

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Peranan teknologi dan informasi telah merambah ke berbagai bidang diantaranya bidang industri, pendidikan, dan termasuk juga pada bidang jasa. Dalam bidang jasa service ada beberapa bisnis yang masih menggunakan cara lama dalam proses bisnisnya, cara lama tersebut adalah dalam melakukan proses transaksi masih menggunakan catat mencatat proses keluar masuk kendaraan, dan permintaan jasa layanan *service*. Dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, pengelolaan proses transaksi di bengkel dapat dilakukan secara lebih optimal bila memanfaatkan teknologi informasi. Penggunaan teknologi informasi bertujuan untuk mempermudah dalam pengelolaan informasi dan keakuratan informasi[1]

Layanan *service* kendaraan pada umumnya kurang efisien apalagi dimasa saat ini, dimana *customer* sedikit enggan menyiapkan waktu khusus untuk datang ke lokasi *service* dan harus melakukan pengantrian yang biasanya membutuhkan waktu hingga berjam-jam. Terutama bagi para pekerja kantor yang harus men-*service* kendaraan tapi tidak dapat dilakukan pada hari biasa. Hal itu membuat tempat *service* terkadang sunyi di hari kerja biasa dan padat pada hari *Weekend*. Beberapa *customer* juga mendapati adanya kecurangan dalam harga layanan *service* dimana harga layanan dianggap tidak konsisten. Hal ini dikarenakan tidak adanya transparansi harga antara pelanggan dengan pihak bengkel. Dalam

beberapa kasus, *customer* juga kesulitan untuk mengetahui informasi bengkel terdekat saat mengalami kerusakan di daerah yang asing bagi *customer* sehingga hanya bisa menunggu bantuan dengan waktu yang tidak pasti[2]

Dalam proses melayani pelanggan yang datang untuk memperbaiki atau mengambil mobilnya mengalami berbagai masalah dalam melakukan transaksi. Transaksi tersebut terkadang tidak berjalan sesuai rencana sehingga menyebabkan

berbagai keluhan dari pelanggan. Keluhan pelanggan yang terjadi misalnya pencatatan data pelanggan dan pembayaran sebuah transaksi yang masih dilakukan

dengan menggunakan pencatatan-pencatatan didalam sebuah buku yang dapat menyebabkan proses transaksi tersebut terhambat[3]. Tuntutan pelanggan terhadap layanan servis mobil yang disediakan oleh perusahaan berkaitan erat dengan konsep perawatan mobil yaitu merawat dan menjamin agar mobil berfungsi dengan baik.[4]

Bengkel Libra adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang menyediakan jasa yaitu perbaikan mobil yang terletak jl.R.wijaya kebon kopi. Bengkel Libra telah beroperasi dari tahun 2006, hingga saat ini Bengkel Libra sudah memiliki cukup banyak pelanggan setiap harinya . Perbaikan yang dilakukan oleh Bengkel Libra perbaikan body, mesin, sistem elektrik, onderstel, dan pengelasan mobil. Pada proses pengolahan dan administrasi bengkel masih dilakukan secara manual sehingga waktu akses dalam mencari literatur yang berhubungan dengan proses keluar masuk kendaraan, dan pemilihan jasa *service* masih relatif lama. Dalam satu bulan rata rata ada 18 sampai 22 kendaraan yang masuk sehingga dibutuhkan suatu sistem informasi yang terintegrasi dan mudah untuk diakses agar lebih efisien dan efektif. Maka dari itu penelitian ini akan merancang aplikasi jasa

service berbasis web yang awalnya menggunakan sistem manual menjadi sistem komputerisasi.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan merancang aplikasi layanan *service*, sebagai alat bantu dalam penerimaan masuk nya konsumen dan transaksi penjualan. Penelitian ini sekaligus dituangkan dalam proyek yang berjudul **“Perancangan Aplikasi Jasa Service Mobil Berbasis Web Studi Kasus Bengkel Libra Jambi”**

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana merancang sebuah aplikasi yang digunakan berbasis *website* untuk mengatur proses masuk nya kendaraan konsumen yang membutuhkan jasa *service* kendaraannya di Bengkel Libra Jambi?
2. Bagaimana agar aplikasi yang digunakan dapat mengatur transaksi jasa *service* di Bengkel Libra Jambi?

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar dari tema dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembahasan yang lebih spesifik berdasarkan tema dan judul tersebut. Adapun batasan masalahnya mencakup:

1. Penelitian ini dilakukan sebatas ruang lingkup kegiatan seperti permintaan *service*, daftar *service*, keterangan *service* , laporan *service*

2. Penelitian ini dilakukan hanya sebatas perancangan website
3. Metode yang digunakan dalam perancangan ini metode *waterfall*
4. Penelitian dibangun menggunakan Bahasa pemograman PHP, *Tools Visual Studio Code* , database menggunakan MySQL , *framework* Laravel , Xampp sebagai alat bantu untuk menjalankan program
5. Penelitian menggunakan alat bantu yaitu *Use case diagram, Activity diagram* , dan *Class diagram*
6. Aktor yang terlibat yaitu admin dan owner

1.4 TUJUAN PENELITIAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis sistem yang sedang berjalan khususnya bagian pengelolaan data permintaan *service* , masuk dan keluarnya kendaraan .
2. Merancang aplikasi jasa service mobil berbasis web yang diharapkan dapat membantu meminimalisir permasalahan yang ada

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui permasalahan yang ada pada sistem yang sedang berjalan khususnya bagian admin yang mengelola data Bengkel Libra Jambi.

2. Dengan adanya rancangan aplikasi yang dibangun dapat memudahkan petugas Bengkel Libra Jambi dalam mengelola proses pelayanan jasa *service*.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Secara garis besar penulisan laporan kerja praktek ini terdiri dari enam bab. Gambaran umum dari penulisan ilmiah dapat dilihat dalam sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas tentang latar belakang masalah berisi tentang ringkasan dasar pemikiran atau alasan yang menjadi ide topik tugas akhir, rumusan masalah berisi lingkup permasalahan yang di bahas dan batasan penyelesaian yang dilakukan, tujuan dan manfaat penelitian berisi mengenai tujuan yang akan dicapai dalam pelaksanaan penelitian ini dan manfaat dari penelitian yang dilakukan, sistematika penulisan uraian singkat isi bab per bab berdasarkan topik.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi teori-teori dasar yang mengandung penelitian, dikutip dari buku, jurnal dan lain-lain seperti perancangan, aplikasi, jasa *service*, bengkel, *website*, database, UML (*unified modeling language*), *usecase diagram*, *activity diagram* dan PHP.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang tahapan proses yang dilakukan selama mengerjakan penelitian, metode yang digunakan, dan alat bantu (*tools*) yang digunakan dalam perancangan aplikasi ini baik hardware dan software.

BAB IV : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini berisi tentang analisis sistem, analisis kebutuhan sistem, rancangan layout atau tampilan, rancangan input, rancangan algoritma program dari aplikasi yang akan dirancang

BAB V : IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

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

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini dijelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan harus konsisten dengan tujuan penelitian serta harus mencerminkan terpecahkan atau tidak masalah yang di bahas di bab I, serta menyampaikan saran-saran yang berhubungan dengan hasil penelitian.