

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan teknologi semakin maju, hal tersebut terlihat dari banyaknya teknologi yang diciptakan oleh manusia untuk meningkatkan kemampuan dalam menjalankan pekerjaannya, Penggunaan sistem informasi menjadi bagian yang tidak bisa dipisahkan dalam sebuah perusahaan untuk mengolah bisnis mereka, seperti dalam mempermudah pencarian informasi dan mempercepat proses pemasukan data, pencarian data serta melakukan perhitungan cepat dan akurat sehingga dapat membantu perusahaan pada proses transaksi.

Salah satu perusahaan yang memanfaatkan perkembangan teknologi informasi adalah bengkel mobil. Bengkel merupakan suatu tempat sebagai pemeliharaan kendaraan, perawatan, perbaikan dan sebagai tempat jual beli komponen-komponen mobil atau kendaraan. Setiap harinya bengkel mobil mempunyai cukup banyak pelanggan yang datang untuk merawat dan memperbaiki mobilnya sehingga semakin banyaknya persaingan dalam bisnis mengelola bengkel.

PT. TOYOTA AUTO2000 bertempat di Jl. Diponegoro No. 38 BEKASI 17510 merupakan perusahaan otomotif yang bergerak dalam penjualan mobil dan usaha *importir* suku cadang untuk mobil - mobil dan juga memberikan jasa perawatan dan perbaikan kendaraan untuk mobil bermerek Toyota. Bengkel merupakan salah satu bisnis yang terus dikembangkan oleh PT. Toyota Auto2000 sebagai salah satu usaha yang menjanjikan dalam jangka waktu yang panjang dengan melihat semakin banyaknya masyarakat yang memiliki mobil. Selain itu PT. Toyota Auto2000 memberikan jasa pelayan Toyota *Home Service (THS)* bagi konsumen. Toyota *Home Service* adalah salah satu fasilitas pelayanan dari Toyota yang siap melakukan *service* kunjungan di kantor ataupun rumah dengan tujuan memberikan kemudahan bagi pemilik kendaraan Toyota yang tidak sempat datang ke bengkel atau tidak ingin merasakan menunggu lama di bengkel resmi Toyota.

PT. TOYOTA AUTO2000 menyiapkan kendaraan operasional untuk teknisi Toyota *Home Service* yang melakukan *service* kunjungan ke kantor dan rumah yang telah di desain secara khusus. Untuk layanan ini PT. Toyota Auto2000 menerapkan SOP (*Standard Operating Procedure*) dengan tujuan konsumen bisa menikmati layanan ini secara maksimal. Tetapi masih banyak konsumen yang belum mengetahui adanya pelayanan *booking home service* karena belum adanya sistem informasi berbasis android yang dapat memberi informasi kepada konsumen agar lebih mengetahui pelayanan *booking* Toyota *home service* dan konsumen masih harus telepon dan banyak bertanya kepada *customer service* untuk mencari informasi tentang bagaimana cara mendapatkan jasa pelayanan Toyota *Home Service* dan *customer service* harus mencatat setiap permintaan yang diinginkan oleh konsumen seperti waktu *booking*, barang yang diinginkan dan lain-lain yang di butuhkan oleh konsumen karena belum ada sebuah sistem informasi berbasis android yang memudahkan konsumen untuk mengetahui cara menggunakan layanan *booking home service* ini.

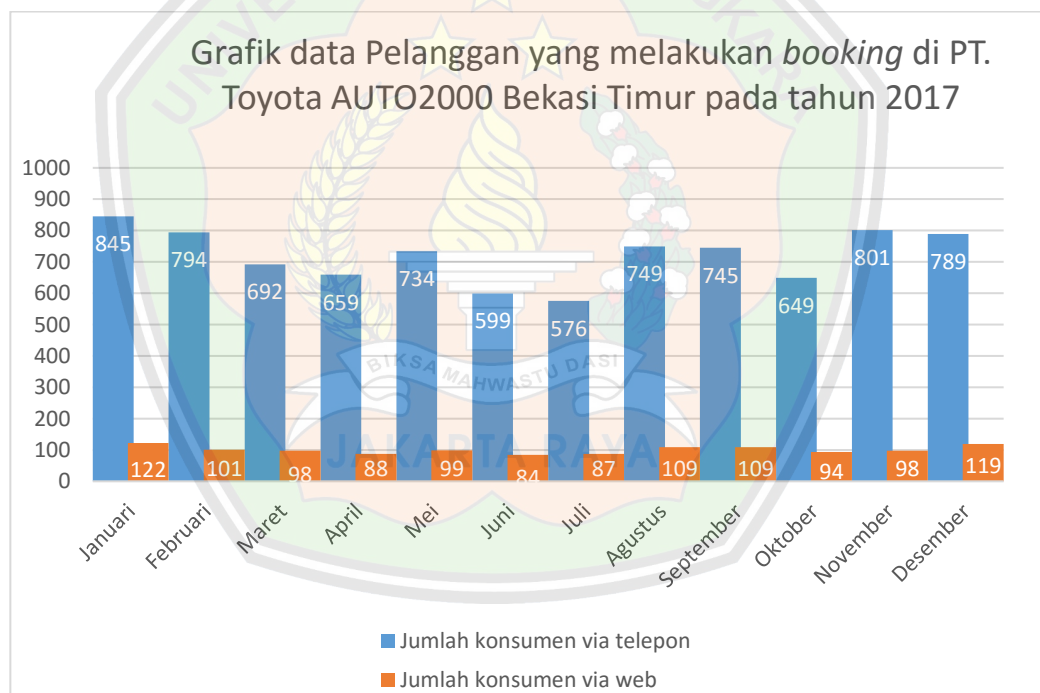
Secara garis besar data pelanggan yang melakukan *booking* pada tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan yang melakukan *booking* di PT. Toyota Auto2000 Bekasi Timur pada Tahun 2017

