# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi telah mengalami kemajuan yang sangat cepat dewasa ini. Teknologi semakin hari bertambah canggih dan kompleks seiring dengan kebutuhan manusia dalam mengembangkan teknologi untuk mempercepat kinerjanya. Teknologi sangat membantu hampir disemua aspek kegiatan, baik itu dalam bidang ekonomi, sosial, budaya, pendidikan dan kesehatan karena dibutuhkan bagi kelangsungan hidup perusahaan, organisasi atau perorangan.

Semakin hari jumlah pengguna kendaraan bermotor semakin bertambah. Hal ini karena meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kendaraan sebagai sarana transportasi yang murah dan cepat dibandingkan dengan kendaraan umum. Kota Bandung merupakan kota dengan perkembangan perekonomian, pendidikan dan kemajuan teknologi serta pembangunan yang sangat pesat, ini dapat dilihat dan ditandai dengan padatnya jalan serta aktivitas kehidupan sehari hari.

Prambanan Motor merupakan salah satu bengkel motor yang melayani jasa servis, pembelian serta penjualan berbagai suku cadang hampir semua tipe kendaraan. Prambanan Motor dalam setiap transaksi masih menggunakan cara manual untuk melayani setiap konsumen yang datang, sebagai contoh pencatatan daftar servis yang masih menggunakan buku dan proses 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.

Permasalahan yang biasanya terjadi di bengkel ini adalah tidak ada sistem antrian yang mengakibatkan pelayanan kurang efektif dan efisien, ditambah informasi untuk suku cadang yang dibutuhkan masih menggunakan arsip atau buku besar stok barang. Jasa servis di bengkel saat ini masih dilakukan dengan catatan atau bukti transakti manual sehingga ini memungkinkan terjadinya kesalahan penginputan data. Dengan banyaknya pelayanan jasa servis dan transaksi penjualan setiap hari , bengkel ini harus berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dan mengefisienkan waktu kepada konsumen. Mengenai laporan setiap transaksi yang ada dan penggajian kepada mekanik yang setiap hari menangani jasa servis konsumen. Laporan transaksi yang hanya mengandalkan buku dan perhitungan secara manual sering mengalami kendala dan ketidakcocokan dengan data yang ada.

Berdasarkan permasalahan yang telah di uraikan, maka dilakukan penelitian dan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul ***"SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA SERVIS DAN JUAL-BELI SUKU CADANG PADA BENGKEL PRAMBANAN MOTOR "*** dengan menerapkan sebuah *software* juga menyediakan media penyimpanan berupa *server* khusus yang dapat di akses oleh admin bengkel dan bagian kasir dan gudang sebagai *client.*

## 1.2. Identifkasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi dan merumuskan beberapa permasalahan yaitu :

### 1.2.1. Identifikasi Masalah

Pada proses pengidentifikasian masalah, penulis dapat mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut yaitu:

1. Dalam proses pelayanan jasa servis, transaksi penjualan dan pembelian suku cadang membutuhkan waktu yang lama karena pencatatan masih secara manual.
2. Masih terjadi kesulitan dalam pembuatan laporan pembelian suku cadang, laporan penjualan suku cadang dan laporan pelayanan jasa service.
3. Permasalahan dalam pencatatan komisi mekanik masih dilakukan menggunakan catatan manual sehingga sering terjadi kesalahan.
4. Dalam proses transaksi penjualan dan pembelian suku cadang, pencatatan retur barang dilakukan secaran manual sehingga membutuhkan waktu yang lama.

### 1.2.2. Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Sistem Informasi pelayanan jasa servis dan jual beli suku cadang pada bengkel Prambanan Motor dapat membantu proses pencatatan transaksi penjualan, pembelian suku cadang maupun pelayanan jasa servis menjadi lebih cepat dan lebih mudah.

2. Bagaimana Sistem Informasi pelayanan jasa servis dan jual beli suku cadang pada bengkel Prambanan Motor dapat membantu pembuatan laporan penjualan, pembelian suku cadang dan pelayanan jasa servis menjadi lebih cepat dan mudah.
3. Bagaimana Sistem Informasi pelayanan jasa servis dan jual beli suku cadang pada bengkel Prambanan Motor dapat membantu mempermudah pencatatan komisi mekanik dan meminimalisir kesalahan.
4. Bagaimana Sistem Informasi pelayanan jasa servis dan jual beli suku cadang pada bengkel Prambanan Motor dapat membantu pencatatan retur barang menjadi lebih cepat.

## 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan adalah sebagai gambaran tentang penelitian yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut :

### 1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukakn penulis ini adalah membangun Sistem Informasi pembelian-penjualan dan jasa servis serta pencatatan komisi mekanik di bengkel Prambanan Motor, sehingga dapat berjalan optimal dengan kinerja efektif dan efisien.

### 1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui proses pencatatan pelayanan jasa servis, penjualan dan pembelian suku cadang pada bengkel prambanan Motor.

