BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) di tahun 2020, populasi di Indonesia telah mengakses internet sebanyak 53,73%. Peningkatan penggunaan internet ini diikuti juga dengan pesatnya perkembangan teknologi yang ada. Dengan adanya perkembangan teknologi, dapat dilihat sebagai salah satu jawaban untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada di berbagai bidang, salah satu bidang yang dapat dikembangkan yaitu sistem informasi dan pemesanan jasa/*booking online* perbengkelan. Dengan internet pelaku bisnis tidak lagi mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi apapun untuk menunjang aktivitas bisnisnya, bahkan sekarang cenderung dapat diperoleh berbagai macam informasi, sehingga informasi harus disaring untuk mendapatkan informasi yang tepat dan relevan (Audrilia dam Budiman, 2020).

Bengkel adalah tempat yang menyediakan jasa perawatan atau perbaikan pada kendaraan baik itu motor dan mobil (Nurmiati dam Hafidz, 2021). Saat ini bengkel tidak hanya menyediakan jasa perbaikan atau pergantian *sparepart* saja, melainkan menyediakan jasa merubah atau *custom* mesin pada kendaraan, dan juga terkadang menyediakan layanan restorasi. Umumnya pada bengkel, *customer* akan melakukan *booking* untuk mendapatkan jasa dari suatu bengkel. Simatupang *et al.*, *(*2020) menyatakan *booking service* merupakan suatu sistem proses, pembuatan dan cara memesan (tempat, barang, atau jasa, dan sebagainya) kepada orang lain. *Booking service* membantu *customer* untuk mendapatkan jasa perbaikan, terlebih ketika memanfaatkan teknologi.

Bengkel Eko Garage adalah usaha yang bergerak di bidang jasa *service* kendaraan dan penjualan *sparepart* kendaraan roda 4. Bengkel ini bertempat di desa Agung Timur kecamatan Kalirejo, Lampung Tengah. Beradasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik bengkel, terdapat 2 proses bisnis untuk jasa *service* yaitu, *customer* datang langsung ke bengkel atau *customer* menghubungi pihak bengkel via telepon. Proses bisnis jasa *service* yang pertama *Customer* datang langsung ke bengkel bertemu dengan montir dan konsultasi kerusakan atau keluhan, kemudian montir memeriksa kerusakan. Jika ada *sparepart* yang harus diganti, maka pihak bengkel melakukan pencatatan dan memberitahu *customer*, proses pengerjaan perbaikan akan dilanjutkan apabila sudah mendapatkan persetujuan dari *customer*. Proses bisnis untuk jasa *service* yang kedua yaitu *customer* menghubungi pihak bengkel, membicarakan kerusakan kemudian menentukan tanggal dan tempat *service*, baik itu di bengkel atau pun montir langsung ketempat *customer* yang biasanya berada diluar daerah atau kabupaten dari lokasi bengkel. Proses pembelian *sparepart* dilakukan dengan cara datang langsung ke bengkel kemudian pihak bengkel melakukan pencatatan *sparepart* keluar.

Proses tersebut dirasa memiliki beberapa kekurangan pada saat dilakukan pencatatan pada kertas, dengan demikian maka dapat terjadinya kerusakan data. Merujuk pada permasalahan yang serupa yaitu penelitian yang dilakukan oleh Irwan Setyo Dwi Nugroho, dkk.(2019). Sistem tersedia secara manual, yaitu dengan cara pelanggan datang langsung ke bengkel atau menghubungi pihak bengkel melalui telepon atau *short message service* (SMS), kemudian pihak bengkel mencatat nama dan waktu kedatangan pelanggan. Hal ini menyebabkan masalah ketika di suatu waktu jumlah antrian cukup banyak sehingga pihak bengkel

tidak bisa melayani semua pelanggan sesuai waktu yang diminta. Sehingga ditemukan solusi dari permasalahan tersebut adalah peneliti melakukan Perancangan Sistem Informasi Service Booking Online dan Monitoring Sparepart Barang Berbasis Web pada Bengkel AHASS PT. Wahana Makmur Sejati.

Berdasarkan kekurangan-kekurangan proses diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " **Rancang Bangun Sistem Informasi dan Booking Online Berbasis Website menggunakan Framework Laravel (Study Kasus Bengkel Eko Garage)**"

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu :

Bagaimana membangun sistem informasi dan booking online pada bengkel eko garage berbasis *website* menggunakan framework laravel, yang diharapkan dapat membantu proses pencatatan seperti pencatatan *booking service, sparepart* dan transaksi bengkel

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada sistem yang akan bangun berbasis *website* adalah sebagai berikut

1. Menampilkan Informasi *sparepart* kendaraan roda 4.
2. Menampilkan Informasi *booking online*.
3. Menampilkan Informasi *History Customer*.
4. Sistem ini dibangun menggunakan *Framework Laravel*.

5. Study Kasus penelitian di Bengkel Eko Gatage.
6. Sistem akan dibangun berbasis *website*.
7. Sistem akan menampilkan pemberitahuan *booking service* baru jika admin melakukan *refresh* pada aplikasi *website*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan konsep untuk mencapai sesuatu yang diinginkan. Tujuan yang di rancang yaitu :

1. Membangun sistem informasi dan booking online pada bengkel eko garage berbasis website menggunakan framework laravel.
2. Membantu dalam proses bisnis bengkel Eko Garage seperti informasi *sparepart*, *history customer* dan *booking service* (penjadwalan *service*).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yaitu untuk memudahkan proses bisnis di bengkel Eko Garage baik itu dalam penyampain informasi *sparepart* yang tersedia di bengkel, dan *booking online* sehingga penjadwalan *service* dan rekap *history customer* menjadi tersistem.