BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi informasi berkembang dengan sangat pesat, kebutuhan informasi dan pengolahan data dalam banyak aspek kehidupan manusia sangat penting . Dari perkembangan teknologi yang demikian sangat pesat berdampak bagi seluruh kehidupan khususnya penyediaan informasi bagi suatu organisasi/instansi atau perusahaan yang membutuhkan sistem pengolahan data secara cepat, tepat dan akurat . Untuk menunjang efektifitas, produktifitas dan efesiensi dalam suatu organisasi/instansi atau perusahaan dalam menyelesaikan masalah manajemen, terutama memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan, maka perlu menyusun suatu sistem pengelolaan data terkomputerisasi yang baik dan berdaya guna. Sistem tersebut di harapkan dapat menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan rutin yang berguna dalam membantu organisasi/instansi atau perusahaan tersebut . Sekarang ini dengan semakin canggihnya teknologi perangkat keras (*hardware*) seperti memori yang semakin besar, processor yang semakin cepat, dan kapasitas hard disk yang semakin besar serta diikuti dengan perkembangan teknologi perangkat lunak (*software*) yang semakin beranekaragam seperti aplikasi multimedia dan lain-lain menjadikan informasi yang dibutuhkan akan semakin cepat terpenuhi.

Dengan adanya teknologi informasi tersebut dapat memudahkan manusia dalam membantu pekerjaannya, maka sekarang ini hampir setiap orang menginginkan suatu fasilitas yang serba praktis. Karena perkembangan teknologi informasi yang semakin maju, maka saat ini banyak sekali penggunaan *website* yang untuk menampilkan data/informasi. Dalam *Website* tidak hanya sebatas menampilkan berita atau data/informasi, saat ini pun didalam *website* terdapat fasilitas seperti form pendaftran , pemesanan barang/jasa yang dapat memudahkan para calon konsumen dalam melakukan pendafatran secara *online* di mana konsumen tidak harus datang langsung ke tempat perusahaan tersebut.

Lalu *website* juga bisa dengan mudah menambahkan informasi-informasi yang terkait dengan produk atau jasa kita. Kita dapat menambahkan informasi mengenai hal-hal yang memecahkan persoalan yang mungkin dihadapi pelanggan. Informasi ini dapat langsung dibaca pelanggan atau sebagai pedoman bagi bagian *support*. Dengan demikian pelanggan mudah mendapatkan informasi mengenai keluhannya dan bagian *support* juga dipermudah dalam melayani pelanggannya. Pelanggan dapat mencari sendiri mengenai jawaban atas keluhannya atau mengisi form *support* jika gagal menemukan. Setelah form *support* lengkap diisi, team *support* akan menrima keluhan pelanggan dan menindaklanjuti.

Dengan adanya *website* kita mempunyai peluang meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan terus menggunakan produk atau jasa kita, merekomendasikan perusahaan kita kepada orang lain dan meningkatkan pendapatan perusahaan.

Dengan membuat *website* perusahaan berarti menambah visibilitas/kehadiran perusahaan. Bisa diibaratkan perusahaan membuka showroom (ruang pamer) yang baru, Perusahaan yang memiliki *website* akan terkesan maju dan modern. Dengan demikian maka kredibilitas perusahaan akan meningkat.

Tabel 1.1 Data Pelanggan Jasa Service Di PT amarta Sayap Merah

No	Bulan	Tahun	Jumlah Pelanggan service
1	Januari	2014	1.700
2	Febuari	2014	1.600
3	Maret	2014	1.700
4	April	2014	1.800
5	Mei	2014	1.800
6	Juni	2014	1.800
7	Juli	2014	1.500
8	Agustus	2014	1.500
9	September	2014	1.500
10	Oktober	2014	1.800
11	November	2014	1.800
12	Desember	2014	1.700
Total pelanggan di tahun 2014			20.200

Sumber : Wawancara dengan Kep.mekanik bengkel

Berdasarkan data tabel di atas maka penulis akan merancang dan membuat sistem informasi pendaftaran *service* motor *online* dengan memanfaatkan *website* dan internet sebagai penunjangsistem informasi pendaftaran *service* motor online di mana calon konsumen tidak perlu datang langsung ke bengkel untuk melakukan pendaftaran dan calon konsumen bisa hemat waktu dan bisa kapanpun dan di manapun melakukan pendaftaran *service* kendaraan.

Tujuan penelitian ini di harapkan dapat menghasilkan sistem yang informatif dan *up –to-date*, interaktif, dan dinamis. di harapkan PT Amarta Sayap Merah dapat meningkatkan pelayanan jasa *service*, yang akan membuat semakin tertariknya konsumen untuk selalu *service* kendaraanya di PT Amarta Sayap Merah.

