban | Velg |
| Oktober | 60 | 1 | 2 | 3 | 2 | 15 | 40 | 12 | 12 |
| November | 53 | 5 | 0 | 4 | 1 | 19 | 58 | 4 | 4 |
| Desember | 55 | 3 | 1 | 5 | 2 | 10 | 60 | 8 | 8 |

[Sumber : KONJAYA-MOTOR]

Selain itu mesin kasir yang ada tidak cocok dengan kepentingan perusahaan yang kebutuhannya sangat banyak. Karena mesin admin tidak jauh hanya sekedar kalkulator dengan dilengkapi struk saja. Sehingga kesibukan terlihat pada seorang admin, Bag.Keuangan maupun Manajer disebabkan karena penumpukan data yang akan diolah dan adanya kegiatan pemindahan data secara manual pada Bag.Keuangan. Perekapan data laporan service pada Bengkel KONJAYA-MOTOR belum difungsikan dengan baik pada Bag.Keuangan sehingga susunan laporan servicenya belum teratur untuk diolah.

Dalam hal ini Sistem Pelayanan Jasa Bengkel masih mengalami permasalahan yaitu proses pelayanan jasa terhadap konsumen yang belum cepat dalam merekap field (data) konsumen secara tepat, sehingga kerangkapan data pun sering terlihat pada sistem yang ada. Selain itu pencatatan transaksi yang telah terjadi atau yang

sedang terjadi harus dapat dilihat dan dipergunakan datanya sesuai kebutuhan dengan proses yang efektif.

Dari beberapa hal permasalahan tersebut penulis akan menjadikan permasalahan tersebut dan mengangkatnya menjadi usulan penelitian dengan judul "**Sistem Informasi Bengkel Jasa Pada KONJAYA-MOTOR Sebagai Peningkatan Pelayanan Konsumen"**.

## 1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

### 1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hal tersebut penulis mengidentifikasikan permasalahan sebagai bahan penulisan adalah sebagai berikut ;

1. Sistem laporan service Pelayanan Jasa KONJAYA-MOTOR masih menggunakan program aplikasi Microsoft Excel, sehingga kurang efektif dan sesuai dalam pelayanan jasa KONJAYA-MOTOR.
2. Ketidakintergrasinya mesin kasir dan komputer mengakibatkan pengolahan data transaksi menjadi Lap. Service memerlukan waktu dan tenaga yang banyak, sehingga rentan terjadi kesalahan maupun ketidaksesuaian antara data transaksi dengan Lap. Service.
3. Kesibukkan terpusat pada seorang admin, manajer dan bagian keuangan dikarenakan oleh penumpukan setiap data transaksi yang akan diolah dipindahkan ke aplikasi lain dengan cara input data manual saja.

### 1.2.2. Rumusan Masalah

Setelah indentifikasi masalah telah diketahui penulis dapat merumuskan masalah yaitu sebagai berikut ;

1. Bagaimana sistem pelayanan jasa dan Sparepart terhadap konsumen yang sedang berjalan pada KONJAYA-MOTOR.
2. Bagaimana merancang sistem pelayanan Service dan Sparepart yang akan diusulkan pada KONJAYA-MOTOR.
3. Bagaimana menguji sistem informasi pelayanan jasa KONJAYA-MOTOR yang diusulkan.
4. Bagaimana evaluasi dengan sistem pelayanan jasa KONJAYA-MOTOR yang diusulkan.

## 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari pelaksanaan Penelitian pada Bengkel KONJAYA-MOTOR adalah membangun dan membuat sistem informasi pelayanan jasa KONJAYA-MOTOR, untuk membantu mengatasi pemasalah yang terjadi.

Tujuan pengembangan penelitian yang dilakukan pada KONJAYA-MOTOR yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem yang sedang berjalan mengenai pembuatan laporan dan proses pelayanan jasa KONJAYA-MOTOR.

2. Merancang kebutuhan sistem informasi yang dibutuhkan bengkel untuk dapat menghasilkan pekerjaan yang lebih tepat, cepat, dan benar mengenai Laporan dan Pelayanan Jasa KONJAYA-MOTOR.
3. Mengevaluasi sistem yang telah diterapkan untuk dikembangkan berdasarkan kebutuhan yang bertambah.
4. Menguji dan mengimplementasikan sistem informasi dengan pendekatan satu aplikasi program berbasis Visual Basic apakah telah sesuai kebutuhan dan kemudahan penggunaannya atau sebaliknya.

## 1.4. Kegunaan Penelitian

### 1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Dengan usulan penelitian yang dilakukan dapat membantu membenahi sistem pelayanan jasa yang sedang berjalan.
2. Selain itu dapat mengurangi permasalahan yang sering terjadi di KONJAYA-MOTOR.
3. Dengan usulan sistem informasi yang baru mendapatkan berbagai kemudahan antara lain yaitu memudahkan pegawai dalam menjalankan sistem pelayanan jasa konsumen dengan ketepatan. Karena pada sistem sebelumnya pencatatan keseluruhan transaksi, dan laporan belum memadai serta proses pelayanan terhadap konsumen kurang efektif.

### 1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Keguanaan akademis yang penulis dapatkan adalah memperoleh pengalaman baru terhadap permasalahan yang ada di luar bidang akademis.
2. Selain itu Pengimplementasian ilmu yang penulis dapatkan pada perkuliahan. Ilmu yang penulis dapat pada perkuliahan ternyata berbanding terbalik dengan kenyataan permasalahan yang terjadi pada dunia kerja.
3. Hasil implementasi yang penulis peroleh dari penelitian ini dapat bermanfaat ketika penulis lulus dan akan menambah pengetahuan tentang ilmu pemograman yang didapatkan pada perkuliahan. Kemampuan bahasa pemograman menjadi lebih terasah dan lebih tergali karena adanya permsalahan yang sedang penulis hadapi pada peneitian ini.

### 1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di KONJAYA-MOTOR, alamat Jl.Ters. Jakarta No. 32 Bandung. Waktu penelititan yang dilaksanakan pada tanggal 2 Agustus – 26 Oktober 2011.

**Tabel 1.2. Waktu Penelitian**

| No. | Kegiatan | 2011 | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Agustus | | | | September | | | | Oktober | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Mengidentifikasi Kebutuhan Pemakai<br>a. Wawancara<br>b. Observasi<br>c. Olah Dokumen | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Analisa Sistem | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Desain Sistem | | | | | | | | | | | | |
| 4. | Implementasi Sistem | | | | | | | | | | | | |
| 5. | Mengembangkan Sistem | | | | | | | | | | | | |