BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Melihat perkembangan perekonomian di Indonesia yang terjadi saat ini masyarakat membutuhkan kendaraan bermotor untuk mempercepat mobilitas. Hal ini memicu sebagian masyarakat untuk memanfaatkan keadaan agar mendapatkan pekerjaan dan keuntungan, Salah satunya dengan membuka usaha di sektor jasa perbaikan kendaraan bermotor atau yang biasa disebut bengkel.

Bengkel merupakan salah satu jenis usaha yang bergerak dalam bidang jasa perbaikan kendaraan bermotor. Semakin meningkatnya angka kepemilikan kendaraan bermotor dalam hal ini adalah mobil dan perkembangan berbagai merk dan model mobil saat ini mengharuskan perawatan mobil tersebut akan berbeda untuk setiap merk dan modelnya. Maka tidak heran jika saat ini banyak dijumpai bengkel yang menyediakan berbagai macam jenis perawatan (*service*) mobil. Pemberian layanan perawatan service maupun tidakan perbaikan kendaraan bermotor yang baik akan meningkatkan minat pelanggan untuk melakukan perbaikan di bengkel tersebut dan bisa menjadi dampak baik bagi bengkel karena dapat dipromosikan oleh pelanggan dari mulut ke mulut berdasarkan pengalaman *service* yang memuaskan di bengkel tersebut.

Salah satu bengkel yang ada di kota Bandung adalah bengkel Personal Motor yang terletak di Jl..Batununggal Indah IX No.11 kompleks Batununggal

Bandung. Berdiri pada tahun 1987 hingga saat ini, dengan menyewa tempat yang berlokasi di

Jl. Gatot Subroto Bandung dengan memiliki sekitar ±50 orang pegawai. Saat itu Bengkel Personal Motor bergerak dalam bidang jasa perbaikan dan Sparepart kendaraan roda 4. Memiliki banyak sekali pelanggan, bengkel yang terletak di Jl. Gatot Subroto ini dahulu mampu menampung hingga puluhan mobil yang akan diperbaiki di bengkel. Hampir 5 tahun kebelakang ini, Bengkel Personal Motor telah pindah lokasi ke Jl..Batununggal Indah IX No.11 kompleks Batununggal Bandung. Dengan pegawai yang bertahan tersisa 13 orang termasuk staff CSR, mekanik dan pemilik. Di lokasi bengkel yang baru ini, Bengkel Personal Motor masih menangani Jasa Perbaikan Mobil dan hanya menjual produk yang mudah terjual atau *fast moving* dan dikarenakan luas bengkel yang baru ini terbilang lebih kecil dibandingkan dulu saat masih berlokasi di Jl. Gatot Subroto, kapasitas penampungan mobil yang diperbaiki juga hanya 10 mobil perperbaikan, sehingga saat ini bengkel pesonal motor memberlakukan FIFO (*first in first out)* dengan sistem antrean perbaikan konvensional yaitu pada saat mobil yang pertama masuk selesai diperbaiki maka staff akan menelepon kepada pemilik yang sudah membuat perjanjian agar mobilnya segera diantarkan atau dijemput oleh mekanik untuk segera diperbaiki.

Seiring dengan peningkatan jumlah pelanggan yang datang telah memicu bengkel untuk melakukan peningkatan pelayanan demi menjaga kelancaran operasional kerja terutama dalam bidang administrasi dan rekap data. Setiap bengkel memiliki rekap data bengkel, tetapi seiring berkembangnya zaman, bengkel membutuhkan media penyimpanan data yang lebih cepat. Banyaknya

pelanggan yang datang ke bengkel personal motor untuk melakukan perawatan membuat bengkel memberlakukan sistem antrian. Sistem antrian ini digunakan untuk mengatur arus pelanggan yang datang dan pelanggan yang dilayani. Bagian administrasi memerlukan data pelanggan dan data kendaraan bermotor ketika membuat antrian pelanggan. Berbagai macam profesi yang dimiliki pelanggan telah menyebabkan pelanggan sering meninggalkan kendaraan bermotornya setelah melakukan antrian namun hal ini sering menjadi kendala karena kapasitas penampungan kendaraan di bengkel personal motor hanya 10 mobil dan hal ini membuat banyak mobil tidak bisa ditinggalkan begitu saja oleh pemiliknya bahkan sering terjadi penolakan atau penjadwalan ulang layanan perawatan dan perbaikan kendaraan oleh bengkel yang dapat membuat pelanggan kecewa.

Berdasarkan uraian di atas perlu dibangun Sistem Informasi untuk meminimalisir terjadinya penolakan atau penjadwalan ulang layanan perawatan maupun perbaikan kendaraan di Bengkel Personal Motor dan didalam sistem ini terdapat fasilitas untuk mengelola data pelanggan dan kendaraan. Sehingga peneliti menulis penelitian ini dengan judul **"Sistem Informasi Jasa Perbaikan Kendaraan berbasis *Website* di Bengkel Personal Motor".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat diuraikan identifikasi dan rumusan masalah sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka didapatkan idetifikasi masalah sebagai berikut:

1 Semakin banyaknya pelanggan yang memperbaiki kendaraan di Bengkel Personal Motor yang menyebabkan dibutuhkannya sebuah sistem yang mempermudah dan mempercepat proses pelayanan di Bengkel Personal Motor.

2 Perusahaan membutuhkan media penyimpanan data yang responsif untuk menangani administrasi dan rekap data agar semua data perbaikan dapat tersimpan dengan cepat dan meminimalisir kesalahan yang ada pada sistem sebelumnya.

