

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan kebutuhan akan teknologi informasi sangat diperlukan oleh perusahaan di jaman modern ini. Hampir setiap perusahaan saat ini telah banyak menerapkan berbagai teknologi untuk menunjang proses bisnisnya, baik perusahaan yang bergerak di bidang otomotif, manufaktur, tekstil dan lain – lain. Namun pada salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif yaitu Ahass 00297 Radin Intan Bandar Lampung saat ini belum memaksimalkan teknologi informasi terutama pada proses *service* kunjung.

Ada beberapa layanan yang diberikan oleh Ahass 00297 Radin Intan Bandar Lampung salah satunya yaitu layanan *service* kunjung, yang memungkinkan pelanggan tidak perlu datang langsung ke Ahass 00297 untuk melakukan *service* rutin kendaraan bermotor yang dimiliki. Dalam layanan ini pelanggan dapat memesan layanan *service* kunjung kapanpun dan dimanapun, selama masih dalam ruang lingkup Kota Bandar Lampung.

Ada beberapa kendala yang dihadapi oleh pihak Ahass 00297 Radin Intan Bandar Lampung yaitu pada sistem *service* kunjung yang masih dilakukan secara manual. Diantaranya yaitu dibutuhkan tenaga kerja *frontdesk* yang selalu sedia untuk menerima telepon dalam menangani pemesanan *service* kunjung, selanjutnya data pemesanan *service* kunjung yang disampaikan oleh pelanggan dicatat kedalam buku besar pemesanan *service*. Permasalahan dalam sistem berjalan antara lain informasi yang disampaikan melalui telepon kurang lengkap karena *frontdesk* tidak cukup waktu untuk menjelaskan semua jenis *service*, dan *frontdesk* juga harus

melihat terlebih dahulu kedalam buku catatan pemesanan *service* untuk menentukan jadwal *service* untuk mekanik yang akan melaksanakan *service* kunjung. Selain itu pengelolaan data pelanggan tidak dilakukan dengan baik, karena masih dicatat di dalam buku besar sehingga rawan terjadi kehilangan data.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis mengangkat judul penelitian **”Rancang Bangun Aplikasi *Mobile Booking Service* Kunjung (Studi Kasus : AHASS 00297 Radin Intan Bandar Lampung)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan dapat di identifikasikan sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisa sistem berjalan *service* kunjung pada Ahass 00297 Radin Intan Bandar Lampung.
2. Bagaimana melakukan pengelolaan data pemesanan *service* kunjung.
3. Bagaimana mengelola penjadwalan mekanik *service* kunjung.
4. Bagaimana merancang dan membangun suatu aplikasi *mobile booking service* kunjung pada Ahass 00297 Radin Intan Bandar Lampung.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada sistem pemesanan *service* kunjung pada Ahass 00297 Radin Intan Bandar Lampung.
2. Proses pemesanan layanan *service* kunjung maksimal satu hari sebelum proses kunjungan.

3. Pelaksanaan layanan *service* kunjung hanya dilakukan pada jam kerja yaitu 09.00 – 15.00 WIB.
4. Dalam satu hari mekanik hanya dapat mengerjakan satu pesanan *service* kunjung.
5. Pembatalan proses kunjungan hanya dapat dilakukan sebelum admin memproses data *service*.
6. Aplikasi ini dirancang hanya untuk pemesanan jasa *service* kunjung dan tidak sampai membahas transaksi pembayaran.
7. *Tools* yang digunakan dalam pembuatan aplikasi *mobile booking service* kunjung pada Ahass 00297 Radin Intan Bandar Lampung yaitu PHP sebagai Bahasa pemrograman, dan MySql sebagai databasenya.

1.4 Keaslian Penelitian

Penelitian tentang aplikasi pemesanan *service* kunjung menggunakan aplikasi berbasis *mobile* studi kasus Ahass 00297 Radin Intan Bandar Lampung dan masalah yang dikembangkan belum pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, terbukti dengan belum adanya aplikasi pemesanan *service* kunjung pada Ahass 00297. Sebagai pendukung pernyataan maka peneliti menguraikan hasil dari berbagai penelitian terkait berdasarkan jurnal penelitian.

1. Hidayat, Muhammad Riefqi (2009). Dalam penelitiannya yang berjudul “*Perancangan Booking Service System Pada Toyota Nasmoco Pemuda Semarang Berbasis Web*” menjelaskan bahwa dengan membuat sistem pemesanan tempat servis berbasis *Web* untuuk mempermudah pelanggan menentukan sendiri jam dan jenis servis apa yang diinginkan sesuai kondisi

aktual bengkel. Jadi setelah tiba dibengkel, pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk giliran servis. Karena pengerjaannya sesuai dengan pesanan pelanggan secara online. Perbedaan penelitian penulis dengan sebelumnya yaitu : pada objek penelitian, Hidayat, Muhammad Riefqi (2009) pada mobil sedangkan penulis pada motor.

