BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi sekarang telah mengalami kemajuan yang signifikan. Teknologi bertambah canggih dan kompleks, seiring dengan hal tersebut manusia sebagai pemakai teknologi tanpa lelah terus memperbaiki dan memperbaharui teknologi agar sesuai dengan apa yang diharapkan yaitu untuk mempermudah aktivitas manusia itu sendiri. Dalam beberapa hal teknologi memang sangat membantu hampir disemua aspek kegiatan telah menggunakan teknologi sistem informasi sebagai penunjang kegiatannya, baik itu dalam bidang ekonomi, sosial budaya, pendidikan kesehatan, dan lain sebagainya. Karena teknologi informasi ini telah menjadi kebutuhan primer bagi kelangsungan hidup perusahaan salah satunya untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja perusahaan.

Dengan perkembangan teknologi, mendorong semua aspek kehidupan ingin menjadikan proses kerja agar lebih baik, cepat dan akurat. Bengkel Merdeka Abadi Motor Bandung masih belum menikmati akan teknologi yang kian menjamur untuk kegiatan industri otomotif, yang dimana di perusahaan tersebut masih menggunakan sistem yang manual untuk melayani para konsumen dan tidak efisein, sebagai contoh dalam proses pelayanan penjualan suku cadang

motor yang terjadi saat ini belum cukup memberikan pelayanan yang memuaskan karena tidak adanya informasi yang cepat dan akurat bagi konsumen mengenai stok atau persediaan suku cadang motor yang tersedia.

Sehingga konsumen yang datang ke bengkel seringkali merasa kecewa karena sistem pelayanannya lama setelah menunggu lama ternyata stoknya tidak ada. Masih masalah stok *sparepart*, karyawan bengkel atau montir tidak mengetahui apakah stok suku cadang yang akan diganti untuk motor yang servis masih ada atau tidak di gudang, Dikarenakan pencarian stok suku cadang masih menggunakan arsip atau buku besar stok barang sehingga pelayanan menjadi lama. Adapun masalah dalam pelayanan jasa servisnya seperti sistem pelayanan yang masih menggunakan pencatatan manual dan belum adanya catatan atau bukti transaksi untuk konsumen. Dengan banyaknya pelayanan jasa servis sedikitnya 20 lebih pelanggan servis dalam sehari, bengkel ini ingin berusaha untuk memberikan yang terbaik dan mengefisiensikan waktu dalam pelayanan konsumen.

Selain masalah itu, yang dihadapi Bengkel Merdeka Abadi Motor dengan menggunakan sistem yang masih manual, Bengkel sering mengalami kesulitan dalam pengontrolan stok barang masuk dan keluar yang dimana supplier dealer resmi pusat cukup lama untuk mengetahui stok suku cadang apa saja yang sudah habis. Dikarenakan data yang di kelola banyak yang berupa sparepart berbagai tipe motor. Dengan adanya beberapa permasalahan diatas perusahaan berusaha melakukan atau meningkatkan kualitas pelayanan dengan membangunnya sistem informasi yang di rencanakan akan turut membantu dan memudahkan pelayanan

yang lebih cepat, tetap dan akurat untuk kinerja perusahaan. Dengan pertimbangan hal – hal diatas maka penyusun merasa dibutuhkan adanya sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai pencatatan, pemantauan, sampai pengolahan data pelayanan, seperti service motor, penjualan dan pembelian *sparepart* yang ada pada Bengkel Merdeka Abadi Motor. Dengan tujuan program yang penulis rancang dapat mempermudah perusahaan dalam mengolah data agar lebih cepat, tepat dan akurat.

Permasalahan tersebut menjadi gagasan bagi penulis untuk menuangkannya kedalam penelitian ini dan mengambil judul **"PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA SERVIS DAN PENJUALAN SPAREPART MOTOR PADA BENGKEL MERDEKA ABADI MOTOR BANDUNG".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Terjadinya keterlambatan dalam pelayanan penjualan suku cadang motor. Karena pencarian stok barang berupa lembaran dokumen yang memakan waktu yang lama.
2. Permasalahan dalam pelayanan jasa servisnya seperti sistem pelayanan yang masih menggunakan pencatatan manual dan belum adanya catatan atau bukti transaksi untuk pelanggan.