Berdasarkan latar belakang di atas maka di anggap perlu di bangun sistem informasi pendaftaran *service* motor online yang cocok di terapkan di PT Amarta Sayap Merah ini adalah berjudul " Sistem Informasi *Service* Motor *Online* Berbasis *WEB* di PT AMARTA SAYAP MERAH".

1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah

Adapun identifikasi dan rumusan masalah yang penulis lakukan pada PT Amarta Sayap Merah.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang telah diuraikan diatas, yang menjadi permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Masih sering terjadi antrian panjang pendaftaran *service*.
2. Masih terjadi kesulitan dalam pembuatan laporan pelayanan jasa *service*.
3. Masih mungkin terjadi kesalahan pada saat menghitung jumlah pendapatan dan penjualan *spare part* .
4. kurang puas nya pelayanan *service* yang di berikan oleh perusahaan terhadap konsumen saat melakukan *service.*

1.2.2 RumusanMasalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana perancangan sistem informasi pelayanan jasa *service* sepeda motor pada PT Amarta Sayap Merah.
2. Bagaimana sistem informasi yang sedang berjalan pada PT Amarta Sayap Merah.
3. Bagaimana sistem informasi pendaftaran *service* motor pada PT Amarta Sayap Merah.
4. Bagaimana implementasi sistem informasi yang berjalan pada PT Amarta Sayap Merah

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Adapun Maksud dan Tujuan dalam melakukan penelitian pada PT Amarta Sayap Merah.

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang di lakukan ini adalah untuk membangun sistem informasi pelayanan pendaftaran jasa *service* online di PT Amarta Sayap Merah.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan jasa *service* pada PT Amarta Sayap Merah.
2. Untuk merancang sistem informasi Pendaftaran *service* sepeda motor online pada PT Amarta Sayap Merah.

3. Untuk mengimplementasikan sistem informasi pelayanan jasa *service* sepeda motor online pada PT Amarta Sayap Merah.
4. Untuk menguji sistem informasi pendaftaran jasa *service* sepeda motor pada PT Amarta Sayap Merah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Terdapat 2 jenis kegunaan dalam penelitian ini,yaitu :

1.4.1 KegunaanPraktis

Dengan adanya sistem yang di buat ini diharapkan dapat di pergunakan secara optimal dan berguna bagi kelangsungan perusahaan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan serta mengefisiensikan waktu dalam proses pendaftaran dan pencatatan jasa *service* sepeda motor pada PT Amarta Sayap Merah.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Dengan diberikannya Tugas penelitian ini penulis mendapatkan banyak sekali ilmu tentang pelayanan *service* sepeda motor dengan berbasiskan IT.

1.5 BatasanMasalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka pokok permasalahan penelitian ini di batasi dalam hal-hal sebagai berikut :

1. Sistem informasi yang di bangun ini di gunakan oleh pegawai perusahaan khusus nya Servis Advisor yang bertugas untuk mengolah atau mengelola data Pendaftaran *service*.

2. Sistem informasi ini hanya untuk pelayanan jasa *service* sepeda motor dan sistem informasi ini hanya di gunakan oleh PT Amarta Sayap Merah.
3. Pengelola sistem ini juga tidak punya hak untuk melakukan transaksi.
4. Sistem Pembayaran di lakukan di bengkel.
5. Pelanggan bisa melakukan pemesanan suku cadang jika pelanggan melakukan service motor.
6. Penjemputan motor hanya daerah padalarang dan cimahi.

1.6 Lokasi Dan WaktuPenelitian

a. Lokasi yang di gunakan penulis untuk penelitian ini bertempat di PT Amarta Sayap Merah yang beralamat di jalan raya padalarang no 528 Bandung Barat. Untuk memproleh data yang diperlukan sesuai dengan objek yang akan di teliti.

b. Berikut ini adalah waktu penelitian yang digunakan penulis :

Tabel 1.2 Kegiatan Dan WaktuPenelitian

No	UraianKegiatan	Tahun 2015															
		Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mendengarkan User a.Observasi b.Wawancara																
2	Membangun *Prototype*																
3	Uji Coba Evaluasi *Prototype*																
4	Memperbaiki *Prototype*																
5	Implementasi Sistem																

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Tugas akhir ini dibagi dalam beberapa bab dengan pokok pembahasan secara umum sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

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

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi teori-teori pendukung yang berhubungan dengan pembangunan sistem.

BAB III. OBJEK dan METODE PENELITIAN

Bab ini membahas Objek Penelitian, Metodologi Penelitian yang digunakan, Alat bantu penelitian ,deskripsi sistem yang berjalan dan Analisis Sistem yang berjalan.

BAB IV. HASIL dan PEMBAHASAN

Bab ini membahas deskripsi sistem yang diusulkan, analisis kebutuhan, perancangan sistem yang dikembangkan, implementasi sistem yang dibangun, uji coba dan hasil pengujian sistem.

BAB V. KESIMPULAN dan SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengujian sistem, serta saran pengembangan sistem ke depan.