

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha sudah memasuki era baru, dimana semakin banyak perusahaan-perusahaan baru dan perusahaan-perusahaan pesaing di sektor jasa, dagang, maupun manufaktur. Kondisi seperti inilah yang memaksa perusahaan harus cepat beradaptasi dengan kondisi pasar yang terjadi. Semakin tinggi tingkat pendidikan pelanggan maka secara tidak langsung pelanggan akan menjadi kritis dan teliti dalam menentukan pilihannya (Styaleksana, et al., 2017).

Sebuah perusahaan membutuhkan adanya suatu sistem informasi yang menunjang agar mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggannya. Saat ini sistem yang sudah terkomputerisasi dikatakan terbaik, karena dapat meningkatkan kecepatan pekerjaan sehingga tercapai efisiensi tenaga, waktu dan biaya dalam pengolahannya, tanpa harus mengurangi kualitas. Sistem yang baik adalah sistem yang dapat mempermudah semua proses komputer sehingga alat pengolah data tersebut dapat membuat sistem menjadi lebih baik. Sistem informasi yang sudah terkomputerisasi tentu sangat dibutuhkan oleh pihak intern perusahaan didalam perencanaan, pengawasan dan pelaporan didalam kegiatan usaha, yang sangat penting bagi pengambilan keputusan manajemen perusahaan berikutnya. (Winardi, et al., 2017)

Menurut hasil dari wawancara yang Penulis lakukan, penulis mendapatkan informasi yaitu bahwa Hermon Motor merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penjualan suku cadang dan *accessories* kendaraan bermotor serta memberikan pelayanan jasa *service* kendaraan bermotor kepada pelanggan, yang berada di wilayah Kotabumi Lampung Utara, perusahaan sudah berdiri sejak 10 Oktober 2010. Pelanggan merupakan bagian penting bagi pihak Hermon Motor dalam proses perputaran roda bisnis kendaraan bermotor saat ini,

karena melalui pembelian produk suku cadang, *acesories* dan *service* motor yang dilakukan oleh pelanggan pihak Hermon Motor memperoleh keuntungan. Perkembangan pelanggan tetap dari Hermon Motor terus mengalami peningkatan dari tiap tahunnya, hal ini dikarenakan kualitas produk dan pelayanan jasa yang diberikan bagus dan harganya pun sangat terjangkau hal ini yang mendorong peningkatan jumlah pelanggan tetap di Hermon Motor. Namun Hermon motor masih belum memanfaatkan teknologi komputer yang kian menjamur dalam kegiatan bisnis, dimana perusahaan tersebut masih menggunakan sistem pencatatan untuk melayani para konsumen, seperti pelayanan *service* motor dan penjualan *spare parts* yang masih menggunakan pencatatan pada buku sehingga memperlambat saat melakukan transaksi bisnis dan pencarian data transaksi.

Dalam perkembangan teknologi informasi ini pimpinan Hermon Motor membutuhkan adanya suatu sistem informasi yang dapat meningkatkan tingkat penjualan maupun pelayanan *service* motor kepada pelanggan, selain itu juga Hermon Motor membutuhkan suatu langkah inovasi dalam menunjang proses bisnis yang ada pada perusahaan mengingat banyaknya upaya dan daya saing yang tinggi saat ini. Salah satu bukti kebutuhan akan sistem yang diinginkan sebagai langkah inovasi terhadap perkembangan teknologi oleh pimpinan Hermon Motor adalah ingin menerapkan suatu konsep komunikasi antara pelanggan dan perusahaan untuk memberikan informasi *service* motor.

Pada penelitian ini, penulis akan membangun sistem informasi pelayanan *service* motor. Sistem ini diharapkan dapat memudahkan pelanggan jika akan melakukan *service* motor di Hermon Motor. Pelanggan dapat melihat dan memesan barang atau aksesoris secara online, melakukan *booking service*. Setelah mengantarkan motor untuk di *service*, pelanggan tidak perlu menunggu di tempat *service* dan dapat mengecek status *service* melalui *website*, apakah masih dalam antrian, sedang di *service* atau sudah selesai.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana membangun sistem informasi pelayanan *service* motor untuk membantu memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi *service* di Hermon Motor, informasi harga suku cadang, dan informasi *accessories* dan bagaimana meningkatkan penjualan serta kepuasan pelanggan pada Hermon Motor.

1.3 Batasan Penelitian

Penulis memberikan batasan masalah pada pembahasan dalam penelitian ini, agar pembahasannya tidak terlalu luas atau menyimpang. Penelitian ini hanya dibatasi pada :

1. Hanya membahas masalah pengolahan data *service* motor, informasi harga suku cadang, dan informasi *acesories* pada Hermon Motor
2. Tidak membahas pembelian produk dan transaksi pembayaran melalui sistem
3. Menggunakan metode perancangan UML
4. Menggunakan metode pengembangan sistem *waterfall*.
5. Bahasa Pemrograman *PHP* dan menggunakan *database Mysql*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun rincian tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan sistem informasi pelayanan *service* motor. Selain itu, diharapkan meningkatkan kepuasan pelanggan serta meningkatkan jumlah pengguna jasa *service* dan penjualan barang pada Hermon Motor.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Diharapkan dapat membantu pelanggan untuk mengetahui apakah banyak yang melakukan *service* atau tidak, dan untuk mengetahui apakah *service* motor sudah selesai atau belum

Diharapkan pelanggan dapat mengetahui informasi harga suku cadang, dan informasi *accessories* terbaru.