

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Teknologi internet berkembang dengan pesat sekarang ini. Selain memberikan informasi, pemanfaatan teknologi internet juga mengarah pada kegiatan transaksi *online*. Penggunaan transaksi *online* berbasis *web* ini sudah diterapkan diberbagai bidang dalam dunia bisnis. Kemudahan mengakses internet pada saat sekarang ini, menggambarkan internet sangat bermanfaat dan menguntungkan. Untuk pembuatan sistem usaha dagang berbasis *web* sendiri merupakan tindakan mengikuti perkembangan teknologi yang ada, disamping itu juga sistem berbasis *web* ini bisa terus di *update* apalagi dengan menggunakan PHP dan MySQL pengolahan basis data bisa terkendali. Hal ini sangat membantu dan menguntungkan bagi pelaku usaha bisnis. Termasuk bidang jasa seperti pemesanan jasa service motor secara *online*.

PT Tunas Dwipa Matra Tanjung Bintang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *retailer/dealership* resmi kendaraan sepeda motor yang merupakan cabang dari PT Tunas Ridean, Tbk. PT Tunas Dwipa Matra Tanjung Bintang disebut sebagai *main dealer* cabang Lampung yang bertugas menjadi distributor sepeda motor untuk seluruh *dealer* resmi honda yang dibawahinya. Selain sebagai distributor sepeda motor dengan merk honda juga melayani jasa *service* sepeda motor dengan merk yang sama.

Permasalahan yang terjadi pada pelayanan *service* kendaraan pada PT. Tunas Dwipa Matra Tanjung Bintang adalah setiap akan *service* kendaraan, *customer* harus

menunggu dan mengantri untuk mendapatkan jasa layanan dari banyaknya rata-rata *service* motor yang terjadi setiap harinya sekitar 20 sampai 30 kendaraan. Selain itu, *customer* jika ingin *booking service* harus melakukan pemberitahuan via status sosial media Facebook TDM Tanjung Bintang. Hal ini menyebabkan jasa layanan *service* menjadi kurang efektif dan efisien karena pendataan informasi *booking* kurang teradministrasi dengan baik. Untuk mengatasi masalah tersebut maka pembuatan sistem pemesanan dan administrasi jasa *service* dapat menjadi alternatif solusinya karena dapat mempermudah *customer* memesan jasa layanan *service* dan mengurangi waktu tunggu *customer*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan yang ada pada PT Tunas Dwipa Matra Tanjung Bintang adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana memudahkan *customer* dalam memesan jasa *service* kendaraan?
2. Bagaimana membangun aplikasi pemesanan dan administrasi jasa *service* motor?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, yaitu dibatasi hanya padaperancangan dan pembuatan sistem pemesanan dan administrasi jasa *service* kendaraan bermotor berbasis web pada PT Tunas Dwipa Matra Tanjung Bintang.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian dapat memudahkan *customer* dalam memesan jasa *service* kendaraan bermotor.
2. Hasil penelitian dapat mengurangi waktu tunggu *customer* untuk mendapatkan layanan *service* kendaraan bermotor.
3. Membangun suatu sistem pemesanan dan administrasi jasa *service* kendaraan bermotor pada PT Tunas Dwipa Matra Tanjung Bintang.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan atau pertimbangan dalam pengembangan dan pemanfaatan sistem pemesanan dan administrasi jasa *service* kendaraan bermotor pada PT Tunas Dwipa Matra Tanjung Bintang.
2. Setelah menggunakan hasil penelitian ini dapat mengurangi jumlah antrian *service* kendaraan bermotor pada PT Tunas Dwipa Matra Tanjung Bintang.
3. Bagi penelitian selanjutnya, menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi khususnya di bidang penelitian untuk pengembangan layanan bisnis berbasis web.