# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan bisnis yang mengadaptasi teknologi informasi, mendorong terjadinya persaingan bisnis. Setiap pelaku bisnis bersaing untuk merebut pasar dan meraih pelanggan agar menggunakan produk atau jasa dari perusahaan mereka. Hal ini mendorong setiap perusahaan mulai memperbaharui sistem yang sebelumnya dilakukan dengan cara-cara sederhana menjadi sebuah sistem yang berbasis komputer sehingga dapat memudahkan dalam mengakses secara efektif dan efisien, tentunya hal tersebut harus ditunjang dengan aplikasi sistem informasi yang dirancang secara khusus sehingga dapat memudahkan dalam pengaplikasian dan pengaksesannya.

Dengan demikian pula pertumbuhan manusia di negara kita, terutama kota-kota besar ditandai dengan laju pertumbuhan penduduk yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia (SDM) yang merupakan puncak dari semua aktivitas diberbagai aspek kehidupan untuk menunjang kebutuhan sumber daya manusia (SDM) maka dibutuhkan alat transportasi yaitu kendaraan bermotor agar dapat menunjang berbagai aktivitas. Sementara itu perkembangan lalulintas di kota Bandung sendiri jumlah kendaraan roda dua mencapai 915.782 kendaraan ditahun 2013, Kapolwiltabes Bandung Kombes Pol. Bambang Suparno, mengatakan perkembangan lalulintas di kota bandung menunjukan keadaan yang makin pesat dan permasalahannya yang semakin kompleks pula, seperti yang dilangsir pada

media portal Bandung *(www.bandung.go.id)*. Dari jumlah kendaraan motor roda yang sangat banyak membuka peluang pebisnis dalam pelayanan jasa *service*, sedangkan kendaraan roda dua tersebut juga membutuhkan suatu perawatan *service* secara berkala dan pergantian *sparepart* agar memperoleh performa dan kenyamanan yang maksimal saat berkendara menunjang aktifitas pengguna.

Hurip Jaya Motor merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa *service* dan penjualan *sparepart* kendaraan roda dua, dilihat dari data jumlah transaksi pelayanan jasa *service* dan penjualan mencapai 30 sampai 40 rata – rata pengunjung perharinya. Sedangkan dalam pelayanan jasa *service*, penjualan dan pembelian yang saat ini berjalan pada bengkel Hurip Jaya Motor masih terdapat beberapa kendala yaitu masih menggunakan sistem pencatatan manual dan belum menggunakan sistem komputer seperti pencatatan stok data *sparepart* masih disimpan pada buku tulis dan proses transaksi penjualan *sparepart* dan layanan jasa *service* masih menggunakan pencatatan dalam nota transaksi, akibatnya data transaksi masih kurang terintegrasi secara baik dan benar, sehingga membutuhkan waktu yang lama dalam proses pencatatan transaksi dan kurang tertatanya penyimpanan data transaksi, melingkupi nota penjualan *sparepart* dan nota pelayanan *service* sehingga menimbulkan resiko kehilangan dan kerusakan, selain itu tidak tersedianya laporan, baik laporan penjualan *sparepart*, pelayanan jasa *service* dan laporan pembelian, dimana laporan penjualan *sparepart*, pelayanan jasa *service* dan laporan pembelian dibutuhkan untuk melihat rekap setiap transaksi perperiode.

Penggunaan Sistem Informasi diharapkan dapat menunjang kinerja suatu perusahaan, sehingga perusahaan dapat berkembang didalam bidang usahanya, dengan dibuatkan suatu sistem informasi pelayanan jasa *service*, penjualan dan pembelian *sparepart* sebagai bentuk aplikasi dari solusi yang diajukan dapat mengolah data barang dan mengintegrasikan data sehingga data yang tersimpan dalam database berguna dalam pengaksesan data dan memperlancar kegiatan operasional kerja.

Berdasarkan pemaparan diatas penulis tertarik untuk merancang sebuah Sistem Informasi sebagai bahan untuk penelitian skripsi dengan mengangkat judul yaitu **"Sistem Informasi Pelayanan *Service*, Penjualan Dan Pembelian *Sparepart* Pada Hurip Jaya Motor Bandung"**.

## 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Seperti yang telah diuraikan pada latar belakang, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi, maka penulis mencoba untuk mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1) Proses pencatatan pada nota transaksi penjualan dan pelayanan jasa *service* masih menggunakan sistem manual pada buku catatan.
2) Data transaksi belum terintegrasi dengan baik dan benar.
3) Kurangnya penataan dengan baik dalam penyimpanan data transaksi melingkupi nota penjualan *sparepart* dan pelayanan *service* sehingga menimbulkan resiko kehilangan dan kerusakan.
4) Tidak tersedianya laporan transaksi perperiode transaksi, baik laporan penjualan maupun laporan pembelian.

Berdasarkan uraian singkat pada latar belakang masalah dan identifikasi masalah di atas, maka dapat diangkat beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1) Bagaimana sistem informasi pelayanan *service*, penjualan dan pembelian sparepart yang sedang berjalan di Bengkel Hurip Jaya Motor.
2) Bagaimana membuat sistem informasi pengolahan data pelayanan jasa *service* penjualan dan pembelian sparepart di Bengkel Hurip Jaya Motor yang diusulkan.
3) Bagaimana pengujian sistem informasi pelayanan *service* penjualan dan pembelian sparepart yang diusulkan pada Bengkel Hurip Jaya Motor, sehingga sistem informasi dapat berjalan dengan baik dan tidak terjadi kesalahan.
4) Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan jasa *service* penjualan dan pembelian *sparepart* di Bengkel Hurip Jaya Motor, agar dapat menjawab permasalahan yang ada sehingga menjadi aplikasi siap pakai.

