

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada era teknologi seperti sekarang ini, peranan komputer sangatlah diperlukan diberbagai bidang, baik instansi maupun perusahaan. Hal ini disadari mengingat kebutuhan akan informasi yang menuntut cepat dan akurat terbukti dengan banyaknya perusahaan yang menggunakan sistem komputer yang dilengkapi aplikasi yang berguna untuk memudahkan pekerjaan agar lebih cepat, efektif dan efisien (Krestanto, 2019). Peranan teknologi komputer yang kian pesat membuat semakin mudahnya masyarakat memperoleh informasi, melakukan kegiatan sehari-hari. Banyak kegiatan di masyarakat yang kini telah terbantu dengan adanya teknologi. Seperti halnya proses pemesanan barang, proses transaksi, komunikasi dan hal-hal lain yang ada di kehidupan masyarakat salah satunya dalam melakukan reservasi *service* kendaraan (Rohmah *et al.*, 2021).

*Service* atau kata lain *tune up* adalah pekerjaan yang meliputi perawatan, pemeriksaan, penyetelan dan penggantian komponen motor yang telah mengalami keausan atau telah rusak seiring dengan berjalannya waktu pemakaian (Susanto dan Ramayanti, 2021). *Service* rutin diperlukan untuk menjaga performma mesin motor agar selalu dalam kondisi yang prima. Sepeda motor yang digunakan secara rutin atau terus-menerus Akan mengakibatkan bagian dari sepeda motor tersebut seperti mesin, transmisi, rangka, dan sebagainya Akan mengalami kelelahan dan keausan sehingga mengurangi kinerjanya. Sehingga sepeda motor harus dilakukan *service* secara berkala (Jaya *et al.*, 2019).

Kegiatan *service* ini banyak dilakukan di setiap bengkel salah satunya Bengkel 07 Speed LPG.

Bengkel 07 Speed LPG adalah salah satu bengkel yang bergerak dalam bidang jasa *service* kendaraan roda dua dan penjualan *Accessories* modifikasi kendaraan. Bengkel 07 Speed LPG merupakan bengkel yang telah berdiri sejak tanggal 01 Maret 2015. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada Bengkel 07 Speed LPG dalam proses *reservasi service* kendaraan masih dilakukan secara manual yaitu pelanggan harus datang langsung ke bengkel dan melakukan pengantrian dalam perbaikan kendaraan membutuhkan waktu  $\pm 20$  menit. Bengkel 07 Speed LPG juga kesulitan dalam menentukan prioritas pelanggan yang telah *booking* sehingga pelanggan sering mengalami kekecewaan terhadap pelayanan pada Bengkel 07 Speed LPG dikarenakan waktu pengantrian.

Sebelumnya sistem reservasi *service* kendaraan telah diteliti oleh (Rohmah *et al.*, 2021) dengan judul Perancangan Sistem Informasi Servis Motor Pada Bengkel Arif Motor. Hasil aplikasi dapat membantu kinerja pegawai dalam membuat bukti transaksi pelanggan, mempermudah admin dan kasir untuk memasukkan berbagai data servis dan sparepart dengan cepat, tepat dan akurat serta dapat membuat laporan kapanpun untuk kepala bengkel tanpa harus mencari atau mengumpulkan nota satu per satu. Selanjutnya penelitian (Kurnia dan Ardiansyah, 2020) meneliti tentang Sistem Informasi Reservasi Penjadwalan Service Pada PT Mentari Alam Semesta Berbasis Web. Hasil akhir dari penelitian ini adalah dihasilkan program aplikasi berbasis Web yang dapat memberikan gambaran jelas mengenai Sistem Informasi reservasi servis pada PT. Mentari Alam Semesta yang dapat menampilkan informasi reservasi servis *online*.

