

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi telah mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Hal ini menyebabkan banyak usaha dan organisasi beralih ke teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas bisnis mereka. Pada industri otomotif, aplikasi teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan layanan *service* motor dan pengalaman pelanggan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam industri otomotif dapat membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi *service* motor, serta memperbaiki pengalaman pelanggan. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk memperkenalkan sistem manajemen *service* motor yang lebih terorganisir, reservasi *service* motor yang lebih mudah, dan pelacakan status perbaikan secara *real-time*. Penggunaan teknologi informasi dalam layanan *service* motor, hal ini dapat memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan berkualitas kepada pelanggan.

Bengkel merupakan salah satu fasilitas usaha yang menyediakan jasa perbaikan purna jual kepada konsumen. Bengkel menyediakan berbagai macam jasa pelayanan, diantaranya layanan jasa *service* dan penyediaan suku cadang resmi. Saat ini banyak pihak pengelola bengkel yang menyediakan layanan reservasi *service* kendaraan untuk melayani pelanggan, namun reservasi dilakukan dengan cara pelanggan datang ke bengkel untuk melakukan reservasi *service* kendaraannya, atau pelanggan bisa melakukan reservasi dengan cara menghubungi pihak bengkel melalui telepon atau *whatsapp*, kemudian pihak bengkel mencatat nama pelanggan

dan urutan reservasi pada sebuah buku. Hal ini menjadi masalah ketika jumlah antrian pelanggan cukup banyak, sehingga bengkel tidak dapat melayani semua pelanggan tersebut. Pencatatan secara manual tersebut sangat menyulitkan pihak bengkel ketika harus memberikan sebuah informasi kepada pelanggan perihal jadwal *service*. Selain kesulitan dari sisi pihak bengkel, kesulitanpun dialami oleh pihak pelanggan dimana pada bengkel yang dituju. Kuota yang disediakan oleh pihak bengkel terkadang telah melebihi batas maksimum yang disediakan dan pelangganpun harus mencari bengkel lain atau harus melakukan penjadwalan ulang di hari berikutnya (Ngurah et al., n.d.)

Bengkel Andi Motor adalah salah satu bengkel motor yang berlokasi di kampung baru, kecamatan kedaton, kota bandar lampung. Bengkel ini merupakan bengkel yang cukup terkenal dan memiliki banyak pelanggan. Bengkel ini cukup terkenal dikarenakan bengkel ini memiliki kualitas *service* yang memuaskan dan biaya yang terjangkau bagi pelanggan. Meskipun Bengkel Andi Motor sudah terkenal dengan kualitas layanan dan profesionalisme yang tinggi, namun masih terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada pelanggan. Salah satu masalah yang dihadapi oleh Bengkel Andi Motor adalah kurangnya dalam pengelolaan sistem manajemen reservasi *service*. Saat ini, sistem reservasi *service* yang hanya menggunakan pencatatan tertulis pada sebuah buku yang mengakibatkan sering terjadinya kesalahan dalam mengelola jadwal reservasi. Pemilik bengkel sering mengalami kendala dimana karena banyaknya pelanggan yang ingin menggunakan jasa *service* motor sehingga pemilik bengkel mengalami lupa jadwal waktu yang seharusnya bagi pelanggan Bengkel Andi Motor.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan aplikasi reservasi *online* berbasis *website* yang dapat digunakan oleh Bengkel Andi Motor untuk manajemen reervasi *service* motor.

Berdasarkan permasalahan diatas, dibutuhkan sebuah solusi dalam bentuk *media online* untuk mempermudah dan dalam proses manajemen reservasi *service* motor. Berdasarkan kebutuhan bengkel maka penulis memilih judul “**Aplikasi Reservasi *Online* pada Bengkel Andi Motor dengan *Framework Laravel* berbasis *Website*”.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang di kemukakan pada latar belakang, maka rumusan masalah yang didapat pada penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana proses implementasi aplikasi reservasi *online* dalam menggantikan *system* reservasi manual pada Bengkel Andi Motor?
2. Bagaimana tingkat keefektifan dan keefisienan penerapan aplikasi reservasi *online* pada Bengkel Andi Motor dalam meningkatkan pelayanan dan pengalaman pelanggan?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini agar lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan dimaksudkan, maka skripsi ini membataskan ruang lingkup penelitian menjadi sebagai berikut :

1. Bengkel hanya melayani servis kendaraan dengan rentang waktu pukul 7 pagi hingga pukul 5 sore.

2. Aplikasi reservasi *online* hanya akan memungkinkan pelanggan untuk melakukan reservasi layanan secara online dan tidak memuat fitur pembayaran *online*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang dan mengembangkan sebuah aplikasi *website* yang dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan reservasi jasa perbaikan kendaraan di Bengkel Andi Motor secara *online*.
2. Mengetahui efektivitas dan efisiensi penerapan aplikasi reservasi online dalam meningkatkan pelayanan bengkel serta memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan reservasi jasa perbaikan kendaraan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dan kontribusi yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan kemudahan bagi pelanggan bengkel dalam melakukan reservasi *service* kendaraan melalui sistem *online*, tanpa perlu datang langsung atau melakukan reservasi secara manual.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan bengkel, karena sistem reservasi *online* dapat mempermudah proses pencatatan dan pengaturan jadwal *service* kendaraan yang lebih terstruktur.