BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Peranan teknologi dapat menjadi pilihan yang tepat dalam memberikan informasi yang cepat dan akurat. Saat ini *smartphone* didukung dengan teknologi yang canggih dan mobilitas yang tinggi. Berdasarkan hal tersebut, maka *smartphone* dapat menjadi pilihan yang paling tepat sebagai alternatif lain media pemberi informasi kebutuhan *user.*

Dengan mudahnya didapat dan dijumpai sistem operasi yang bergerak pada telepon genggam android menjadi populer. Dengan adanya sistem operasi yang bernama android, banyak *software developer* berlomba lomba untuk membuat aplikasi yang dapat berjalan pada sistem operasi android dan mengembangkan aplikasi yang bergerak pada aplikasi android, Karena banyak penggunanya dan mudah untuk di kembangkan, menjadikan pembuatan aplikasi android menjadi lahan bisnis yang menarik. Dengan banyaknya *software developer* dan terkenal nya android, banyak perusahaan yang bekerjasama dengan *software developer* untuk membantu perusahaannya dalam segi penjualan dan sampai ke segi pelayanan, yang di maksudkan untuk memudahkan dan membantu dalam pelayanan dari perusahaan untuk pelangan. Dengan mengunakan aplikasi yang bergerak di *smart phone* dapat menjadi nilai lebih untuk perusahaan karena kemudahaannya mendapatkan efisiensi pelayanan dimanapun dan kapanpun.

Terdapat beberapa pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Cemara Agung Motor seperti pelayanan antrian. Pendaftaran adalah metode untuk mendapatkan antrian. suatu layanan yang diberikan oleh perusahaan untuk membantu dalam pengurutan pekerjaan yang di lakukan oleh PT. Cemara Agung Motor berdasarkan *first in first out* (FIFO). Dengan pemberlakuannya metode FIFO tersebut membuat pengguna jasa harus datang lebih cepat untuk mendapatkan pelayanan perbaikan lebih cepat juga. Dengan diberlakukannya pelayanan antrian yang mengharuskan pelanggan datang terlebih dahulu ke bengkel mengakibatkan penumpukan pelanggan.

Suku cadang adalah kebutuhan yang sangat penting untuk merawat kendaraan. Kebutuhan informasi tentang harga suku cadang sangat bermacam-macam. Dengan adanya informasi harga suku cadang dapat menarik minat pelanggan untuk memperbaiki kendaraan dan membeli suku cadang di bengkel PT. Cemara Agung Motor.

Promo adalah media yang di berikan perusahaan untuk menarik pelanggan. Media promosi sangat efektif untuk meningkatkan pendapatan perusahaan. Untuk mengefektifkan media promosi tersebut dibutuhkannya sumber daya teknologi untuk penyampaian promosi kepada pelanggan.

Dengan adanya aplikasi sistem informasi, nantinya pihak perusahaan dan pihak pelanggan akan saling mendapatkan keuntungan. Pihak pelanggan akan mendapatkan keuntungan seperti dengan efisiensi mempermudah dalam pendaftaran, pengantrian, estimasi biaya yang harus di keluarkan pelanggan, melihat rekap nota pembayaran dan dapat melihat promo-promo menarik dan dapat

melakukan panggilan perbaikan. Pihak perusahaan akan mendapatkan keuntungan seperti dapat menarik pelanggan dengan cara mempermudah dalam pendaftaran, pengantrian, membantu penjualan suku cadang dan membantu dalam penjualan jasa perbaikan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka pada penulisan ini penulis mengambil sebuah judul "**SISTEM INFORMASI PELAYANAN PERBAIKAN SEPEDA MOTOR BERBASIS ANDROID DI PT. CEMARA AGUNG MOTOR**".

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka muncul beberapa masalah dalam penyelesaian skripsi ini yaitu:

