

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perusahaan yang memberikan pelayanan berkualitas tinggi tidak diragukan lagi akan mengungguli pesaingnya yang kurang berorientasi pada pelayanan, karena kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan. Jika pelanggan mendapatkan pelayanan dibawah jasa yang diharapkan maka akan hilanglah kepercayaan dan kesetiaan pelanggan sehingga mereka tidak akan berminat lagi, sebaliknya jika pelanggan mendapatkan jasa yang memenuhi atau melebihi harapannya sehingga mereka merasa puas maka mereka akan kembali untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut, karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu langkah untuk menjalin loyalitas pelanggan.

Berbagai cara dilakukan oleh perusahaan untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan karena dinilai mempertahankan pelanggan yang sudah ada jauh lebih murah dari pada menarik pelanggan baru, disamping itu pelanggan yang loyal dapat menarik pelanggan baru lain untuk dapat memiliki loyalitas juga. Pelanggan yang loyal selain dapat meningkatkan volume pendapatan juga tidak mudah direbut oleh perusahaan pesaing. Salah satu cara yang harus dilakukan perusahaan dalam menumbuhkan loyalitas pelanggan adalah dengan mempertinggi standar kualitas pekerja. Mereka berusaha memberikan nilai tambah dalam pekerjaan yang dilakukan.

Dalam dunia otomotif, kegiatan bisnis berupa pelayanan perbaikan atau seringkali disebut dengan nama bengkel, dari dulu sampai saat ini keberadaannya sudah merupakan suatu bagian yang penting atau dapat dikatakan tidak mungkin terpisahkan lagi. Kegiatan ini sudah menjadi keperluan penunjang untuk dunia otomotif baik itu berupa mobil ataupun sepeda motor. Bisnis bengkel pun bukan hanya bertumpu pada kegiatan pelayanan perbaikan atau jasa perbaikan saja, namun ada faktor – faktor tertentu yang memang mampu mendukung kegiatan bisnis ini, seperti contohnya memiliki fasilitas tempat yang cukup nyaman, pelayanan kepada pelanggan yang baik dan memuaskan, dan juga untuk mempertahankan kelangsungan bisnis nya harus juga ditunjang dengan sistem, baik pembukuan atau pencatatan ataupun dari bidang manajemen yang handal.

Salah satu perusahaan yang mengembangkan usahanya pada pelayanan jasa perbaikan atau usaha bengkel adalah Dadi Motor, yang merupakan sebuah bengkel yang memberikan jasa

service, menjual suku cadang, serta penggantian oli sepeda motor. Sebagai bengkel besar, Dadi Motor dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan pasar seiring dengan keinginan pelanggan yang selalu berubah dan berkembang, untuk bersaing sekaligus mengungguli pesaing. Agar perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelanggan guna mengungguli para pesaing. Perusahaan harus mempunyai sistem penyajian jasa yang baik yang mana hal ini dapat membentuk citra yang baik di mata pelanggan. Dengan demikian pelanggan akan kembali untuk melakukan perawatan atau perbaikan sepeda motornya.

Seiring dengan meningkatnya mobilitas, jumlah sepeda motor dan bengkel servis sepeda motor juga mengalami peningkatan pesat. Salah satu bengkel sepeda motor adalah Dadi Motor. Bengkel Dadi Motor menyediakan pelayanan jasa servis sepeda motor berbagai merk maupun suku cadangnya. Karena bengkel yang cukup ramai, antrian servis tidak terorganisir secara benar. Kendala lain adalah pelanggan sering menanyakan kapan waktunya motor harus di servis kembali.

Permasalahan tersebut akan diselesaikan dengan membangun sebuah sistem informasi pendataan pelanggan pada bengkel Dadi Motor yang dapat memudahkan pelanggan untuk mendaftar serta mendapat nomor antrian service motor serta memudahkan *owner* dan admin dalam melakukan pendataan pelanggan yang akan melakukan service pada bengkel tersebut.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut maka perumusan masalah dalam penyusunan tugas akhir ini adalah:

- a. Bagaimana mengelola jadwal servis secara efisien dan efektif dimana kedatangan pelanggan tidak direncanakan sebelumnya.
- b. Bagaimana mengelola data transaksi servis secara efisien dan efektif sehingga mempermudah dalam pencarian data.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Melihat permasalahan tersebut dan terbatasnya waktu maka batasan masalah yang dibuat adalah:

- a. Sistem ini hanya diimplementasikan pada bengkel Dadi Motor.
- b. Informasi data yang disajikan hanya berupa data servis, data pelanggan, dan data transaksi.

