

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bengkel merupakan usaha yang menjanjikan karena seseorang membeli motor pasti memerlukan perawatan dan perbaikan untuk motor tersebut secara berkala, apalagi dengan kondisi bengkel yang menjadi satu dengan *dealer* atau penjualan motor itu sendiri. Hal ini disebabkan karena sebagian besar orang yang membeli motor pada suatu *dealer* maka orang tersebut akan melakukan perawatan dan perbaikan di bengkel yang menjadi satu dengan dealer tersebut secara terus-menerus karena mengacu pada kemudahan komunikasi dengan pihak bengkel dan *track record* kondisi motor tersebut yang akan memudahkan pihak bengkel melakukan perawatan dan perbaikan (Syaiful & Fahrizal, 2017).

Bengkel bukan hanya bertumpu pada kegiatan pelayanan perawatan motor atau jasa perawatan motor 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 bisnisnya harus juga ditunjang dengan sistem, baik pembukuan atau pencatatan ataupun dari bidang manajemen yang handal (Sodiq, 2015).

CV. Jaya Motor Lampung merupakan sebuah *dealer* resmi honda yang bergerak dalam bidang distribusi motor. Kegiatan yang dilakukan oleh *dealer* resmi ini, antara lain adalah penjualan, perawatan, dan suku cadang. Dalam proses atau prosedur perbaikan pada CV. Jaya Motor Lampung pelanggan diharuskan datang langsung ke *dealer* untuk mendaftar perbaikan dan apabila ingin memesan

terlebih dahulu baru sebatas via telepon. Hal tersebut membuat petugas bengkel harus mengecek kembali daftar *booking* yang sudah ada ke dalam sistem. Dan juga Belum tersedianya *website* yang menampilkan informasi tentang katalog *sparepart* membuat pelanggan kesulitan dalam mencari informasi tentang *sparepart* yang dibutuhkan. Oleh karena itu, perlu adanya suatu perubahan untuk membantu meningkatkan sistem informasi pada CV. Jaya Motor Lampung menjadi lebih baik melalui penerapan aplikasi khusus yang dapat membantu CV. Jaya Motor mengolah data.

Dengan membangun sebuah aplikasi sistem informasi yang menerapkan rekayasa *web* akan meningkatkan kualitas kinerja CV. Jaya Motor Lampung dalam pelayanan dan pengelolaan data bengkel dan juga dapat membantu pelanggan dalam mempermudah memperoleh informasi yang dibutuhkan. Pengembangan sistem menggunakan rekayasa *web* model ini dipilih karena dengan menerapkan rekayasa *web*, yang mana rekayasa *web* merupakan subdisiplin dari rekayasa perangkat lunak yang menggunakan pendekatan sistematis, disiplin, dan terukur untuk pengembangan, operasi, dan pemeliharaan aplikasi berbasis *web*.

Berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu terkait dengan aplikasi pelayanan pelanggan dan pengelolaan data bengkel: Muammar Kadapi, Septilia Arfida dalam penelitiannya “Rancang Bangun *Booking service System* pada bengkel Ria Auto Smart berbasis *Website*”. Kresna Ramanda, Arief Rusman, Rosliana Agustin dalam penelitiannya “Rancang bangun sistem informasi perbaikan center pada PT. Catur sukses internasional jakarta”. Zarnelly, Aulil Amri, Nesdi Evrilyan Rozanda, Mustakim dalam penelitiannya “Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Customer PT. RJA Pekanbaru”. Syaiful anwar,

Fahrizal Irawan dalam penelitiannya “Rancang bangun sistem informasi pengajuan pengadaan suku cadang mobil pada PT. andalan chrisdeco berbasis *web*”. Muhammad iqbal dalam penelitiannya “Membangun sistem informasi Honda perbaikan untuk membantu mendukung kinerja sistem”.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka diperlukan solusi untuk membangun sebuah sistem pelayanan dan pengelolaan data. Salah satu solusinya adalah membangun penerapan rekayasa *web* pada pembangunan aplikasi pelayanan pelanggan dan pengelolaan data bengkel pada CV. Jaya Motor Lampung agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada CV. Jaya Motor Lampung. Manfaat yang diberikan dari aplikasi ini adalah membantu meningkatkan efektifitas kinerja CV. Jaya Motor Lampung dalam mengelola data bengkel dan meningkatkan pelayanan pelanggan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan melihat latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana menerapkan metode rekayasa *web* pada tahapan analisis pembangunan aplikasi pelayanan pelanggan dan pengelolaan data bengkel?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar dapat mencapai sasaran dan tujuan yang di harapkan maka adapun batasan dan pembuatan yang terdapat dalam perancangan desain ini adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi pelayanan pelanggan dan pengelolaan data bengkel ini menerapkan teori *web engineering*.

2. Aplikasi pelayanan pelanggan dan pengelolaan data bengkel ini dibangun berdasarkan data dan informasi berupa data laporan transaksi bulanan, data *sparepart*, form perbaikan, dan wawancara yang ada pada CV. Jaya Motor Lampung.
3. Aplikasi yang akan dibangun menggunakan *PlatformWeb*.
4. Aplikasi yang akan dibangun hanya diperuntukan untuk sepeda motor honda.
5. Aplikasi yang akan dibangun tidak sampai proses pemesanan dan penjualan *sparepart*.

#### **1.4 Tujuan Masalah**

Adapun tujuan penelitian yang akan dicapai adalah membangun aplikasi *web* pelayanan pelanggan dan pengelolaan data bengkel pada CV. Jaya Motor Lampung.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi perusahaan  
Aplikasi pelayanan pelanggan dan pengelolaan data bengkel ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk mendukung kinerja CV Jaya Motor Lampung dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.
2. Bagi lembaga pendidikan  
Hasil penelitian dapat digunakan sebagai media pembandingan untuk penelitian lebih lanjut.
3. Bagi penulis  
Menambah pengalaman membuat aplikasi berbasis *web* sebagai bekal ketika sudah lulus dari Universitas Teknokrat Indonesia

## 1.6 Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian yang dilakukan dapat memberikan acuan terhadap objek yang diteliti dengan memberikan beberapa keuntungan dan manfaat ketika dikembangkan sebuah sistem yang mampu mempermudah proses yang diteliti, berikut adalah kontribusi pada penelitian yang dikerjakan :

1. Mempermudah proses *booking service*
2. Mempermudah melihat informasi *sparepart*
3. Memberikan informasi notifikasi mengenai jam masuk perbaikan kepada konsumen
4. Mempermudah proses perekapan data perbaikan kendaraan

## 1.7 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian merupakan pembuktian dari penelitian yang akan dikembangkan, dari hasil objek penelitian yang diperoleh telah dilakukan analisis pada objek penelitian atau studi kasus yang di-ambil, hasil dari analisis tersebut belum pernah dilakukan penelitian sebelumnya mengenai proses pelayanan pelanggan berupa *booking* perbaikan secara *online*.