

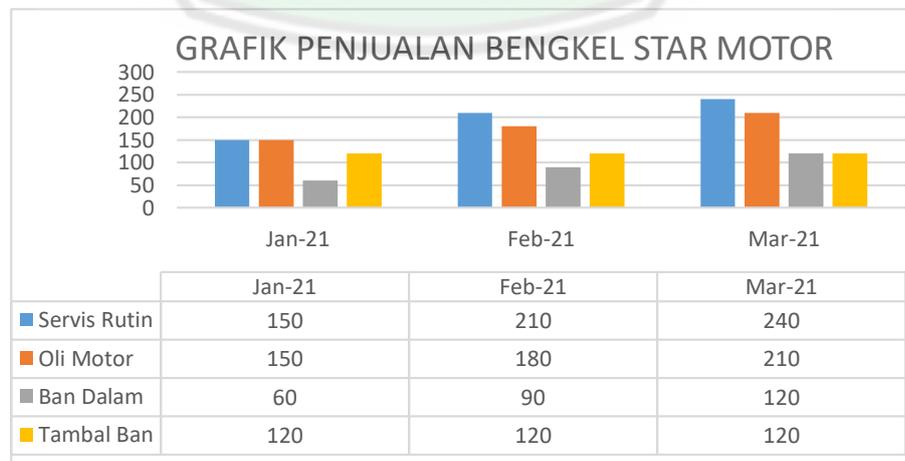
# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi yang serba sistematis dan terintegrasi semakin berkembang pesat. Penggunaan pemakaian komputer dan *software* atau aplikasi di berbagai perusahaan, bengkel maupun toko sudah tidak asing lagi . Teknologi komputer dan *software* berkembang begitu cepat di segala bidang usaha menengah atas maupun bawah, dari mulai proyek-proyek yang sederhana sampai proyek-proyek yang besar dan kompleks. Salah satu perusahaan atau usaha yang memanfaatkan teknologi perkembangan informasi yaitu bengkel motor. Bengkel motor adalah suatu usaha yang bergerak dalam jasa perawatan dan perbaikan kendaraan bermotor. Bengkel motor setiap hari melakukan perbaikan kepada pelanggannya yang datang. Perbaikan yang dilakukan oleh bengkel motor tersebut antara lain adalah perbaikan mesin, sistem kelistrikan motor, penggantian *Sparepart*, dan jasa perawatan (*service*) rutin.

Bengkel Star Motor adalah salah satu bengkel motor yang bergerak dibidang penjualan dan jasa layanan servis kendaraan bermotor yang beralamat di Jalan Gendang 4, Setia Asih, Kecamatan Taruma Jaya, Kabupaten Bekasi. Bengkel Star Motor memiliki infrastruktur dan tenaga karyawan yang terlatih dan handal dalam melakukan servis kendaraan roda dua.



Gambar 1. 1 Data Jumlah Penjualan Pada Bengkel Star Motor

Sumber : Bengkel Star Motor (2021)

Dalam melakukan proses pelayanan pelanggan untuk melakukan servis, pembayaran maupun pengecekan *sparepart* yang tersedia banyak mengalami masalah. Transaksi tersebut terkadang tidak berjalan sesuai rencana sehingga menyebabkan berbagai keluhan dari pelanggan. Keluhan pelanggan yang terjadi misalnya :

1. Pencatatan data pelanggan dan pembayaran sebuah transaksi yang masih dilakukan dengan menggunakan pencatatan-pencatatan didalam sebuah buku yang dapat menyebabkan proses transaksi tersebut terhambat.
2. Pemberian informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan tersebut tidak dapat diberikan saat itu juga karena harus mencari satu persatu di buku catatan *sparepart* yang dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi lambat.

Dalam penelitian yang berjudul “ Perancangan Sistem Pelayanan Servis Dan Penjualan *Sparepart* Pada Bengkel Star Motor” membuat sistem informasi bengkel motor berupa pelayanan servis, pembelian *sparepart* serta *booking* servis kendaraan bermotor.

Sistem yang ingin dibuat adalah menginput data pelanggan yang ingin melakukan perawatan dan perbaikan motor, pencarian *sparepart* yang diperlukan, pembelian *sparepart*, pelanggan melakukan *booking* servis kendaraan bermotor. Dalam hal ini bengkel motor harus memiliki sistem komputerisasi yang efisien dan efektif. Untuk mengatasi masalah tersebut maka perlu dibangun suatu sistem pelayanan servis pada Bengkel motor berbasis *web* yang khusus mengatur masalah yang ada, dimana dalam rancangan ini menggunakan perangkat lunak *apache web*, database MySQL, dan dengan *framework* Codeigniter. Dengan adanya sistem ini masalah keluhan pelanggan bengkel motor dapat diatasi dan dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan. Sistem pelayanan servis pada bengkel motor ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada bengkel motor dalam mengolah data menyajikan pencarian *sparepart* yang diperlukan, pembelian *sparepart*, melakukan *booking service* kendaraan bermotor.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah terkait belum adanya komputersasi sistem informasi pada bengkel Star Motor:

1. Kesulitan dalam pengecekan ketersediaan *Sparepart* yang sedang di butuhkan pelanggan.
2. Penyajian laporan masih bersifat manual menggunakan pembukuan.
3. Belum ada sistem *booking* servis kendaraan bermotor.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang di dapat adalah “Bagaimana analisis serta perancangan sistem servis dan penjualan *sparepart* pada bengkel Star Motor?”