3 Perusahaan membutuhkan sistem antrean untuk mengatur arus pelanggan datang dan pelanggan yang dilayani karena kapasitas penampungan kendaraan di bengkel Personal Motor hanya 10 kendaraan dan akibatnya sering terjadi penolakan atau penjadwalan ulang layanan perawatan dan perbaikan kendaraan oleh bengkel.

32.2. Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana membangun sebuah sistem yang mampu mempermudah dan mempercepat proses pelayanan di bengkel Personal Motor.
2. Media apa yang dapat digunakan untuk penyimpanan data yang responsif dalam menangani administrasi dan rekap data serta meminimalisir kesalahan yang ada pada sistem sebelumnya.
3. Bagaimana cara mengatasi arus pelanggan yang begitu banyak dapat diatur sehingga tidak menimbulkan kekecewaan pada pelanggan.

3.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian tersebut berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

3.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk membangun sebuah sistem informasi yang diharapkan dapat memudahkan dan mempercepat proses pelayanan perbaikan kendaraan di bengkel Personal Motor serta dapat mengatur arus pelanggan yang ingin memperbaiki kendaraannya di bengkel Personal Motor.

3.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian di Bengkel Personal Motor Batununggal ini adalah sebagai berikut :

1. Membangun sebuah sistem informasi yang mampu mempermudah dan mempercepat proses pelayanan di bengkel Personal Motor.
2. Memperbaharui media penyimpanan data dengan menggunakan database yang dapat diolah melalui *website*.
3. Membangun sistem antrian dengan pendaftaran online berbasis website agar pelanggan tidak perlu datang ke bengkel untuk menghindari penolakan maupun penjadwalan ulang karena tinggal menunggu kabar dari pihak bengkel.

3.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini terdiri dari kegunaan untuk akademis yaitu bagi peneliti dan kegunaan praktis bagi bengkel Personal Motor terkait dan masyarakat. Kegunaan tersebut antara lain :

3.4.1. Kegunaan Akademis

a. Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian ini sebagai indikator untuk mengembangkan kemampuan bagi penelitian kemampuan dalam melakukan penelitian dan sebagai bahan evaluasi terhadap kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

b. Bagi Peneliti Lain

Kegunaan penelitian ini bagi peneliti lain adalah dapat menjadi salah satu sumber referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti bahas

b.4.2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Bengkel Personal Motor

Kegunaan penelitian ini bagi pihak Bengkel Personal Motor adalah untuk memudahkan dalam melayani serta menambah fasilitas dari Bengkel Personal Motor untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin maju.

b. Bagi Masyarakat

Untuk memudahkan Masyarakat dalam melakukan perbaikan kendaraan di Bengkel Personal Motor Batununggal.

b.5. Batasan Masalah

Sistem yang akan dibuat di dalam penelitian ini memiliki batasan:

1. Sistem ini hanya melayani kegiatan yang berkaitan dengan antrean pelanggan, pengolahan data bengkel, riwayat data mobil, dan pelaporan data layanan perawatan dan perbaikan kendaraan.
2. Sistem informasi ini dibangun untuk pelayanan jasa bengkel kendaraan bermotor roda empat (Mobil).
3. Sistem informasi ini tidak menetapkan penentuan biaya layanan atau jasa, dalam artian biaya layanan atau jasa dapat berubah-ubah tergantung pada tingkat kesulitan tindakan perbaikan yang dilakukan.
4. Antar-jemput hanya untuk daerah tertentu (lokasi terdekat dengan bengkel) dan tidak dikenakan biaya.

4.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah di Bengkel Personal Motor Batununggal yang beralamatkan di Jl. Batununggal Indah IX No.11 Kompleks Batununggal Bandung.

Penelitian ini dilaksanakan dari pertengahan bulan Juli hingga Desember 2017, adapun kegiatan penelitian yang dilakukan dituangkan ke dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1 Tabel Kegiatan Penelitian

No	Aktivitas	Juli 2017	Agustus 2017	September 2017	Oktober 2017	November 2017	Desember 2017
1	Pengumpulan kebutuhan						
2	Analisis Kebutuhan						
3	Perancangan Sistem						
4	Pengkodean						
5	Pengujian						
6	Evaluasi						

4.7. Sistematika Penulisan

Penulisan tugas akhir ini akan dibagi menjadi 6 bab, antara lain :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitain, batasan masalah manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian sistematis tentang informasi hasil penelitian yang disajikan dalam pustaka dan menghubungkannya dengan masalah yang diteliti.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Berisi teori, pendapat, prinsip, dan sumber-sumber lain yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan dapat dipergunakan sebagai perbandingan atau acuan dalam pembahasan masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis kebutuhan dalam membangun perangkat lunak tehadap spesifikasi sistem yang mencakup analisis prosedur yang berjalan, analisis pengguna dan analisis basis data, selain itu terdapat juga perancangan antarmuka untuk aplikasi akan dibangun sesuai dengan hasil analisis yang telah dibuat.

Pada bab ini juga dijelaskan tentang penerapan analisis sistem dan perancangan yang akan menghasil antarmuka yang disertai kode program.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran yang berisikan hal-hal terpenting yang dibahas .Kemudian hal-hal terpenting tersebut dijadikan kesimpulan. Bab ini

juga berisi saran-saran yang memungkinkan dilakukannya pengembangan sistem selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi informasi buku, tugas akhir dan sumber lainnya yang digunakan sebagai acuan ketika merancang laporan tugas akhir ini.