BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sistem informasi adalah serangkaian subsistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara yang menuntut adanya ketelitian dan ketepat waktu. Sebagai bentuk hasil dari kemajuan teknologi informasi perkembangan sistem informasi ini sudah banyak diimplementasikan disemua bidang kegiatan, dalam bidang bisnis penyedia jasa, kebutuhan sistem informasi yang terkomputerisasi semakin terasa dibutuhkan, karena pada bidang bisnis ini kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan merupakan modal utama, selain dari kualitas pemberian pelayanan jasanya itu sendiri. Sistem informasi pun mampu menjadikan media – media bagi perusahaan jasa untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, misalnya sebagai sarana promosi, sarana informasi, sarana pelayanan, dan banyak hal lain lagi yang dapat diperoleh dari kegunaan sistem informasi.

Dalam dunia otomotif, kegiatan bisnis berupa pelayanan perbaikan atau seringkali disebut dengan nama bengkel, dari dulu sampai saat ini keberadaannya sudah merupakan suatu bagian yang penting atau dapat dikatakan tidak mungkin terpisahkan lagi. Kegiatan ini sudah menjadi keperluan penunjang untuk dunia otomotif baik itu berupa mobil ataupun sepeda motor. Bisnis bengkel pun bukan hanya bertumpu pada kegiatan pelayanan perbaikan atau jasa perbaikan 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 bisnis nya harus juga ditunjang dengan sistem, baik pembukuan atau pencatatan ataupun dari bidang manajemen yang handal.

Salah satu perusahaan yang mengembangkan usahanya pada pelayanan jasa perbaikan atau usaha bengkel adalah Bengkel KM motor, KM motor adalah sebuah bengkel yang menjual suku cadang, oli serta melayani jasa *service* mobil. Dalam pengisian stok sukucadang bengkel ini membeli suku cadang, oli dari *supplier* dalam pengadaannya. Adapun jasa service mobil perhari yang masuk ke bengkel KM Motor berjumlah sekitar 15 mobil, sedangkan sukucadang yang ada di bengkel berjumlah sekitar 112 yang diantaranya adalah oli, ban, power stering, kampas rem dll.

Dalam kegiatan seluruh transaksinya masih dicatat secara manual. Pada transaksi pelayanan atau penerimaan pelanggan hanya mengandalkan bukti transaksi manual, sehingga pada proses pelayanan jasa *service* masih sering terjadi kekeliruan data transaksi, baik data pada mekanik yang menangani jasa *service* ataupun data *sparepart* yang digunakan, hal itu terjadi karena penanganan penerimaan pelanggan masih dilakukan secara manual.

Stok barang pada bengkel ini dicatat pada beberapa buku, dimana yang dicatat adalah harga pokok satuan barang dan jumlah stoknya, dikarenakan tidak ada keterangan yang terperinci pada buku stok, maka sering terjadi kehilangan

barang ataupun keterlambatan dalam persediaan sukucadang, yang menyebabkan bengkel kehabisan stok, sehingga keterlambatan dalam melakukan *service* dikarekan stok yang sudahh habis dan harus menunggu untuk membeli barang, hal tersebut terjadi karena tidak ada laporan stok barang yang hampir atau sudah habis.

Dengan pertimbangan hal – hal diatas maka penyusun merasa dibutuhkan adanya sebuah aplikasi sistem informasi yang berfungsi sebagai pencatatan, pemantauan, sampai pengolahan data pada pelayanan jasa perbaikan yang ada pada Bengkel KM Motor. Maka dalam hal ini penyusun mengusulkan penelitian untuk membangun sebuah aplikasi yang berjudul "**Sistem Informasi Pelayanan Perbaikan Mobil Pada Bengkel KM Motor**".

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang kelemahan-kelemahan yang dihadapi serta masalah-masalah yang telah dijelaskan diatas, permasalahan yang dapat di identifikasi adalah :

1. Proses Pencatatan dan penghitungan transaksi penerimaan dan pembayaran jasa perbaikan mobil dilakukan dengan cara manual dan dalam proses penghitungannya masih mengandalkan alat bantu kalkulator.
2. Kurangnya informasi pemantauan suku cadang yang ada pada bagian pengadaan barang secara actual dan *real time*.

3. Belum efektifannya pengecekan ketersediaan suku cadang pada bagian pengadaan barang.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dan permasalahan yang dapat dirumuskan adalah :

1. Bagaimana Sistem Pencatatan dan penghitungan transaksi penerimaan dan pembayaran order jasa perbaikan mobil yang sedang berjalan pada Bengkel KM Motor.
2. Bagaimana Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Perbaikan Mobil Pada Bengkel KM Motor.
3. Bagaimana pengujian Sistem Informasi Pelayanan Jasa Perbaikan Mobil Pada Bengkel KM Motor.
4. Bagaimana implementasi Sistem Informasi Pelayanan Jasa Perbaikan Mobil Pada Bengkel KM Motor.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sebuah Sistem Informasi Pelayanan Perbaikan Mobil Pada Bengkel KM Motor, guna untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem pencatatan dan penghitungan transaksi penerimaan dan pembayaran order jasa perbaikan mobil yang sedang berjalan pada Bengkel KM Motor

2. Untuk merancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Perbaikan Mobil Pada Bengkel KM Motor.
3. Untuk mengetahui analisis dan pengujian program pada Bengkel KM Motor.
4. Untuk mengetahui implementasi Sistem Informasi Pelayanan Jasa Perbaikan Mobil Pada Bengkel KM Motor.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan memberikan alternative solusi bagi pihak Bengkel dalam penanganan pengolahan data seperti transaksi pelayanan perbaikan mobil, pengadaan suku cadang, dan penyediaan laporan - laporan. Selain itu keakuratan, ketepatan waktu, dan kerelevanan data yang di butuhkan oleh pihak Bengkel dapat diperoleh.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembanding antara ilmu yang di dapat dari bangku kuliah dengan fakta yang terjadi di lapangan. Dengan bertambahnya wawasan yang lebih luas di bidang teknologi informasi (IT) terutama di bidang sistem informasi pelayanan perbaikan mobil dan pengadaan suku cadang, sehingga dapat mengetahui permasalahan yang ada dan akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan batasan pembahasan dari skripsi yang dibuat agar penyusunan skripsi memiliki arah dan tujuan yang jelas. Adapun batasan

yang akan diteliti dalam perancangan sistem informasi nanti hanya dititikberatkan pada pelayanan secara tunai dan pengadaan suku cadang.

Sedangkan yang akan dibahas dalam sistem informasi Pelayanan Perbaikan Mobil Pada Bengkel KM Motor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menangani transaksi pembayaran order jasa perbaikan mobil secara tunai,
2. Menangani pengadaan suku cadang,
3. Menyediakan laporan transaksi perbaikan jasa mobil atau faktur dan laporan data suku cadang.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bengkel KM Motor yang beralamat di Jl. Buahbatu no. 147A Bandung Tlp. 022 – 76555265.

Adapun jadwal penelitian akan dilaksanakan mulai bulan Maret 2010 – Juni 2010. Jadwal dan jenis kegiatan akan dilakukan seperti pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Maret				April					Mei				Juni				
1	Pengumpulan Data																		
2	Perencanaan																		
3	Analisis																		
4	Perancangan																		
5	Pembuatan Program																		
6	Pengujian																		
7	Evaluasi																		
8	Dokumentasi																		