## 1.4 Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya ruang lingkup yang di bahas pada penelitian ini, maka diberikan Batasan masalah berikut:

1. Sistem Informasi yang akan dikembangkan berbasis *web* sehingga dapat digunakan di beda perangkat komputer.
2. Data yang diolah dalam sistem yaitu data *Sparepart* dan jasa servis, serta laporan transaksi penjualan pada Bengkel Star Motor.
3. Pembuatan sistem *booking* servis.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Merancang sistem informasi pelayanan servis pada bengkel yang dapat mempermudah dalam penyajian stok *sparepart* yang sedang di butuhkan pelanggan.
2. Merancang sebuah sistem yang mempermudah admin serta pemilik bengkel dalam pengolahan data *sparepart* dan melakukan transaksi penjualan *sparepart* dan mempermudah dalam penyajian laporan.

3. Merancang sebuah sistem *booking* servis agar mempermudah pelanggan melakukan servis kendaraan bermotor.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

1. Bagi mahasiswa
  - a. Menerapkan ilmu-ilmu yang didapat di bangku perkuliahan untuk kepentingan penulis dan lingkungan sekitar.
  - b. Menyelesaikan salah satu syarat kelulusan strata satu (S1) Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bagi bengkel Star Motor,
  - a. membantu meningkatkan kinerja bagian admin dalam proses transaksi dan penyajian laporan penjualan pada bengkel Star Motor.
  - b. Merancang sebuah sistem *booking* servis agar mempermudah pelanggan melakukan servis kendaraan bermotor.

Bagi ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan suatu bukti bahwa masalah yang ada dalam kehidupan sehari-hari dapat diselesaikan dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan pemanfaatan teknologi.

## **1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian dilaksanakan di bengkel Star Motor Jalan Gendang 4, Setia Asih, Kecamatan Taruma Jaya, Kabupaten Bekasi. dan waktu penelitian di laksanakan pada bulan Maret sampai dengan April 2021.

## **1.8 Metode Penelitian**

Pada penulisan skripsi ini, metodologi penelitian yang akan digunakan terdiri atas berikut penjelasannya:

### **1.8.1 Metode Pengumpulan Data**

Berikut adalah metode yang digunakan penulis dalam melakukan pengumpulan data:

1. Studi Pustaka

Pada penelitian ini pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku literatur, artikel internet, dan informasi lainnya sebagai bahan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini.

## 2. Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung pada Star Motor dengan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang ada dibagian admin bengkel Star Motor.

## 3. Wawancara

Melakukan tanya jawab langsung kepada pemilik bengkel seberapa perlukah sistem ini dirancang untuk membantu dan meningkatkan kinerja di bengkel Star Motor.

### **1.8.2 Metode Analisa**

Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah pada sistem yang sedang berjalan pada bengkel Star Motor.

### **1.8.3 Metode Perancangan**

Dalam metode ini penulis melakukan perancangan atau pengembangan sistem pada Star Motor dengan menggunakan metode *RAD*.

### **1.8.4 Metode Pengujian**

Dalam metode penulis melakukan pengujian terhadap sistem yang sudah dibuat di bengkel Star Motor.

## **1.9 Sistematika Penulisan**

Secara sistematis penulisan skripsi ini tersusun menjadi 5 bab dengan beberapa sub pokok bahasan. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan tentang pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian serta

metode penelitian yang akan digunakan dalam merancang dan mengembangkan sistem.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan topik pembahasan sebagai acuan dan penunjang untuk melakukan penelitian dan perancangan sistem.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan menguraikan tentang objek penelitian, prosedur dan spesifikasi sistem berjalan, permasalahan, alternative pemecahan masalah, kebutuhan perangkat lunak ( *software*), perangkat keras (*hardware*), dan penelitian.

## **BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI**

Pada bab ini akan dijelaskan langkah-langkah pembuatan sistem meliputi diagram sistem, perancangan *database*, tahapan implementasi, serta pengujian sistem.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian pembahasan tentang keunggulan dan kekurangan sistem pelayanan servis pada bengkel Star Motor serta saran pengembangan aplikasi untuk kedepannya.