# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Penelitian

Seiring semakin pesat perkembangan teknologi di bidang komputer dan perangkatnya, menjadikan kita lebih mudah dalam pekerjaan tugas mulai dari dukungan operasional sampai strategi di berbagai bidang. Bagaimana pemakaian teknologi komputer dapat digunakan untuk membantu meningkatkan kinerja dan komputer juga dapat digunakan sebagai media penyimpanan data.

Kebutuhan manusia saat ini akan teknologi dalam kehidupan tidak dapat dipisahkan lagi, hampir semua aspek kehidupan kita tidak terlepas dari teknologi. Banyak orang yang memanfaatkan teknologi untuk memudahkan mereka dalam melakukan aktivitasnya.

Salah satu contohnya yaitu Sistem Informasi, Sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu perusahaan. Sistem informasi harus dirancang dengan baik karena informasi yang handal, cepat, dan tepat tidak akan diperoleh tanpa suatu sistem yang baik. Dengan sistem informasi yang baik, akan membuat perusahaan tersebut lebih unggul dalam bersaing dengan perusahaan lain.

Seiring dengan perkembangan tersebut yang juga dipergunakan untuk meningkatkan aktivitas perusahaan, keberadaan komputer sebagai alat pengolahan data telah menarik berbagai perusahaan maupun industri untuk menggunakannya. Salah satu diantaranya adalah CV. KANCANA yang bergerak dibidang pelayanan jasa perbengkelan terutama kendaraan roda empat.

Dalam proses bisnisnya, CV. KANCANA belum menggunakan sistem informasi, sehingga terdapat beberapa kendala yang ditemukan dalam proses bisnisnya. Pelayanan jasa *service* yang terdiri dari Tune up, Ganti oli, Reparasi Mesin, Kelistrikan, Perbaikan AC, dan Pengecatan dan pencatatannya masih menggunakan lembar kerja. Kemudian untuk pengecekan, menambah dan pencarian stok *sparepart* membutuhkan waktu yang lama, karena data stok *sparepart* di pegang oleh bagian gudang, bagian gudang suka lupa jika ada stok *sparepart* yang akan segera habis ataupun yang sudah habis, sehingga pelanggan yang membutuhkan *sparepart* seringkali menunggu cukup lama. Jika ada komplen dari pelanggan masih membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mencari data pelanggan yang berkaitan.

Permasalahan tersebutlah yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan yang akan mengakibatkan penurunan penjualan dan pelayanan jasa *service*. Maka dari itu, CV. KANCANA perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan membangun sebuah sistem informasi yang akan membantu dan memudahkan pelayanan penjualan *sparepart* dan jasa service yang lebih cepat, tepat dan akurat.

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa dibutuhkannya sebuah sistem informasi yang akan meningkatkan kualitas pelayanan pada CV. KANCANA, maka judul yang akan diambil untuk penulisan skripsi ini adalah "SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA *SERVICE* DAN PENJUALAN *SPAREPART* MOBIL PADA CV. KANCANA BANDUNG BERBASIS DESKTOP." Dengan harapan dapat memecahkan permasalahan yang ada, program aplikasi yang dapat membantu dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Dengan adanya program aplikasi yang baik, diharapkan dapat menunjang kinerja pegawai agar semakin lebih baik dan bisa meningkatkan aktivitas perusahaan.

## 1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan yang ada pada CV. KANCANA sebagai berikut:

### 1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada CV. KANCANA sebagai berikut:

1. Pelayanan jasa *service* yang pencatatannya masih menggunakan lembar kerja dan bukti transaksi untuk pelanggan masih manual.

2. Masih kesulitan dalam pengontrolan stok *sparepart* yang masuk ataupun keluar, karena pencatatannya masih menggunakan lembar kerja.
3. Jika ada komplen dari pelanggan, masih membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mencari data pelanggan yang berkaitan.

### 1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pelayanan jasa *service* dan penjualan *sparepart* mobil yang berjalan di bengkel CV. KANCANA?
2. Bagaimana merancang dan membuat Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Service* dan Penjualan *Sparepart* Mobil Pada bengkel CV. KANCANA?
3. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan jasa *service* dan penjualan *sparepart* mobil pada bengkel CV. KANCANA?
4. Bagaimana pengujian sistem informasi Pelayanan jasa *service* dan penjualan *sparepart* mobil pada bengkel CV. KANCANA?

## 1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka maksud dan tujuan penelitian ini adalah untuk membangun sebuah rancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Service* dan Penjualan *Sparepart* Mobil yang mana nantinya akan membantu dalam melayani permintaan pelanggan.

### 1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang dilakukan adalah untuk membangun sebuah Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Service* dan Penjualan *Sparepart* Mobil guna untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

### 1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun sistem informasi pelayanan jasa *service* dan penjualan *sparepart* mobil di antaranya :

1. Untuk mengetahui bagaimana Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Service* dan Penjualan *Sparepart* Mobil di CV. KANCANA.
2. Untuk mengetahui Bagaimana merancang dan membuat Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Service* dan Penjualan *Sparepart* Mobil Pada bengkel CV. KANCANA.
3. Untuk mengetahui Bagaimana Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Service* dan Penjualan *Sparepart* Mobil pada bengkel CV. KANCANA.
4. Untuk mengetahui Bagaimana Pengujian Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Service* dan Penjualan *Sparepart* Mobil pada bengkel CV. KANCANA.

## 1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian yang dilakukan penulis dibagi menjadi 3 yaitu:

1. Bagi CV. KANCANA

   Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat membantu CV. KANCANA dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

2. Bagi Konsumen

   Hasil dari penelitian yang dilakukan penulis dalam membuat Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Service* dan Penjualan *Sparepart* Mobil Pada CV. KANCANA diharapkan juga dapat dirasakan manfaatnya oleh konsumen, baik dari segi kenyamanan dan pelayanan yang cepat.

3. Bagi Penulis

   Kegunaan yang dapat diperoleh bagi penulis yaitu mendapatkan suatu pengalaman, menambah wawasan, dan meningkatkan pemahaman dalam memberikan pelayanan.

## 1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang akan dibahas dalam membangun sistem informasi Pelayanan Jasa *Service* dan Penjualan *Sparepart* Mobil di CV. KANCANA agar penelitian ini dapat dilakukan secara terarah sehingga membantu dalam proses pencapain dari penelitian ini. Batasan masalah tersebut diantaranya :

1. Sistem yang akan dibangun berupa sistem informasi Pelayanan Jasa *Service* dan Penjualan *Sparepart* Mobil pada bengkel CV. KANCANA Bandung berbasis *desktop*.

2. Sistem yang akan dirancang meliputi pelayanan jasa *service*, penjualan *sparepart*, pembelian *sparepart* ke *supplier*, dan laporan.
3. Sistem yang akan dirancang hanya membuat laporan data stok *sparepart*, laporan penjualan *sparepart* mobil, laporan data pelayanan *service*, dan laporan pembelian *sparepart*.
4. *Service* hanya dilakukan di bengkel.
5. Tidak melayani pengiriman barang atau *sparepart*.
6. Biaya jasa tergantung kesulitan dan jenis kendaraan.

## 1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi peneletian ini dilakukan di CV. KANCANA yang beralamat di jl. Sekejati raya no.32, kiaracondong, bandung.

b. Waktu Penelitian

**Tabel 1.1. Waktu Penelitian**

| No | Kegiatan | Maret 2016 | | | | April 2016 | | | | Mei 2016 | | | | Juni 2016 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 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 dan memperbaiki program | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | a. Perancangan sistem yang diusulkan | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | b. Perancangan antar muka | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | c. Pengkodean | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Menguji program | | | | | | | | | | | | | | | | |

## 1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan skripsi yang digunakan adalah sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

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

**BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang konsep sistem informasi, analisa dan perancangan sistem berorientasi objek *oriented*, dan teori pendukung lainnya.

**BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang objek penelitian, metode penelitian yang digunakan rancangan penelitian dan teknik pengumpulan data.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang implementasi dari sebuah tahapan analisis dan perancangan sistem ke dalam perangkat lunak (dalam bentuk bahasa pemrograman) serta *hardware* dan *software* yang dibutuhkan dalam membangun sebuah aplikasi. Pada bab ini juga berisi tentang pengujian terhadap sistem yang telah dibuat.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran yang berisikan hal-hal yang terpenting dibahas dan kemudian dijadikan sebuah kesimpulan. Pada bab ini juga berisi saran-saran yang memungkinkan untuk pengembangan perangkat lunak selanjutnya.