- c. Sistem ini tidak membahas dan mencakup tentang stok atau persediaan suku cadang.
- d. Laporan yang dihasilkan hanya laporan data pelanggan, laporan data service dan laporan data transaksi

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah merancang dan membangun prototipe sistem pengelolaan jadwal layanan servis, pengelolaan data transaksi dan data pelanggan secara efektif dan efisien sehingga mempermudah proses pelayanan kegiatan servis pada bengkel Dadi Motor.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang di dapat dari pembuatan sistem ini adalah sebagai berikut :

- a. Dengan adanya sistem informasi ini *owner* atau pemilik bengkel akan lebih mudah dalam melakukan pendataan pelanggan dan pendataan service yang ada didalam bengkel tersebut.
- b. Sistem informasi Servis Motor ini akan memudahkan pelanggan untuk melakukan servis motor di bengkel Dadi Motor.

#### **1.6 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian merupakan langkah – langkah yang dilakukan pada saat melakukan penelitian Tugas Akhir, berikut ialah metodologi tersebut:

##### **1.6.1 Pengumpulan Data**

Berikut ini adalah metode yang dilakukan untuk mengumpulkan data dalam penelitian tugas akhir ini:

- a. Metode Observasi adalah pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh informasi sebagai bahan penulisan seperti proses pelayanan servis, proses pembayaran dan proses pencatatan data.
- b. Metode Wawancara adalah melakukan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan dan terlibat langsung dengan objek yang diteliti seperti keluhan pemilik bengkel dadi motor yang kesulitan dalam mengatur jadwal servis dan kesulitan melakukan pencatatan dan pencarian data.

### **1.6.2 Pengumpulan Data Sekunder**

- a. Input data sekunder adalah mengumpulkan data dokumen seperti pencatatan dokumen pendaftaran meliputi identitas STNK, KTP atau SIM yang dijadikan satu untuk memenuhi persyaratan servis motor pada bengkel Dadi Motor.
- b. Output data sekunder adalah mengumpulkan data dokumen seperti pencatatan nota penyervisan setelah melakukan servis pada bengkel Dadi Motor.

### **1.6.3 Pengembangan Sistem**

Waterfall adalah sebuah model pengembangan perangkat lunak yang dilakukan secara sekuensial, dimana satu tahap dilakukan setelah tahap sebelumnya selesai dilaksanakan. Adapun model ini dimulai dari tahap :

- a. Analisis, pada tahap ini yang menjadi masalah dari sistem informasi bengkel Dadi Motor
- b. Desain, pada tahap ini dilakukan desain sistem informasi yang di bangun menggunakan Data Base Mysql sebagai penyimpan data.
- c. Pengkodean, pada tahap ini merupakan proses mengubah desain menjadi bentuk yang dapat dimengerti oleh komputer yaitu pada sistem informasi bengkel Dadi Motor menggunakan bahasa pemrograman PHP.
- d. Pengujian, pada tahap ini melakukan pengujian dari perangkat lunak yaitu menguji apakah aplikasi sudah berjalan sesuai dengan yang dirancang sesuai dengan manfaatnya.
- e. Implementasi, pada tahap ini dilakukan penerapan sistem informasi bengkel motor pada bengkel Dadi Motor apakah sesuai dengan kebutuhan dari bengkel Dadi Motor.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan pada pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian ini berisi latar belakang dari masalah, Perumusan masalah, Pembatasan Masalah, Tujuan, Manfaat dan Sistematika.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA LANDASAN TEORI**

Memuat penjelasan tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah Tugas Akhir dan untuk merumuskan hipotesis apabila memang diperlukan dari berbagai referensi yang dijadikan landasan pada kegiatan penelitian yang dilakukan.

### **BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN**

Pada bagian ini berisi analisa yang dari kebutuhan sistem yang akan dibuat dan juga terdapat Perancangan dari sistem yang digambarkan dalam bentuk desain sesuai dengan analisa kebutuhan yang telah didapat pada saat pengumpulan data.

### **BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM**

Pada bagian ini menjelaskan implementasi dari sistem yang telah dibuat, serta menjelaskan tentang jalannya ujicoba dari sistem serta analisa dari hasil yang telah dicapai dari sistem yang telah dibuat.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bagian ini berisi Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan berasal dari hasil analisi dan merupakan pernyataan singkat, jelas dan tepat tentang apa yang diperoleh / dapat dibuktikan / dijabarkan dari hipotesis. Saran memuat berbagai usulan/pendapat yang sebaiknya diperkaitkan oleh peneliti sejenis.