No.	Bulan	Jumlah pelanggan via telepon	Jumlah pelanggan via web
1	Januari	845	122
2	Februari	794	101
3	Maret	692	98
4	April	659	88
5	Mei	734	99
6	Juni	599	84

No.	Bulan	Jumlah pelanggan via telepon	Jumlah pelanggan via web
7	Juli	576	87
8	Agustus	749	109
9	September	745	109
10	Oktober	649	94
11	November	801	98
12	Desember	789	119

Sumber : Toyota Auto2000 Bekasi Timur



Gambar 1.1 Grafik Data Pelanggan yang melakukan *booking* di Pt. Toyota Auto2000 Bekasi Timur pada Tahun 2017

Sumber : PT. Toyota Auto2000 Bekasi Timur

Dengan melihat situasi dan kondisi ini maka penulis ingin melakukan analisa dan perancangan sistem informasi *booking* Toyota *Home Service* berbasis android dengan harapan sistem ini dapat mempermudah konsumen dalam

mencari informasi untuk melakukan *booking* Toyota *Home Service* dan mendapatkan informasi seputar barang apa saja yang tersedia dan harga yang sudah ditentukan oleh pihak Toyota.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk membuat skripsi ini dengan judul “ **ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *BOOKING* TOYOTA *HOME SERVICE* BERBASIS ANDROID** ” STUDI KASUS PADA PT. TOYOTA AUTO2000 BEKASI TIMUR.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah yang dapat disimpulkan adalah :

- a) Banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan Toyota *Home Service* (THS).
- b) Proses *booking service* yang berjalan saat ini, pelanggan lebih sering melakukan komunikasi melalui telepon dengan *customer service*.
- c) *Customer Service* harus melakukan konfirmasi ke kordinator THS untuk mengetahui jadwal yang tersedia.
- d) *Customer Service* harus mencatat semua keluhan dan keinginan pelanggan untuk mempersiapkan kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan pada saat melakukan *booking service*, sehingga dapat terjadinya kesalahan informasi antara yang dibutuhkan konsumen dengan catatan *customer service*.
- e) Belum adanya sistem informasi berbasis android yang memudahkan pelanggan dalam melakukan *booking* Toyota *Home Service* (THS) dan mencari informasi yang lengkap mengenai pelayanan *booking home service*

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah “ Bagaimana merancang aplikasi *booking* Toyota Home Service (THS) untuk memudahkan konsumen dalam melakukan *booking home service* pada PT. Toyota Auto2000 Bekasi Timur ”

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a) Perancangan aplikasi *booking* Toyota home service berbasis android.
- b) Perancangan aplikasi yang dibuat hanya untuk *user* melakukan *booking* Toyota Home Service (THS).
- c) Penelitian ini dilakukan pada PT. Toyota Auto2000 Bekasi Timur

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah :

- a. Membuat aplikasi *booking* Toyota Home Service yang dapat membantu konsumen untuk mendapatkan informasi yang lengkap dan dapat melakukan *booking* dari aplikasi yang telah dibuat.
- b. Dengan adanya sistem yang dibuat diharapkan bisa menjadi keuntungan untuk perusahaan agar lebih banyak konsumen yang melakukan *booking* melalui aplikasi ini.
- c. Menyajikan informasi yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk melakukan *booking* Toyota Home Service

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :

- a. Penulis dapat melihat dan mempelajari secara langsung bisnis di dunia kerja yang sebenarnya.

- b. Menambah wawasan penulis untuk mengetahui sangat pentingnya bengkel dalam dunia bisnis bagi perusahaan otomotif.

1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian yang dilakukan untuk skripsi ini bertempat pada PT. TOYOTA AUTO2000 yang beralamat di Jl. Diponegoro No. 38 Bekasi 17510. Sedangkan waktu yang ditempuh untuk melakukan penelitian ini selama satu bulan, terhitung mulai tanggal 01 Agustus 2018 sampai dengan 31 Agustus 2018.

1.8 Metode Penelitian

Metode yang penulis gunakan untuk melakukan penelitian ini adalah metode *prototyping*, metode ini di gunakan didalam pengembangan sistem yang akan di buat.

1.9 Metodologi Penelitian

Berikut merupakan metode penelitian yang penulis terapkan didalam penyusunan skripsi ini :

a. Observasi

Metode obsevasi ini di lakukan untuk mengamati dan mempelajari masalah serta mengambil contoh dan kriteria yang akan digunakan dalam perancangan sistem.

b. Studi Pustaka

Mengumpulkan data - data yang diperlukan dengan mencarinya di buku-buku, artikel, majalah, internet dan file-file yang tentunya berhubungan dengan topik.

c. Wawancara

Penulis melakukan wawancara terhadap narasumber yang bersangkutan untuk mendapatkan informasi yang akurat.

1.10 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan uraian tentang susunan penulisan itu sendiri yang di buat secara teratur dan terperinci, sehingga dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Adapun sistematika penulisan pada penyusunan skripsi ini terbagi menjadi 5 bab, yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas gambaran umum, latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian dan metodologi penelitian, dan juga sistematika penulisan yang di bahas dalam bab demi bab.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi beberapa definisi ilmu yang berkaitan dengan penyusunan skripsi dan berhubungan dengan teori – teori yang berisi definisi yang digunakan dalam penulisan skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang objek penelitian, kerangka penelitian, analisis sistem berjalan, permasalahan, analisis usulan sistem, analisis kebutuhan sistem.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI

Berisi tentang perancangan sistem, pengujian dan implementasi.

BAB V PENUTUP

Diakhir bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.