BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk memperoleh keuntungan, keuntungan tersebut didapat dari kegiatan menjual sesuatu barangatau jasayang diinginkan oleh konsumen. Pada umumnya suatu perusahaan baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil sekalipun, pelayanan memegang peranan yang sangat penting. CV Birojasa Alfa motor adalah salah satu perusahaanyang bergerak di bidangpelayananjasa

Kegiatan operasional yang menunjang perusahaan tersebut maka diperlukan suatu efektif dan efisienwaktu. Perusahaan menginginkan kegiatannya berjalan dengan baik untuk menjalankan kegiatannya, perusahaan membutuhkan sarana da nprasarana pendukunguntuk menjalankan kegiatan tersebut, baik mesin ataupun sumber daya manusia itu sendiri, sesuai dengan perkembangan teknologi sehingga diharapkan dapat menghasilkan informasi yang berguna, yang dibutuhkan oleh semua pihak terutama untuk konsumen. Sehingga kegiatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat ditangani dengan baik.

Berdasarkan observasi di lapangan pada CV Birojasa Alfa Motor terdapat beberapa permasalahan seperti kesalahan pencatatan, penyelewengan pembayaran jasa yang dilakukan oleh oknum atau pihak tertentu, sehingga dapat merugikan perusahaan dan konsumen.

Dalam memperhatikan hal tersebut, dan melihat pentingnya prasarana, maka dengan ini penulis mengambil judul Laporan skripsi Sistem informasi Manajemen Pelayanan jasa CV. Birojasa Alfamotor

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dijadikan sebagai dasar penyusunan Laporan skripsi yaitu

1. Bagaimana tahapan dalam merancang sebuah aplikasi sistem informasi manajemen pelayanan jasa pada CV Birojasa Alfa Motor.
2. Bagaimana aplikasi yang dapat membantu meningkatkan pelayanan serta keamanan data konsumen pada CVBirojasa Alfa Motor?

1.3 Batasan Masalah

Dalam pembuatan Laporan skripsi ini penulis memberikan batasan masalah yaitu

1. Sistem pelayanan pajak, SIM, dan kursus stir mobil hanya mencakup wilayah Bandar Lampung.
2. Aplikasi dibuat menggunakan Borland Delphi 7.0
3. *Database* dirancang menggunakan MySQL.

1.4 Tujuan Penulisan Laporan

Tujuan akhir penyusunan laporan skripsi adalah

1. Merancang aplikasi dengan melalui tahapan analisis yang menggunakan analisis PIECES, metode pengembangan sistem menggunakan *waterfall* serta pemodelan sistemm enggunakan *data flow diagram* (DFD)
2. Membuat aplikasi yang dapat membantu meningkatkan pelayanan serta keamanan data konsumen pada CV birojasa Alfamotor

1.5 Manfaat Penelitian

1. Hasil dari penelitan dapat meningkatkan pelayanan jasa serta keamanan pada CV. Birojasa Alfamotor
2. Hasil dari penelitian mempermudah dalam pembuatan laporan.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada sub bab ini penulis membuat sistematika penulisan yang membuat uraian secara garis besar urutan-urutan kegiatan atau yang menjadi inti dalam melakukan penulisan dengan tujuan agar pembaca dapat dengan mudah memperoleh gambaran materi pembahasan mengenai masalah apa yang diuraikan. Masalah-masalah tersebut antara lain sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penulisan Laporan metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dibahas mengenai teori-teori dan studi kepustakaan yang terkait dengan penelitian yang dilakukan, dimana berisi teori-teori dari konsep, *software* dan aplikasi dari penelitian yang dilakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode penelitian dibahas mengenai kerangka pemikiran, tahapan penelitian, Metode pengumpulan data mengunakan metode observasi. Analisis menggunakan metode PIECES, perancangan

sistem dan alat dan bahan yang akan digunakan dalam penulisan laporan skripsi.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai implementasi aplikasi yang telah dirancang pada bab sebelumya serta pengujian system oleh narasumber

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi tentang simpulan yang diambil dari pembahasan, serta saran yang dapat diberikan terhadap perusahaan dan sistem yang dibuat.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN