BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi semakin maju sehingga sesuatu yang sebelumnya tidak pernah terpikirkan sekarang menjadi kenyataan, hal itu berdampak banyak diciptakan sistem teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi saat ini memungkinkan orang untuk berkomunikasi multi arah tanpa memiliki hambatan jarak, tempat dan waktu. Peranan sistem teknologi informasi juga sangat mendukung pengolahan data dalam suatu perusahaan, organisasi, lembaga, atau instansi dengan maksud untuk mempermudah mendapatkan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu.Informasi merupakan salah satu sumber daya strategis suatu organisasi, oleh karena itu, untuk mendukung tercapainya visi dan misi suatu organisasi, pengelolaan informasi menjadi salah satu kunci sukses.

Sistem informasi merupakan salah satu sub sistem organisasi untuk mengelola informasi. Saat ini sistem informasi dioperasikan oleh hampir seluruh sumber daya manusia suatu organisasi sehingga tidak dapat dipisahkan dengan operasi dan kehidupan organisasi, Berbagai jenis organisasi saat ini membutuhkan sistem informasi untuk mendukung proses bisnis mereka, PT. Yamaha MM Motor termasuk salah satunya. Perusahaan PT. Yamaha MM Motor yang beralamatkan di jalan soreang no.104, pamekaran, soreang bandung 40912 adalah sebuah dealer motor atau bengkel yang memberikan jasa *service*, menjual suku cadang, serta

penjualan sepeda motor. PT. Yamaha MM Motor 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. Adapun masalah dalam pelayanan jasa *service* nya seperti sistem pelayanan yang masih menggunakan pencatatan manual dan belum adanya catatan atau bukti transaksi untuk konsumen. Dengan banyaknya pelayanan jasa *service* sedikitnya 30 lebih pelanggan *service* dalam sehari, dimana para pelanggan harus datang langsgung ke dealer bengkel untuk mendaftarkan *service* motor yang akan memakan waktu, dimana para pelanggan datang ke tempat untuk mengantri mendaftar *service* dan mengambil nomor antrian *service*, pelanggan banyak yang kecewa karena harus menunggu lama untuk mendaftar dan mengambil nomor antriannya, Karena belum adanya sistem *booking* untuk konsumen, bengkel ini ingin berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam pelayanan kepada konsumen. Adapun sistem yang berjalan di PT. Yamaha MM Motor masih secara manual.

Selain masalah itu, yang dihadapi PT. Yamaha MM 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 yamaha. 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.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas maka pada penulisan tugas skripsi ini penulis mengambil sebuah judul "SISTEM INFORMASI JASA *SERVICE* MOTOR DAN PENJUALAN *SPAREPART* DI PT. YAMAHA MM SOREANG BERBASIS *WEB*". dengan harapan penulis dapat membantu untuk mengembangkan perusahaan PT. Yamaha MM Motor.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang terdapat di atas, maka penulis menentukan masalah maupun kendala-kendala yang dihadapi pihak PT. Yamaha MM Motor, adapun permasalahan tersebut sebagai berikut:

1.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada sistem ini :

1. Permasalahan dalam pelayanan jasa *service* nya seperti sistem pelayanan yang masih menggunakan pencatatan manual dan belum adanya catatan atau bukti transaksi untuk pelanggan, dan sering terjadinya antrian pelanggan yang mendaftar *service*.

2. Terjadinya keterlambatan dalam pelayanan penjualan suku cadang motor. Karena pencarian stok barang berupa lembaran dokumen yang memakan waktu yang lama.

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 yamaha.
4. Terjadinya keterlambatan laporan stok suku cadang motor yang kosong. Dikarenakan rekap stok barang yang memakan waktu yang lama.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka rumusan masalah Skripsi ini adalah :

1. Bagaimana perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan Suku Cadang Motor yang berjalan di PT. Yamaha MM Motor Soreang.
2. 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.
3. 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

Berdasarkan latar belakang di atas maksud dan tujuan dari perancangan system informasi jasa layanan service sepeda motor berbasis web tersebut antara lain:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari perancangan sistem informasi penjualan suku cadang dan servis yang dilakukan adalah untuk mengambil informasi mengenai sistem yang sedang berjalan dan membangun sistem informasi jasa layanan service motor di PT. Yamaha MM Motor guna mempermudah dalam pemrosesan kinerja perusahaan tersebut.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari perancangan sistem informasi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memberikan layanan *booking service* kepada konsumen agar tidak terjadinya antrian saat mau melakukan *service* motor di PT. Yamaha MM Motor Soreang.
2. Untuk mengetahui Bagaimana Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan Suku Cadang Motor di PT. Yamaha MM Motor Soreang.
3. Untuk mengetahui Bagaimana perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan Suku Cadang Motor di PT. Yamaha MM Motor Soreang.
4. Untuk mengetahui bagaimana implementasi Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan Suku Cadang Motor di PT. Yamaha MM Motor Soreang.

5. Untuk mengetahui Bagaimana pengujian Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan Suku Cadang Motor di PT. Yamaha MM Motor Soreang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak-pihak 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 *Service* dan Penjualan Suku Cadang Motor di PT. Yamaha MM Motor Soreang.

1.4.2 Kegunaan Akademik

Dapat memahami dan menambah pengetahuan serta wawasan dibidang teknologi khususnya yang berhubungan dengan Sistem Informasi Pelayanan Jasa *Service* dan Penjualan Suku Cadang Motor di PT. Yamaha MM Motor Soreang.

1.5 Batasan Masalah

Program sistem informasi dalam Tugas Akhir ini nantinya akan dibuat dengan batasan-batasan antaralain :

1. Sistem pelayanan jasa service dan penjualan sparepart ini haya membahas mulai dari proses pendaftaran service, penjualan sparepart, booking service dan pembelian sparepart.
2. Dalam pembuatan laporan penjualan maupun pembelian, yang akan dibuat hanya untuk pembayaran secara tunai.
3. Sistem yang di bangun ini di gunakan oleh bagian Costumer *Service Officer*, Gudang, kepala bengkel dan konsumen.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu penelitian adalah tempat penulis melakukan observasi dan penelitian untuk dijadikan bahan dalam menyusun uji penelitian.

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan penulis bertempat di perusahaan Jalan Raya Soreang No. 104, Pamekaran, Soreang Bandung 40912.

1.6.2 Waktu Penelitian

Penulis membutuhkan waktu penelitian untuk menyelesaikan penyusunan skripsi dalam jangka waktu ± 4 bulan terhitung dari bulan September s/d Bulan Desember. Jadwal kegiaran penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian Tabel

No	Aktivitas	TAHUN 2016															
		Bulan September				Bulan Oktober				Bulan November				Bulan Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Rekayasa Sistem																
2.	Analisa Sistem																
3.	Desain																
	a. Struktur Data																
	b. Arsitektur Perangkat Lunak																
	c. Representasi Interface																
	d. Prosedural																
4.	Pengkodean Program																
5.	Pengujian Program																
6.	Perawatan Program																

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan laporan skripsi ini dibagi menjadi beberapa bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

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

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang objek penelitian, metode penelitian, dan analisis sistem yang berjalan, identifikasi kebutuhan sistem, membuat prototype.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang perancangan sistem, perancangan antar muka, perancangan arsitektur jaringan, menguji prototype, memperbaiki prototype, implementasi prototype.

BAB V KESIMPULAN & SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan bab - bab sebelumnya dan juga saran - saran dari penulis.