2. Untuk mengetahui pembuatan laporan jasa servis, penjualan dan pembelian suku cadang pada bengkel Prambanan Motor.
3. Untuk mengetahui proses pencatatan komisi mekanik pada bengkel Prambanan Motor.
4. Untuk mengetahui proses pencatatan transaksi retur yang ada pada bengkel Prambanan Motor.

## 1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dalam Penelitian ini terbagi dua, yaitu kegunaan Akademis dan Kegunaan praktis, kegunaan penelitian tersebut di antaranya :

### 1.4.1. Kegunaan Praktis

1. Bagi Bengkel

Dapat meningkatkan sistem informasi informasi pelayanan jasa servis dan jual beli suku cadang yang tadinya manual menjadi sistem informasi yang dapat terintegrasi dengan baik sehingga tidak akan memakan waktu yang lama. Selain itu dapat meningkatkan kinerja dalam setiap proses transaksi dan laporan serta pencatatan komisi mekanik.

2. Bagi Konsumen

Meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap konsumen menjadi lebih cepat dan akurat. Waktu yang dibutuhkan oleh konsumen dalam proses transaksi pembelian

lebih efektif dan Mempermudah dalam proses pembelian dan penjualan barang dibengkel.

### 1.4.2. Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis

Untuk Menambah wawasan serta pengetahuan penulis serta dapat membandingkan ilmu yang diperoleh dbangku kuliah.

2. Bagi Pengembangan ilmu

Memberi masukan ilmu bagi jurusan sistem infromasi tentang *aplikasi* pengolahan data.

3. Bagi Peneliti lain

Menjadi bahan masukan dan sumber informasi bagi peneliti sebagai studi kepustakaan bagi penelitian yang sama dengan tema yang dibahas dalam penelitian ini.

## 1.5. Batasan Masalah

Dengan melihat beberapa permasalahan di atas perlu diadakannya pembatasan masalah agar penelitian tidak berubah arah tentang masalah yang sudah di teliti.

1. Dalam proses transaksi pelayanan jasa servis, penjualan dan pembelian suku cadang hanya untuk pembayaran secara tunai.

2. Dalam pembuatan laporan transaksi servis, penjualan dan pembelian suku cadang tidak menampilkan data keuangan secara detail.
3. Komisi mekanik hanya untuk jasa yang sudah ditentukan sebelumnya dan tidak ada batas pemberian komisi dalam satu hari.
4. Transaksi Retur suku cadang hanya untuk item-item tertentu dan dalam waktu maksimal satu minggu setelah pembelian.

## 1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Berdasarkan lokasi dan waktu penelitian yang dilakukan penulis dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 1.6.1. Lokasi Studi Kasus

Pada kesempatan pelaksanaan penelitian ini ,penulis melakukan penelitian di Bengkel Prambanan Motor yang beralamat di jalan AH Nasution 107 Kel.Cigending Kec.Ujung Berung Kota Bandung.

### 1.6.2. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dalam perancangan Sistem Informasi pelayanan jasa servis dan jual beli suku cadang pada bengkel Prambanan Motor terdapat di table 1.2 sebagai berikut :

**Tabel 1.2** Jadwal Kegiatan Penelitian

| No | Kegiatan Penelitian | Maret 2014 | | | | April 2014 | | | | Mei 2014 | | | | Juni 2014 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 |
| **1.** | Pengumpulan data dengan melakukan wawancara | | | | | | | | | | | | | | |
| **2.** | Analisis Kebutuhan | | | | | | | | | | | | | | |
| **3.** | Perancangan | | | | | | | | | | | | | | |
| **4.** | Pembuatan Program | | | | | | | | | | | | | | |
| **5.** | Pengujian Program | | | | | | | | | | | | | | |
| **6.** | Implementasi | | | | | | | | | | | | | | |

## 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang diterapkan untuk menyajikan gambaran singkat mengenai permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini, sehingga akan memperoleh gambaran yang jelas tentang isi dari penulisan diantaranya :

1. **BAB I. PENDAHULUAN**

Berisi latar belakang penelitian, identifikasi dan rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian secara praktis dan akademis, batasan masalah , lokasi dan waktu penelitian serta sistematika penulisan.

2. **BAB II. LANDASAN TEORI**

Menjelaskan Teori-teori yang relevan dengan tema penulisan skripsi yang akan dibuat.

**3. BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Menjelaskan Objek dan metode penelitian yang digunakan pada penelitian, menjelaskan sejarah singakat , visi misi dan struktur organisasi dari objek yang diteliti.

**4. BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Mejelaskan Langkah-langkah pembuatan aplikasi dari perancangan aplikasi, perancangan tampilan ,tahap implementasi , testing dan validasi debugging.

**5. BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi Kesimpulan dan saran untuk keperluan penerapan maupun pengembangan selanjutnya.