

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Seiring dengan berkembangnya dunia bisnis pada saat ini, membuat para pelaku bisnis harus melakukan berbagai hal untuk dapat bertahan ditengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif dan ketat. Hal tersebut terjadi pada perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Usaha jasa dapat dikatakan sebagai jenis usaha yang memiliki aspek dan lingkup bisnis yang luas apabila dibandingkan dengan jenis usaha lainnya. Hal ini juga mendorong mereka untuk berlomba-lomba untuk menjamin kualitas mutu layanan yang diberikan. Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, seakan-akan membawa energi positif kepada para pelaku usaha untuk memunculkan inovasi baru dalam mengolah data untuk menghasilkan dan menyebarluaskan informasi [1].

Bengkel adalah tempat yang menyediakan jasa perawatan atau perbaikan pada kendaraan bermotor. Bengkel saat ini tidak hanya menyediakan jasa perbaikan saja, melainkan menyediakan jasa merubah atau custom mesin pada sepeda motor, dan juga biasanya menyediakan layanan reservasi. Efisiensi waktu adalah hal penting bagi pengguna jasa perbaikan [2].

Bengkel Suryanto Motor merupakan salah satu fasilitas usaha yang menyediakan jasa perbaikan purna jual kepada konsumen. Ketepatan waktu merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna jasa perbengkelan. Bengkel Suryanto Motor menyediakan berbagai macam jasa pelayanan,

diantaranya layanan jasa *Service* dan penyediaan suku cadang resmi. Saat ini pihak Bengkel Suryanto Motor yang menyediakan layanan reservasi *Service* kendaraan untuk melayani pelanggan, namun reservasi dilakukan oleh pengelola bengkel masih secara manual.

Para pelanggan yang ingin melakukan reservasi *Service* kendaraannya harus datang langsung ke bengkel maupun melalui telepon dan SMS, kemudian pihak bengkel mencatat nama pelanggan. Hal ini menjadi masalah ketika jumlah antrian pelanggan cukup banyak, sehingga bengkel tidak dapat melayani semua pelanggan tersebut. Pencatatan secara manual tersebut sangat menyulitkan pihak bengkel ketika harus memberikan sebuah informasi kepada pelanggan perihal jadwal *Service*. Selain kesulitan dari sisi pihak bengkel, kesulitan pun dialami oleh pihak pelanggan dimana pada bengkel yang dituju. Kuota yang disediakan oleh pihak bengkel terkadang telah melebihi batas maksimum yang disediakan dan pelangganpun harus mencari bengkel lain atau harus melakukan penjadwalan ulang di hari berikutnya. Perkembangan teknologi informasi dan pemanfaatannya di berbagai bidang dapat digunakan sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan reservasi *Service*. Salah satu pemanfaatan teknologi informasi adalah dengan membangun suatu sistem reservasi yang terkomputerisasi untuk memudahkan pelanggan melakukan reservasi *Service* kendaraannya.

Untuk itu diperlukan adanya suatu pemecahan masalah atau alternatif lain yaitu reservasi *Service* yang terkomputerisasi. Maka dari itu, penulis tertarik dalam melakukan penelitian ini dengan judul **“Perancangan Sistem Reservasi *Service* Pada Bengkel Suryanto Motor Berbasis Web”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah maka diuraikan rumusan yaitu :

1. Bagaimana menganalisis kegiatan reservasi *Service* yang sedang berjalan pada Bengkel Suryanto Motor?
2. Bagaimana merancang sistem Reservasi *Service* pada Bengkel Suryanto Motor Berbasis Web?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari topik maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Bentuk pengolahan data ditujukan terhadap data pelanggan yang melakukan Reservasi *Service* Pada Bengkel Suryanto Motor.
2. Menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.
3. Permodelan sistem menggunakan Metode *Unified Modeling Language* yaitu dari *Usecase* digram, *Activity* diagram dan *Class* diagram.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menghasilkan informasi mengenai permasalahan yang di hadapi Bengkel Suryanto Motor khususnya kegiatan reservasi *Service* pada saat customer melakukan pemesanan untuk servis kendaraannya melalui telepon dan SMS.

2. Menghasilkan sistem Reservasi *Service* berbasis web yang mampu memberi solusi atas permasalahan pada Bengkel Suryanto Motor sehingga *customer* dapat melakukan reservasi secara *online* melalui website.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi administrasi yaitu dapat memberikan kemudahan dalam mencari data, mengelola data dan membuat laporan sehingga kinerja admin menjadi lebih cepat dalam memproses data.
2. Bagi *customer* yaitu dapat memberikan kemudahan dalam pendataan secara *online* sebelum melakukan *service* kendaraan sehingga pihak bengkel dapat mengidentifikasi kerusakan. Hal ini menyebabkan kendaraan cepat di perbaiki tanpa harus *customer* menunggu lama.
3. Bagi Bengkel Suryanto Motor yaitu dapat meningkatkan mutu usaha dalam memberikan pelayanan ke *customer*.
4. Bagi Penulis yaitu dapat menambah wawasan mengenai sistem Reservasi *Service* dan memberikan contoh konsep-konsep keilmuan dalam merancang sistem.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan ini disajikan dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai studi literatur yang bersumber dari buku-buku, jurnal maupun internet yang memuat konsep-konsep teoritis dan digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian serta membantu penulis supaya memiliki landasan teori yang baik mengenai penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai tahapan proses dilakukan selama mengerjakan penelitian (mengembangkan perangkat lunak), Metode yang digunakan serta *Tools* (alat bantu) yang digunakan untuk mengembangkan perangkat lunak baik *software* maupun *hardware*.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini penulis melakukan analisis terhadap gambaran umum objek penelitian, sistem yang sedang berjalan, kebutuhan perangkat lunak/system, *output*, *input*, kebutuhan data serta melakukan perancangan terhadap *output*, *input*, struktur data yang digunakan, struktur program dan rancangan algoritma program.

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Pada bab ini akan menguraikan tentang implementasi sistem yang telah dirancang dan uji coba terhadap sistem informasi yang dirancang, cara menjalankannya, evaluasi hasil pengujian yang telah diimplementasikan, serta analisis hasil yang dicapai.

BAB VI : PENUTUP

Dalam bab ini dijelaskan tentang penutup yang berisi kesimpulan setelah program aplikasi selesai dibuat dan saran – saran yang terkait dengan hasil penelitian ini.