2. Kurniawan Wahyu, (2011). Dalam penelitiannya yang berjudul “*Membangun Informasi Service Pada Bengkel Resmi S Suzuki Raharjo Motor Kaliwungu Menggunakan Java Dan Sql*” Penggunaan sistem yang baru dengan berbasis komputer, diharapkan informasi yang dihasilkan lebih berkualitas dan dapat membantu dalam pengambilan keputusan. Karena dalam sistem komputerisasi mempunyai keuntungan yang didapat antara lain : dapat menyajikan informasi secara cepat, akurat, dan relevan, dapat menghemat waktu untuk pencarian dan pemasukan data, dapat mengurangi pekerjaan yang berulang – ulang atau dapat mengedit data dengan mudah, meningkatkan kinerja dalam rangka melakukan pelayanan dan menyelesaikan tugas – tugas dengan baik. Perbedaan penelitian penulis dengan sebelumnya yaitu : terletak pada tools yang digunakan, kalau penelitian Kurniawan Wahyu (2011) berbasis dekstop (java & MySql), sedangkan penulis berbasis Mobile dan Web (PHP, JDK & MySql).
3. Soetanto, Sisca Puspita., Dewi Candra (2013). Dalam penelitiannya yang berjudul “ *Pengaruh Faktor Booking Garuda Indonesia terhadap Customer Satisfaction*” menjelaskan bahwa dengan sistem *booking* orang dapat melakukan pemesanan melalui sistem *booking*, dan membantu pelanggan

mendapatkan informasi sejumlah informasi yang dibutuhkan dalam melakukan pemesanan. Perbedaan penelitian penulis dengan sebelumnya yaitu : Soetanto, Sisca Puspita., Dewi Candra (2013) melakukan penelitian sebatas pada pengaruh pelayanan *Garuda Indonesia Terhadap Customer Satisfaction*, sedangkan penulis membuat aplikasi terapan yang bisa digunakan oleh *customer* untuk *booking service*.

4. Ananda, Bayu Adi Dwi & Nurjaman (2011). Dalam penelitiannya yang berjudul "*Pengembangan Aplikasi Reservasi Kamar Hotel Berbasis Web*" menjelaskan bahwa melalui pembangunan sebuah aplikasi reservasi berbasis *web* pengguna dapat dengan mudah memperoleh pelayanan dan informasi kapanpun dan dimanapun mereka berada secara *online*. Perbedaan penelitian penulis dengan sebelumnya yaitu : terletak pada objek penelitian, Damanik, Erikson (2011) pada hotel sedangkan penulis pada bengkel motor.
5. Steven, (2015). Dalam penelitiannya yang berjudul "*Perancang Sistem Informasi Service Mobil Di Pt. Isuindomas Putra Berbasis Web*" menjelaskan bahwa dengan adanya *website* pemesana *service*, dapat mempermudah *customer* untuk melakukan pemesanan *service* serta mengetahui alamat dan nomer telepon perusahaan tersebut. Aplikasi *website* pemesanan *service* dapat digunakan sebagai media informasi untuk meningkatkan pendapatan perusahaan. Perbedaan penelitian penulis dengan sebelumnya yaitu : terletak pada objek penelitian. Steven (2015) tentang pemesanan *service* mobil sedangkan penulis pada pemesanan *service* motor.

1.5 Manfaat yang diharapkan

Manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut :

1. Adanya hasil analisa untuk memberikan manfaat dalam melakukan pemesanan *service* kunjung.
2. Manfaat implementasi aplikasi *mobile booking service* kunjung :
 - a. Perusahaan : membantu tenaga kerja *frontdesk* untuk menentukan jadwal mekanik.
 - b. *Customer* : membantu dalam melakukan pemesanan *service* kunjung melalui aplikasi *mobile* tanpa harus melakukan pendataan dan penulisan.

1.6 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat menganalisa sistem berjalan *service* kunjung pada Ahass 00297 Radin Intan Bandar Lampung.
2. Dapat melakukan pengelolaan data pemesanan *service* kunjung dengan baik.
3. Dapat mengelola penjadwalan mekanik *service* kunjung dengan baik.
4. Dapat merancang dan membangun suatu aplikasi *mobile booking service* kunjung pada Ahass 00297 Radin Intan Bandar Lampung.