1. Pengurutan antrian sepeda motor untuk di perbaiki masih berdasarkan kedatangan atau yang pertama datang maka akan di kerjakan terlebih dahulu, yang mengakibatkan penumpukan pelanggan di ruang tunggu.
2. Pendaftaran perbaikan mengharuskan pelanggan datang ke bengkel.
3. Pelanggan tidak bisa memperkirakan biaya yang harus di keluarkan sebelum datang ke bengkel.
4. Pelanggan tidak bisa memerikasa rekap data perbaikan
5. Pelanggan tidak bisa melihat promo yang di keluarkan oleh bengkel tanpa harus datang ke bengkel.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi pelayanan perbaikan sepeda motor yang sedang berjalan di PT. Cemara Agung Motor?
2. Bagaimana perancangan aplikasi untuk membantu pelayanan perbaikan sepeda motor di PT. Cemara Agung Motor?
3. Bagaimana pengujian aplikasi pelayanan perbaikan sepeda motor di PT.Cemara Agung Motor?
4. Bagaimana implementasi aplikasi pelayanan perbaikan sepeda motor di PT. Cemara Agung Motor?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang di lakukan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sastra Satu, Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Teknis dan Ilmu Komputer, Universitas Komputer Indonesia, Bandung. Dan membangun Sistem Informasi Pelayanan Perbaikan Sepeda Motor di Bengkel PT. Cemara Agung Motor, untuk membantu dalam pelayanan yang di berikan perusahaan untuk pelanggan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya pembuatan penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui sistem informasi pelayanan perbaikan yang sedang berjalan pada PT. Cemara Agung Motor.
2. Untuk merancang sistem informasi pelayanan perbaikan pada PT. Cemara Agung Motor.
3. Untuk menguji sistem informasi pelayanan perbaikan pada PT. Cemara Agung Motor.
4. Untuk mengimplementasi pelayanan perbaikan pada PT. Cemara Agung Motor.

1.4 Kegunaan Penelitian

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 di harapkan dapat di pergunakan secara optimal dan berguna, sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan. Serta mengefisiensikan waktu dalam proses Pelayanan Jasa Perbaikan Sepeda Motor di PT. Cemara Agung Motor.

1.4.2 Kegunaan Akademik

Dapat memahami dan menambah pengetahuan serta wawasan dibidang teknologi khususnya yang berhubungan dengan Pelayanan Jasa Perbaikan Sepeda Motor di PT. Cemara Agung Motor.

1. Bagi Penelitian

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

2. Bagi Pihak Perusahaan

   Untuk Bengkel Cemara Agung Motor sebagai instansi yang diteliti, dapat mengembangkan sistem informasi pelayanannya seperti, perbaikan sepeda motor, pengadaan suku cadang dan antrian yang lebih baik dengan komputerisasi.

3. Bagi Pihak Lain

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

1.5 Batasan Masalah

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

1. Aplikasi ini hanya dapat berjalan pada sistem operasi android dengan minimal versi 2.0 (Froyo).
2. Aplikasi dapat berjalan pada *handphone* yang menjalankan aplikasi ini memiliki jaringan internet.
3. PT. Cemara Agung Motor hanya melayani perbaikan kendaraan dari pabrikan honda.
4. Sistem tidak membahas stok suku candang.
5. Sistem pembayaran hanya dapat dilakukan dengan tunai / *cash*.
6. Pendaftaran hanya berlaku pada hari yang sama.

1.6 Lokasi dan waktu penelitian

1.6.1 Lokasi penelitian

Dalam penyusunan tugas ini, penulis mengadakan penelitian di PT. Cemara Agung Motor Bandung yang berlokasi di Jalan Ciateul No.116 RT 005 RW 007 Kelurahan Ciateul Kecamatan Regol Kota Bandung. Telpon: (022) 5202629 Fax: (022)5211255.

1.6.2 Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini waktu yang diambil adalah dari bulan Maret 2016 sampai April 2016. Secara lebih rinci waktu penelitian dapat di lihat pada Tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2016											
		Maret		April				Mei				Juni	
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Pengumpulan data												
	a. Observasi												
	b. Wawancara												
	c. Studi Pustaka												
	d. Analisis Dokumen												
2	Membangun Water fall												
	a. Mempelajari Data												
	b. Membangun Water fall												
3	Evaluasi Water All												
	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 Desin												
6	Evaluasi Sistem												

1.7 Sistematika Penuliasan

Sistematika penulisan untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada penelitian ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan laporan penelitian . Adapun sistematika penulisan penelitian adalah sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab pendahuluan mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan jadwal penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

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, Analisa Dan Perancangan Sistem

BAB IV. ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi tentang implementasi sistem yang dibangun dan tahapan-tahapan yang dilakukan untuk menerapkan sistem yang di rancang

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan mengemukakan masalah yang ada pada penelitian serta hasil dari penyelesaian penelitian. Sedangkan saran berisi jalan keluar untuk mengatasi masalah dan kelemahan yang ada.