

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dunia teknologi informasi membuat para pelaku bisnis selalu berinovasi dalam memanfaatkan peluang untuk mempertahankan usahanya pada persaingan bisnis yang semakin ketat ini. Teknologi informasi sendiri memiliki peranan yang cukup besar dalam kemajuan saat ini yang membantu memudahkan berbagai macam aktivitas pekerjaan seperti membantu menekan pengeluaran biaya dan memajukan efisiensi operasional perusahaan. Salah satu pemanfaatan teknologi yang digunakan pada kemajuan teknologi informasi melalui internet. Internet memungkinkan pengiriman informasi yang cepat, membantu bisnis untuk tumbuh dan melebarkan sayap mereka sehingga meningkatkan laba. Saat ini, internet digunakan dalam banyak aspek kehidupan dan bisnis. Salah satu implementasi internet yang paling banyak digunakan adalah web sebagai salah satu media yang menghubungkan mereka dengan pelanggan. (Aisyah, Anjani and Syahriani, 2022)

Bengkel Per Putra Tasik adalah salah satu bengkel yang bergerak dalam bidang jasa *service* kendaraan roda empat. Bengkel Per Putra Tasik merupakan bengkel yang telah berdiri sejak tanggal 01 Januari 2010. Awalnya, Bengkel Per Putra Tasik adalah bengkel umum yang melayani jasa servis seluruh tipe dan merek kendaraan roda empat. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada proses pengolahan data *booking service* kendaraan masih dilakukan secara konvensional yaitu dicatat kedalam buku sehingga sering terjadi kesalahan dalam pencatatan, kehilangan buku, kerusakan buku, dan tidak adanya keamanan data sehingga dapat diketahui oleh pihak lain, serta tidak adanya laporan per periode.

Ketidak efisienan dalam sistem pemesanan saat ini di Bengkel Putra Tasik dilakukan secara konvensional, baik melalui telepon atau pelanggan datang langsung ke bengkel. Proses ini memakan waktu dan sering kali mengakibatkan pelanggan harus menunggu lama dan mengantri untuk mendapatkan konfirmasi atau penjadwalan layanan. Hal ini menyebabkan ketidak nyamanan dan penundaan bagi pelanggan.

Kesalahan Penjadwalan dalam metode pemesanan manual, terdapat risiko kesalahan penjadwalan karena kesalahan komunikasi atau kesalahan penulisan. Hal ini dapat mengakibatkan penjadwalan ganda atau kehilangan janji perbaikan, yang berdampak negatif pada kepuasan pelanggan dan produktivitas bengkel.

Keterbatasan Informasi pelanggan seringkali tidak mendapatkan informasi yang cukup terkait jadwal perbaikan, estimasi biaya, atau ketersediaan suku cadang. Mereka harus menghubungi bengkel secara berkala untuk mendapatkan pembaruan, yang memakan waktu dan menyulitkan perencanaan mereka.

Manajemen Inventaris yang Tidak Efisien bengkel Putra Tasik mungkin menghadapi tantangan dalam mengelola inventaris suku cadang dan memastikan ketersediaan yang cukup. Tanpa sistem informasi yang terintegrasi, sulit untuk memantau inventaris dengan akurat dan melakukan pemesanan tepat waktu. Hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan dalam pengerjaan perbaikan dan penundaan layanan bagi pelanggan.

Dengan adanya peningkatan jumlah pelanggan, disertai dengan kapasitas tenaga kerja yang terbatas. Maka ini bisa menyebabkan banyaknya antrian dan waktu pengerjaan yang lebih lama. Riwayat Pelanggan tanpa sistem informasi yang memadai, sulit bagi bengkel untuk melacak riwayat layanan pelanggan, termasuk

perbaikan sebelumnya, garansi, atau catatan khusus. Ini menghambat kemampuan bengkel untuk memberikan layanan yang personal dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, maka dapat diatasi dengan menerapkan sistem informasi booking service berbasis prototype. Dengan implementasi sistem informasi booking service berbasis prototype, Bengkel Per Putra Tasik akan dapat meningkatkan efisiensi, akurasi, dan mempermudah bengkel dalam mengelola data booking dan menghasilkan laporan booking yang sesuai dengan keinginan perusahaan. Pada sistem ini juga akan membantu dalam manajemen data, penjadwalan yang efektif, serta memberikan notifikasi yang relevan kepada pelanggan. Selain itu pemanfaatan teknologi informasi pada bengkel juga dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

