

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin maju menyebabkan adanya persaingan antar dunia usaha yang semakin ketat dikarenakan kemajuan teknologi yang sangat pesat pada masa sekarang ini menuntut kemampuan pimpinan perusahaan dalam mengalokasikan kebutuhan perusahaannya secara efektif dan efisien. Untuk mendapatkan informasi yang tepat dan akurat, maka diperlukan suatu sistem informasi yang dibuat menurut pola yang terpadu sesuai dengan kondisi dan kebutuhan perusahaan untuk melaksanakan kegiatan perusahaan. Alasannya teknologi informasi dapat memperbaiki efektivitas pengelolaan, salah satu cara yang dapat digunakan adalah menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan. Salah satu pemanfaatan teknologi yang digunakan untuk menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan adalah sistem booking service berbasis web (Kadapi, 2017).

Dealer Yamaha Bahana di Pagar Alam adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa *servis* dan perawatan kendaraan roda dua. Dealer ini terletak di Jl. Z.a Pagar Alam No. 154 Gedung Meneng, Bandar Lampung. Pada proses *booking service* pelanggan harus datang langsung untuk melakukan *service*, selanjutnya pelanggan memberikan kunci motor dan informasi *service* yang akan dilakukan oleh pelanggan, pelanggan harus menunggu 5-10 menit untuk melakukan pengantrian *service*.

Berdasarkan permasalahan diatas dan hasil kuisioner pelanggan maka diperlukan suatu aplikasi *booking service* berbasis *e-ticketing system* secara online. Diharapkan dengan adanya sistem ini dapat mempermudah pelanggan menentukan sendiri waktu dan jenis servis apa yang diinginkan sesuai kondisi aktual bengkel. Jadi setelah tiba di bengkel, pelanggan tidak perlu menunggu untuk giliran kendarannya untuk diservis. Karena pengerjaannya sesuai dengan pesanan pelanggan yang dipesan secara *online*. Berdasarkan penjabaran diatas maka penulis berminat untuk melakukan penelitian yaitu “**Aplikasi *Booking Service* Berbasis *E-Ticketing System* (Studi Kasus : Dealer Yamaha Bahana Pagar Alam Di Bandar Lampung)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana mengelola dan membangun aplikasi *booking service* pada Dealer Yamaha Bahana di Pagar Alam ?
2. Bagaimana merancang dan membangun aplikasi *booking service* berbasis *e-ticketing system* pada Dealer Yamaha Bahana di Pagar Alam ?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah yang dilakukan dapat terarah dengan baik dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

1. Pembahasan sistem hanya mencakup pada proses pemesanan *servis* kendaraan bermotor secara *E-Ticketing*
2. Data *input* dapat meliputi: data pelanggan, data jenis *service*, dan data *booking*
3. Tidak membahas sampai transaksi pembayaran

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengelola data *booking service* pada Dealer Yamaha Bahana di Pagar Alam.
2. Untuk merancang aplikasi *booking service* berbasis *e-ticketing system* pada Dealer Yamaha Bahana di Pagar Alam.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat perancangan ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun secara tidak langsung bagi pihak yang berkepentingan adalah sebagai berikut:

1. Dapat dijadikan tolak ukur bagi penelitian tugas akhir lainnya yang berhubungan dengan aplikasi *Booking* berbasis *E-Ticketing System*
2. Penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Dealer Yamaha Bahana dalam mengembangkan aplikasi *booking service* kendaraan bermotor.