

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Bengkel mobil ialah usaha kepunyaan perorangan yang bergerak dibidang jasa ialah revisi mobil, banyak jasa pada servis mobil yang betumbuh pesat bersamaan pertumbuhan modern dikala ini, dengan timbulnya bahan- bahan kendaraan roda 4 yang terus menjadi mutakhir pastinya jadi kesempatan untuk pengusaha jasa bengkel mobil, buat membagikan pelayanan terhadap konsumen hingga industri wajib mempunyai inovasi suatu layanan buat memudahkan konsumen memandang data semacam posisi ataupun pelayanan servis lainnya. (Rozy & Nurcholis, 2017). 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 (Kadapi & Arfida, 2018). 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.

Dari yang kita tau dalam sebuah perjalanan kita tidak dapat memprediksi apa yang akan terjadi saat kita berkendara apalagi saat keluar kota, dan saat kita berkendara mengalami kerusakan, maka dari itu kami mencoba menghadirkan sebuah aplikasi *mobile* Bernama GOBENG (*Go* Bengkel) yaitu sebuah aplikasi *mobile* yang dapat membantu pengendara saat mobil mengalami kendala di jalan dan kita tidak tahu dimana ada bengkel disekitar pengendara.

Kota Bandar Lampung merupakan suatu kota di Indonesia sekaligus Ibukota serta kota terbanyak di Provinsi Lampung. Bandar Lampung pula ialah kota terbanyak serta terpadat ketiga di Pulau Sumatra setelah Medan serta Palembang bagi jumlah penduduk, serta tercantum salah satu kota besar di Indonesia serta Kota terpadat di luar pulau Jawa (BPS, 2019). Dengan cukup padatnya warga di kota Bandar Lampung maka volume kendaraan di kota ini pula lumayan banyak paling utama mobil sebab dengan banyak kendaraan maka banyak produsen maupun perseorangan tertarik berbisnis dibidang revisi otomotif serta bengkel. Berdasarkan hasil observasi yang sudah dicoba ada lebih dari 50 bengkel mobil formal serta tidak formal yang terletak di daerah kota Bandar Lampung serta di beberapa wilayah perbatasan kota Bandar Lampung.

Dari data yang dapat penulis kumpulkan melalui wawancara di 5 bengkel di daerah kota Bandar Lampung, dari data bengkel yang penulis kumpulkan bengkel tersebut bersedia untuk menggunakan aplikasi ini untuk mempermudah para konsumen dalam mengatasi kerusakan saat di jalan. Bengkel buyung otomotive ada di jalan Ki Maja no. 86 perumnas way halim Bandar Lampung, untuk sistem servis pengecekan kerusakan, dan servis kerusakan. Dan tidak menggunakan *booking online*.

Bengkel dian abadi jaya ada di jalan Ki Maja no. 70 perumnas Way Halim kota Bandar Lampung, sistem prosedur untuk servis kendaraan akan masuk ke CSO untuk daftar, SPK akan keluar lalu diterima oleh kepala mekanik dan terakhir pengecekan kerusakan. Bengkel ini tidak menggunakan *booking online*.

Bengkel aria jaya auto mobil ada di jalan Ki Maja blok H. No.09 Way Halim kota Bandar Lampung, sistem prosedur untuk servis pengecekan kerusakan pada

kendaraan lalu mendaftarkan mobil untuk diservis dan di servis sesuai dengan nomor antrian. Bengkel ini tidak menggunakan *booking online*.

Bengkel buyung automotive ada jalan Sultan Agung no. 38 , Kedaton kota Bandar Lampung ini adalah cabang dari Way Halim sistem prosedur pemesanan masuk laporan untuk servis lalu order servis untuk kerusakan pada mobil dan kerusakan pada mobil langsung diperbaiki. Bengkel ini tidak menggunakan *booking online*.

Penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat untuk bidang pendidikan Meningkatkan efektivitas dan kualitas sumber daya manusia dalam bidang IPTEK melalui penggunaan sistem pemesanan online yang dilakukan pada akhir semester.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana cara untuk melakukan pemesanan saat keadaan darurat saat di jalan dan melihat informasi bengkel yang ada di kota Bandar Lampung dengan menggunakan *mobile*?
2. Bagaimana untuk implementasi aplikasi *mobile* untuk jasa pemesanan servis mobil di kota Bandar Lampung?

## **1.3 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah diperlukan agar mempermudah dalam pembahasan dan lebih mengarah pada pokok permasalahan diantaranya :

1. Penerapan menggunakan aplikasi *mobile web*

2. Bengkel mobil di kota Bandar Lampung dengan rating baik dan harga yang murah.
3. Pemesanan/*booking* jasa perbaikan mobil dengan menggunakan nomor antrian.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah:

1. Mempermudah untuk melakukan pemesanan saat keadaan darurat saat di jalan dan melihat informasi bengkel yang akan dipilih dikota Bandar Lampung.
2. Implementasi aplikasi *mobile* untuk jasa pemesanan servis mobil di kota Bandar Lampung

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat riset yang dikembangkan adalah untuk mempermudah para pengendara mobil untuk melakukan pemesanan servis kendaraan saat terjadi kendala di kota lain khususnya di Kota Bandar Lampung.

