

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi informasi salah satunya adalah *mobile* aplikasi. *Mobile* aplikasi merupakan media informasi yang dapat diakses secara cepat. *Mobile* perkembangan teknologi informasi, tercipta suatu jaringan pada *smartphone*. Jaringan yang dikenal dengan istilah internet secara terus-menerus menjadi pesan-pesan elektronik (Muammar Kadapi dan Septilia Arfida, 2017). Berdasarkan jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia lebih dari 100 juta orang di tahun 2018, (Kominfo, 2018) dengan meningkatnya pengguna *android* sangat menguntungkan, khususnya melakukan layanan yang ditunjukkan kepada konsumen sebagai media untuk menemukan informasi.

Bengkel motor merupakan usaha milik perorangan yang bergerak dibidang jasa yaitu perbaikan sepeda motor, banyak jasa pada servis motor yang betumbuh pesat seiring perkembangan modern saat ini, dengan munculnya produk-produk kendaraan roda dua yang semakin canggih tentunya menjadi peluang bagi pengusaha jasa bengkel motor, untuk memberikan pelayanan terhadap konsumen maka perusahaan harus memiliki inovasi sebuah layanan untuk mempermudah konsumen melihat informasi seperti lokasi maupun pelayanan servis lainnya (Rozy, Nugroho dan Nurcholis, 2017).

Perusahaan jasa servis motor yang berada di Kota Bandar Lampung sangat berkembang pesat, beberapa perusahaan jasa tersebut memiliki kualitas pelayanan yang baik, sehingga perlu adanya pemanfaatan teknologi informasi menggunakan perangkat *mobile*. Bukan hanya perusahaan jasa servis kendaraan roda dua akan

tetapi teknologi *mobile smartphone* juga telah berkembang pesat, setiap tahunnya mengalami peningkatan pengguna dengan varian model. Dengan seiring berkembang pesatnya teknologi *mobile smartphone* dan bengkel motor, maka perlu adanya portal yang mempermudah pengusaha bengkel untuk mengenalkan layanan masing-masing perusahaan, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh beberapa perusahaan bengkel motor telah diperoleh permasalahan seperti belum tersedianya media informasi dengan menggunakan *mobile*, pembangunan aplikasi tersebut diharapkan menjadi portal bagi bengkel yang ada di kota Bandar Lampung dengan tujuan untuk mengetahui kualitas bengkel dan memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mengetahui informasi layanan bengkel yang ada di kota bandar Lampung, permasalahan lainnya adalah bagi konsumen yang membutuhkan jasa bengkel perlu adanya media tersebut sehingga konsumen tidak sulit untuk mengetahui bengkel yang memiliki kualitas yang baik, karena saat ini konsumen hanya mendapatkan informasi melalui perorangan saja, sehingga hal tersebut dirasa kurang membantu dengan informasi yang terbatas.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka perlu adanya solusi untuk menangani permasalahan tersebut yaitu dengan dibangunnya aplikasi layanan servis motor menggunakan *mobile*, dan memiliki fitur berupa *booking* yang nanti dapat di konfirmasi oleh admin bengkel. Sistem tersebut dikembangkan menggunakan metode *extreme programming* dengan kelebihan proses pengembangan yang relatif lebih cepat dan menyesuaikan kebutuhan pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana mempermudah *booking* dan melihat informasi bengkel motor di wilayah Bandar lampung menggunakan *mobile*?
2. Bagaimana membangun aplikasi layanan *booking* servis motor dikota Bandar lampung menggunakan *mobile*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan konsep untuk mencapai suatu yang diinginkan, tujuan yang dirancang yaitu :

1. Mempermudah proses *booking* dan melihat informasi bengkel motor terbaik di kota Bandar lampung.
2. Membangun aplikasi layanan *booking* servis motor di kota Bandar lampung menggunakan *mobile*.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah pada aplikasi yang dikembangkan menggunakan *android* sebagai berikut :

1. Penerapan menggunakan aplikasi *mobile android*
2. Bengkel motor di kota bandar lampung dengan skala pribadi
3. Proses pembayaran hanya dilakukan secara *cash*
4. *Booking* dilakukan untuk mengetahui jumlah motor yang sedang di servis

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dikembangkan untuk mempermudah konsumen melihat informasi bengkel berkualitas dan mempermudah melakukan *booking* kepada bengkel yang dituju serta mengetahui lokasi dan alamat bengkel

