BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menyongsong era globalisasi pada saat sekarang ini, Sistem Informasi (SI) semakin dibutuhkan oleh organisasi maupun perusahaan, Banyaknya pekerjaan manusia yang dapat dibantu oleh komputer sehingga manusia dapat menjadi lebih produktif dan memberikan hasil kerja lebih baik dan lebih cepat sehingga dapat mempermudah kegiatan manusia. Khususnya dalam meningkatkan kualitas dan efektifitas aliran informasi dalam perusahaan, kontrol kualitas, dan menciptakan aliansi atau kerjasama dengan rekanan lainnya. Sistem Informasi akan membantu organisasi maupun perusahaan dalam mengintegrasikan data, mempercepat dan mensistematisasi pengolahan data dan meningkatkan kualitas informasi serta kontrol manajemen.

Pesatnya perkembangan bisnis yang mengadaptasi teknologi informasi, mendorong terjadinya persaingan bisnis. Setiap pelaku bisnis bersaing untuk merebut pangsa pasar dan meraih pelanggan agar menggunakan produk atau jasa dari perusahaan mereka.

Dengan demikian pula pertumbuhan negara indonesia merupakan negara terbesar yang memiliki sumber daya manusia (SDM) yang sangat tinggi, terutama kota-kota besar ditandai dengan laju pertumbuhan penduduk yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia (SDM) yang merupakan puncak dari semua aktivitas di berbagai aspek kehidupan.

Semakin lama jumlah kendaraan bermotor terus bertambah. Hal ini disebabkan karena meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kendaraan sebagai sarana transportasi. Kendaraan tersebut pastilah membutuhkan suatu perawatan berkala demi memperoleh performa yang maksimal. Sedangkan masyarakat Indonesia terutama pada dipulau jawa dan khususnya di kota bandung.

Kota bandung adalah ranking ke 3 terpadat di indonesia dan salah satu kota yang berkembang pesat di indonesia, hal itu dikarenakan perkembangan perekonomian, pendidikan dan kemajuan teknologi serta pembangunan yang berkembang pesat di kota ini. Dilihat dan ditandai dengan padatnya jalan serta aktivitas kehidupan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia yang sekian hari bertambah banyak.

Bandung adalah kota aktivitas kehidupan, dengan banyaknya kendaraan bermotor dengan segala keperluan dengan aktivitas yang berjalan seperti pergi bekerja, sekolah atau menjalankan bisnis secara tranportasi.

Hal ini pengusaha bisnis *Bengkel Trijaya Motor* berjalan dengan cepat, lebih kompleks, dan lebih di tuntut tanggung jawabnya. Siklus barang dan jasa memiliki daur hidup yang pendek dengan hitungan bulan, hari, bahkan jam. Konsumen menginginkan barang bermutu, murah, gampang didapat, cepat, dan purna jualnya baik.

Pengusaha bisnis *Bengkel Trijaya Motor* memiliki sikap mandiri dalam mengelola usahanya. Dengan adanya evolusi bisnis sesuai perkembangan zaman, Maka *Bengkel Trijaya Motor* tidak tergantung pihak lain dalam mengambil keputusan atau bertindak, termasuk mencukupi kebutuhan usahanya dan

berkomitmen yang tinggi, terhadap konsumen secara pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan konsumen sehingga kepercayaan konsumen atas kinerja karyawan atau mekanik yang handal dan konsumen akan berimbas pada pembelian yang terus meningkat sehingga profit perusahaan meningkat.

Sistem informasi yang saat ini berjalan pada *Bengkel Trijaya Motor* kota bandung masih dalam sistem pencatatan manual dan belum menggunakan sistem komputer, dalam mengelola usaha bengkel dalam pengolahan data konsumen, selama ini *Bengkel Trijaya Motor* tidak mempunyai data yang akurat dan sehingga apabila ada kerusakan ataupun pengolahan dan penjualan suku cadang (sparepart), pihak *Trijaya motor* tidak dapat secara maksimal mengetahui apakah kerusakannya dari pihak bengkel atau pihak komsumen sendiri. Dalam mengelola stok barang dan transaksi, *Bengkel Trijaya Motor* juga masih menggunakan sistem manual seperti pencatatan laporan atau buku besar dan di dalam transaksipun masih pencacatan dalam nota transaksi. Sehingga seringkali pihak pengelola kebingungan dalam mengarsip hasil laporan tersebut.

Dengan adanya permasalahan tersebut, dengan penggunaan teknologi informasi diharapkan *Bengkel Trijaya Motor* dapat mengelola hubungan dengan pelanggannya dan segala jenis masalah administrasi yang ada di *Bengkel Trijaya Motor Jl.Leuwi Panjang No 111 Bandung* dapat ditangani secara maksimal.

Berdasarkan pemaparan diatas penulis tertarik untuk merancang sebuah Sistem Informasi sebagai bahan untuk penelitian skripsi dengan mengangkat judul yaitu **“Sistem Informasi Pelayanan Jasa Service Penjualan Dan Pembelian Suku Cadang (Spare Part) Pada Trijaya Motor”.**

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Pada hasil identifikasi permasalahan berdasarkan latar belakang di atas, dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Kebutuhan *Bengkel Trijaya Motor* akan sistem informasi yang mengelola data hubungan dengan pelanggan dan segala jenis masalah administrasi.
2. Kebutuhan *Bengkel Trijaya Motor* akan sistem aplikasi desktop untuk mengelola stok barang dan transaksi.
3. Seringkali pihak pengelola kebingungan dalam mengarsip hasil laporan. yang diakibatkan ketidak sesuaian data dari bagian-bagian yang berhubungan dengan pelayanan service, penjualan dan pembelian.

1.2.2. Perumusan Masalah

1. Bagaimana sistem informasi yang mengelola data yang sedang berjalan di *Bengkel Trijaya Motor.*
2. Bagaimana merancang sistem informasi pengolahan data pelayanan jasa service penjualan dan pembelian suku cadang di *Bengkel Trijaya Motor*.
3. Bagaimana implementasi sistem informasi pengolahan data pelayanan jasa service penjualan dan pembelian suku cadang di *Bengkel Trijaya Motor*.

4. Bagaimana menguji sistem informasi yang ada di *Bengkel Trijaya Motor*.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Untuk mengimplementasikan kemampuan dan keahlian dibidang analisis dan komputer khususnya pada hal sistem informasi.

Membantu pihak Bengkel *Trijaya Motor* untuk memberikan kemudahan dalam proses pengolahan data terutama bagian pendataan barang.

Untuk membuat sistem informasi yang mudah dimengerti pengelola Bengkel *Trijaya Motor* sebagai pengguna sistem informasi dan bisa bermanfaat bagi konsumen yang hendak kesana.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem informasi yang mengelola data yang sedang berjalan di *Bengkel Trijaya Motor.*
2. Untuk merancang sistem informasi pelayanan jasa service penjualan dan pembelian suku cadang di *Bengkel Trijaya Motor*, dan untuk memudahkan pencarian data oleh pengelola untuk pencapaian tujuan yang akurat dan tepat.
3. Untuk implementasi sistem informasi pengolahan data dan penjualan suku cadang di *Bengkel Trijaya Motor*.
4. Untuk mengetahui analisis, perancangan dan pembangunan sistem yang ada di *Bengkel Trijaya Motor*.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

Bagi *Bengkel Trijaya Motor* Kota Bandung hasil akhir penelitian ini, dapat mengembangkan sistem yang sedang berjalan dan dapat menjadi sebagai bahan pertimbangan, masukan ataupun solusi dengan sistem informasi pelayanan jasa service dan penjualan suku cadang (spare part) ini yang lebih interaktif dalam memberikan informasi ruang lingkup dalam usaha bisnis perbengkelan.

1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya penelitian baru yang dapat mendukung dalam pengembangan sistem informasi bagi *Bengkel Trijaya Motor*
2. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah di peroleh.
3. Bagi peneliti lain, dapat dijadikan sebagai referensi terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama agar menjadi lebih baik.

1.5. Batasan Masalah

Dalam setiap penelitian diharapkan dapat membantu untuk memecahkan suatu masalah diperlukan pengelompokan-pengelompokan masalah. Oleh sebab itu penulis mengelompokan batasan masalah yang akan di bahas pada penelitian ini. Adapun batasan masalahnya sebagi berikut :

1. Perancangan dan pembangunan sistem informasi pelayanan jasa service penjualan dan pembelian suku cadang, hanya memberikan

informasi ruang lingkup dalam usaha bisnis perbengkelan di *Bengkel Trijaya Motor Jl. Leuwi Panjang No.111 Bandung.*

2. Pada bagian perancangan sistem informasi hanya akan dibahas tentang stok barang (sparepart) dan transaksi penjualan pembelian dan pelayanan service.
3. Membahas pembayaran setelah melakukan service kendaraan dan membeli suku cadang (sparepart) secara tunai di *Bengkel Trijaya Motor Jl. Leuwi Panjang No.111 Bandung*.

1.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penetian yaitu di *Bengkel Trijaya Motor Jl.Leuwi Panjang No 111*. Sebelum Terminal Leuwi panjang yang berada di kota Bandung.

Dalam kegiatan penelitian diperlukan waktu yang cukup lama. Agar kegiatan dapat berjalan dengan efektif dan efisien maka diperlukan jadwal penelitian. Pada penelitian yang akan dilakukan maka penulis menetapkan perencanaan untuk jadwal penelitian, yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1 *Estimasi Jadwal Penelitian*

NO	Waktu Kegiatan	Tahun : 2010 - 2011																			
		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	Perumusan Masalah																				
2	Menetapkan pengembangan Sistem																				
3	Merancang Sistem																				
4	Membangun Perangkat Lunak																				
5	Pengujian Perangkat Lunak																				
6	Membuat Laporan																				