**1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dari penulis melakukan penelitian ini adalah untuk membuat sistem informasi pelayanan *service* penjualan dan pembelian sparepart pada bengkel Hurip Jaya Motor guna untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, membantu pihak perusahaan dalam menjalankan dan mengelola data pelayanan *service*, penjualan dan pembelian *sparepart* serta mengurangi proses pencatatan dan arsip menumpuk.

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1) Untuk menggambarkan menggunakan flowmap Sistem Informasi pelayanan jasa *service*, penjualan dan pembelian *sparepart* yang sedang berjalan di Bengkel Hurip Jaya Motor.
2) Untuk membuat perancagan Sistem Informasi pelayanan jasa *service*, penjualan dan pembelian *sparepart* di Bengkel Hurip Jaya Motor yang diusulkan.
3) Untuk melakukan pengujian Sistem Informasi pelayanan jasa, penjualan dan pembelian *sparepart* yang ada di Bengkel Hurip Jaya Motor.
4) Untuk mengimplementasikan Sistem Informasi pelayanan jasa *service*, penjualan dan pembelian *sparepart* di Bengkel Hurip Jaya Motor.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi User

Dapat mempermudah dalam pengelolah data pelayanan *service* pembelian dan penjualan *sparepart* serta mencari informasi yang dibutuhkan.

b. Bagi Perusahaan

Dengan adanya rancangan aplikasi sistem informasi pelayanan *service* penjualan dan pembelian sparepart ini diharapkan perusahaan dapat mengelola data pelayanan dan memberikan informasi kepada pelanggan dengan lebih baik, mudah dan mengurangi kesalahan, kerusakan arsip dan

pemyampaian informasi terhadap pelanggan. Agar memudahkan dan membantu menyelesaikan pekerjaan di perusahaan dengan efektif dan efisien.

### 1.4.2 Kegunaan Akademik

a. Bagi Penulis.

Diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam menerapkan dan mengaplikasikan ilmu-ilmu yang didapat semasa kuliah untuk kemudian diterapkan dan dikembangakan dalam dunia kerja.

b. Bagi Pihak-pihak atau Peneliti lain.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk dijadikan referensi atau sebagai sumber yang dapat dikembangkan lebih lanjut.

c. Bagi pengembangan dan ilmu pengetahuan.

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi perbandingan antara ilmu Manajemen (teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek), sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu manajemen yang sudah ada untuk diterapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

## 1.5 Batasan Masalah

Dalam suatu perusahaan sering terdapat berbagai masalah yang mungkin dihadapi, akan tetapi pada kesempatan ini penulis membatasi ruang lingkup pembahasan, agar terarah pada pokok permasalahan sebagai berikut :

1) Sistem informasi yang dibangun adalah sistem informasi pelayanan jasa *service*, penjualan, dan pembelian *sparepart* pada Bengkel Hurip Jaya Motor.

2) Tidak membahas tentang pembayaran hutang maupun piutang, semua pembayaran dilakukan secara tunai baik penjualan maupun pembelian.
3) Laporan yang dibuat pada sistem ini adalah laporan jasa *service*, laporan penjualan sparepart, dan laporan pembelian *sparepart*.
4) Tidak membahas retur pembelian dan retur penjualan *sparepart.*
5) Tidak membahas member pada pelanggan.
6) Tidak membahas garansi *sparepart*.
7) Satu mekanik hanya bisa melayani satu motor per pengunjung setiap jam operasi.

## 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian yaitu di Bengkel Hurip Jaya Motor *Service*. Dengan alamat Jalan Tubagus Ismail No.29, Kelurahan Sekaloa, Kecamatan Coblong Bandung.

### 1.6.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini:

**Tabel 1.1** Estimasi Waktu Penelitian

| Tahun | | 2015 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| No | Kegiatan | 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 |
| 1 | Identifikasi Kebutuhan-Kebutuhan Dasar Pemakai | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Studi Pustaka | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Wawancara | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Membuat Sebuah Prototype | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Merancang Prototype | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Menguji Prototype | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Mengevaluasi Prototipe | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Analisa Evaluasi | | | | | | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| | Membuat Aplikasi | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | ■ | ■ | | | |
| | Pengujian Aplikasi | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | ■ | | |
| 4 | Memperbaiki Dan Meningkatkan Prototype | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Mengevaluasi Aplikasi | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | ■ | | |
| | Analisa Aplikasi | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | ■ | | |
| | Perbaikan Aplikasi | | | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | |
| 5 | Mengembangkan versi produksi berdasarkan evaluasi terakhir | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Aplikasi digunakan dalam pengembangan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | |

## 1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi akan diuraikan menjadi lima bab, yaitu:

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tuang lingkup permasalahan secara umum dan singkat yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung selama penelitian. Teori yang diutamakan adalah tentang Pengertian Sistem, Pengertian Informasi, Pengertian Sistem Informasi, Konsep-Konsep Basis Data (*Database*), Pengertian Sistem Informasi Penjualan, Jaringan Komputer, Perangkat Lunak Pendukung, dan Pengujian Perangkat Lunak.

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang Objek Penelitian meliputi Sejarah Singkat Perusahaan, Struktur Organisasi Perusahaan, Deskripsi Tugas, Metode Penelitian, Pengujian Software. Analisis system yang berjalan.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang Perancangan Sistem, Perancangan Antar Muka, Perancangan Arsitektur jaringan, Implementasi dan Pengujian.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan simpulan dan saran dari hasil analisis penelitian dari permasalahan yang ada.