3. Masih terjadi kesulitan dalam pengontrolan stok suku cadang yang masuk ataupun keluar. karena sistem yang berjalan masih manual dan data yang di kelola banyak yang berupa sparepart berbagai tipe motor.
4. Terjadinya keterlambatan laporan stok suku cadang motor untuk dealer pusat agar kembali mengirim stok barang yang kosong. Dikarenakan rekap stok barang yang memakan waktu yang lama.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan Suku Cadang Motor yang berjalan di Bengkel Merdeka Abadi Motor Bandung.
2. Bagaimana perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan Suku Cadang Motor yang berjalan di Bengkel Merdeka Abadi Motor Bandung.
3. Bagaimana impelmentasi Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan Suku Cadang Motor yang akan di buat agar dapat diterapkan oleh perusahaan sehingga menimbulkan efisiensi waktu kerja.
4. Bagaimana menguji Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan Suku Cadang Motor yang akan di buat sehingga dapat di terapkan baik jangka waktu yang panjang ataupun dalam waktu yang pendek oleh pihak perusahaan.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan ini adalah memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Strata Satu, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia, Bandung. Dan membangun Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan suku cadang motor yang berjalan di Bengkel Merdeka Abadi Motor Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan Suku Cadang Motor di Bengkel Merdeka Abadi Motor Bandung.
2. Untuk mengetahui Bagaimana perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan Suku Cadang Motor di Bengkel Merdeka Abadi Motor Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana implementasi Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan Suku Cadang Motor di Bengkel Merdeka Abadi Motor Bandung.
4. Untuk mengetahui Bagaimana pengujian Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan Suku Cadang Motor di Bengkel Merdeka Abadi Motor Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitiian

Dengan adanya penelitian yang dilakukan, diharapkan peneliti dapat memberikan hal positif, baik secara praktis maupun akademis sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Praktis

Dengan adanya sistem yang di buat ini diharapkan dapat dipergunakan secara optimal dan berguna, sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Serta mengefisiensikan waktu dalam proses Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan Suku Cadang Motor di Bengkel Merdeka Abadi Motor Bandung.

1.4.2 Kegunaan Akademik

Dapat memahami dan menambah pengetahuan serta wawasan dibidang teknologi khususnya yang berhubungan dengan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan Suku Cadang Motor di Bengkel Merdeka Abadi Motor Bandung.

1. Bagi Penelitian

   Berguna dalam menambah wawasan pengetahuan terapan dalam pengolahan data dan menganalisa permasalahan-permasalahan baik secara teori ataupun praktek dan mengaplikasikan ilmu-ilmu yang telah didapat selama kuliah.

2. Bagi Pihak Perusahaan

   Untuk Bengkel Merdeka Motor sebagai instansi yang diteliti, dapat mengembangkan sistem informasi pelayanannya seperti, service motor, penjualan dan pembelian *sparepart* yang lebih baik dengan menggunakan proses komputerisasi.

3. Bagi Pihak Lain

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembanding antara ilmu sistem informasi (teori) dengan kejadian yang terjadi langsung di lapangan (praktek). Serta dapat dijadikan sumber informasi dan referensi dalam penelitian sejenis.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka pokok permasalahan penelitian ini dirumuskan dan dibatasi dalam hal-hal berikut:

1. Dalam pembuatan laporan penjualan maupun pembelian, yang akan dibuat hanya untuk pembayaran secara tunai.
2. Sistem yang di bangun ini di gunakan oleh bagian Costumer Servis Officer, yang dimana bertugas untuk mengelola atau mengolah data servis konsumen, data transaksi penjualan dan data stok suku cadang motor.
3. Sistem yang di bangun ini di gunakan oleh bagian Manajer atau Kepala Bengkel , yang dimana bertugas untuk mengelola stok sparepart yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang service.
4. Sistem yang di bangun ini di gunakan oleh bagian manajer, yang dimana berfungsi mengatur jenis servis, data sparepart, tipe kendaraan, data mekanik.

1.6. Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan tugas ini, penulis mengadakan penelitian di Bengkel Merdeka Abadi Motor Cicadas Bandung pada pemilik perusahaan yang berlokasi di Jl Jend A Yani 448, Kebonwaru, Batununggal 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 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2012											
		Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan Data												
	a. Observasi												
	b. Wawancara												
	c. Studi Pustaka												
	d. Analisis Dokumen												
2	Membangun Prototyping												
	a. Mempelajari Data												
	b. Membangun Prototyping												
3	Evaluasi Prototyping												
	a. Uji Desain Oleh User												
4.	Coding / Mengkodekan Sistem												
	a. Menetapkan Coding												
	b. Menerapkan Aplikasi												
5.	Menguji Sistem												
	a. Uji Coba Aplikasi												
	b. Uji Coba Design												
6	Evaluasi Sistem												

Sumber : Analisis Penulis, 2012