Sistem informasi *booking service* sebelumnya telah diteliti, meneliti tentang Implementasi Sistem Informasi Booking Service *Online* Pada PT. Riau Argo Perkasa Berbasis Web, penelitian ini menghasilkan aplikasi Booking servis online yang dapat diterapkan langsung pada PT. Riau Argo Perkasa (Simatupang, Yanris and Sugiyarti, 2020). Selanjutnya penelitian tentang Perancangan Sistem Informasi Booking Service Berbasis Web Pada PT. Srikandi Diamond Motors, menghasilkan rancangan sistem informasi berbasis web yang memudahkan pelanggan melakukan booking service, memudahkan admin membuat work order dan nota pembayaran serta menghasilkan laporan (Aisyah, Anjani and Syahrani, 2022). Serta penelitian tentang Perancangan Sistem Informasi Booking Service Kendaraan Dengan Metode Rapid Application Development, menghasilkan aplikasi booking service kendaraan dapat memberikan kemudahan untuk admin, pemilik untuk melakukan

control manajemen sistem dan pelanggan untuk booking service kendaraan (Dani and Eriana, 2022)

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun *booking service* untuk membantu dalam pengelolaan data berbasis web. Sistem yang dibangun dapat mempermudah pelanggan dalam memesan jasa perbaikan kendaraan dimana saja dan kapan saja, pelanggan dapat menentukan jadwal *service* yang diinginkan oleh pelanggan berdasarkan estimasi waktu yang ditetapkan oleh Bengkel Per Putra Tasik, serta menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan dan perusahaan. Dan untuk pelanggan dapat mendaftarkan *booking service* kepada bagian admin pada Bengkel Per Putra Tasik.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengatasi panjangnya antrian dalam melakukan *booking service* pada Bengkel Per Putra Tasik?
2. Bagaimana merancang sistem informasi *booking service* pada Bengkel Per Putra Tasik?

1.3. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan dan sasaran. Tujuan dalam penelitian ini antara lain adalah :

1. Mengembangkan sistem informasi *booking service* pada Bengkel Per Putra Tasik berbasis web untuk meningkatkan pelayanan pelanggan

2. Studi kelayakan sistem informasi *booking service* pada Bengkel Per Putra Tasik dengan melakukan pengujian sistem menggunakan ISO 25010

1.4. Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah pada pembahasan dalam penelitian ini, agar pembahasannya tidak terlalu luas atau menyimpang, yaitu :

1. Mengelola data pemesanan perbaikan kendaraan, data yang dibahas adalah data pelanggan dan pemesanan.
2. Jadwal *service* ditentukan oleh pihak Bengkel Per Putra Tasik.
3. Menghasilkan laporan pemesanan perbaikan.
4. Tidak membahas transaksi pembayaran perbaikan.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penulis mampu mengaplikasikan ilmu yang selama ini diperoleh selama mengikuti pendidikan S1 di Universitas Teknokrat Indonesia dengan membuat aplikasi *booking service*.

2. Bagi Perusahaan

Sistem informasi *booking service* yang dibuat mampu mengubah sistem manual menjadi komputerisasi, dan diharapkan mampu mempermudah pengolahan dan penyimpanan data sehingga menghasilkan laporan sesuai dengan yang dibutuhkan. Selain itu sistem *booking service* ini juga dapat meningkatkan pelayanan dan mengurangi *complain* pelanggan.

3. Bagi pelanggan

Dengan adanya sistem ini maka akan membantu pelanggan dalam proses booking yang cepat, dapat mengetahui informasi mengenai jadwal booking tanpa harus datang langsung ke bengkel, serta pelanggan memiliki fleksibilitas untuk memilih waktu yang paling sesuai dengan jadwal mereka. Mereka dapat memilih slot yang masih tersedia.