Selanjutnya penelitian (Susanto dan Ramayanti, 2021) meneliti tentang Perancangan Sistem Informasi Antrian Service Motor Sebagai Pendataan Bengkel Berbasis Android (Studi Kasus: M2 Motor Bogor). M2 Motor Bogor. Hasil penelitian pemilik bengkel dapat dengan mudah mengetahui laporan bulanan, data service serta data sparepart melalui sistem. Selanjutnya penelitian (Widhiananda *et al.*, 2017) meneliti tentang Rancang Bangun Aplikasi Reservasi Service Untuk Bengkel Sepeda Motor Berbasis Web. Hasil aplikasi ini, pihak bengkel dapat melakukan manajemen layanan reservasi service, pihak pelanggan dapat memilih bengkel yang tersedia berdasarkan jarak terdekat pelanggan ke bengkel dan pelanggan dapat juga memilih hari dan jam reservasi yang diinginkan, dan penelitian (Melasari *et al.*, 2019) meneliti tentang Rancang Bangun Sistem Informasi Bengkel Motor Berbasis Website. Hasil dari penelitian ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan segala informasi mengenai bengkel dan berkonsultasi tanpa harus datang langsung ke bengkel.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan, bahwa sistem berbasis website terbukti mampu membantu dalam usaha bengkel motor, oleh karena itu maka tujuan penelitian ini adalah merancang dan membangun sistem reservasi *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 07 Speed LPG, serta menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan dan perusahaan. Dan untuk pelanggan dapat mendaftarkan *booking service* kepada bagian admin pada Bengkel 07 Speed LPG.

## 1.2. Rumusan Masalah

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

1. Apakah sistem yang di kembangkan mampu mempermudah pelanggan dalam proses *booking service*?
2. Apakah sistem yang di bangun dapat membantu admin dalam mempermudah mengelola data *booking service* pada Bengkel 07 Speed LPG?

## 1.3. Tujuan Penelitian

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

1. Sistem yang di kembangkan mampu mempermudah pelanggan ddalam proses *booking service*
2. Sistem yang di bangun dapat membantu admin dalam mempermudah mengelola data *booking service* pada Bengkel 07 Speed LPG.

## 1.4. Batasan Masalah

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

1. Sistem yang dibangun hanya membahas *reservasi (booking) service* kendaraan
2. Jadwal *service* ditentukan oleh pihak Bengkel 07 Speed LPG
3. Menghasilkan laporan pemesanan pedapatan.
4. Sistem Akan dibatalkan jika pelanggan tidak konfirmasi selama 2 jam.

## 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

### 1.5.1. Bagi Bengkel 07 Speed LPG

1. Mengurangi dalam proses pengelolaan data *service* kendaraan
2. Mengurangi pengantrian *service* kendaraan
3. Menghasilkan laporan pendataan yang dibutuhkan oleh Bengkel 07 Speed LPG

### 1.5.2. Bagi Pelanggan

1. Mempercepat proses *booking service* kendaraan
2. Mendapatkan informasi secara lengkap mengenai reservasi *service* kendaraan.
3. Menghemat biaya dan waktu dalam proses *service* kendaraan.

## 1.6. Tahapan Penelitian

Tahap penelitian dapat dilihat pada gambar berikut ini :

### 1. Perencanaan

Pada tahapan ini peneliti melakukan pengumpulan data seperti wawancara, observasi dan dokumentasi serta melakukan analisis kebutuhan sistem yang akan dibangun.

### 2. Desain

Pada tahapan ini dilakukan perancangan sistem menggunakan UML seperti desain *usecase*, *activity* dan *class diagram* serta tampilan program

### 3. Pengembangan

Pada tahapan ini peneliti melakukan implementasi dengan bahasa pemrograman PHP dan text editor *dreamweaver/sublime text* serta MySQL sebagai *database*

### 4. Implementasi

Pada tahapan ini penelitian menggunakan pengujian ISO 9126 dengan aspek *functionality* dan *usability*.

## 1.7. Sistematika Penulisan

Berikut ini adalah sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian yaitu :

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

### BAB II LANDASAN TORI

Bab ini berisikan tentang teori yang digunakan dalam penelitian berdasarkan jurnal dan buku yang digunakan.

### BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisikan tentang metode yang digunakan dalam penelitian seperti kerangka penelitian, tahapan penelitian, metode pengumpulan data, dan desain sistem yang akan dibangun.

### BAB IV IMPELEMNTASI SISTEM

Bab ini menyajikan hasil implementasi atau gambaran aplikasi yang dibangun sesuai dengan bahasa pemrograman dan database yang digunakan dalam penelitian.

## BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil aplikasi yang dibangun dengan menjelaskan hasil pengujian sistem yang telah diuji oleh pengguna sistem.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran terhadap penelitian yang dibangun.

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN