

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi zaman sekarang semakin berkembang pesat, khususnya di bidang otomotif. Persaingan yang semakin pesat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaan agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus mampu berusaha keras untuk memperelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumennya. Dengan begitu, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan. PT. Asia Surya Perkasa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa service. Untuk mengantisipasi berkembangnya teknologi. Maka diperlukan suatu pengelolaan manajemen perusahaan yang baik serta peningkatan para sumber daya manusia.

Seiring pesatnya perkembangan bisnis dalam segala bidang, terdapat penyesuaian di dalam penyajian informasi untuk para pengambil keputusan dan diperlukan pengembangan sebuah sistem. ini dapat diartikan menyusun suatu sistem yang baru untuk meningkatkan perusahaan agar berkembang pesat. Demikian juga halnya di PT. Asia Surya Perkasa, dimana sebagai salah satu bengkel service motor yang ada di kota Pangkalpinang, juga memiliki strategi dan keunggulan yang berbeda dibandingkan pesaing yang ada.

Permintaan dan kebutuhan konsumen harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerahkan segala-galanya kepada konsumen. Usaha memutuskan kebutuhan konsumen harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang sangat positif demi mempertahankan keberadaan konsumennya tersebut untuk tetap berjalanya suatu bisnis atau usaha.

Adapun sistem berjalan di PT Asia Surya Perkasa masih secara manual dimana para konsumen datang langsung ke bengkel untuk service motor yang akan memakan waktu, dimana para konsumen datang ke tempat untuk mengantri. Oleh karena itu, penulis membuat sistem usulan berupa pendaftaran service motor

komputerisasi berbasis *web*. Dengan adanya Sistem pendaftaran service motor secara *online*, maka konsumen akan lebih mudah dalam mendaftar. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul ” **SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA SERVICE MOTOR BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODOLOGI OOAD PADA PT. ASIA SURYA PERKASA PANGKALPINANG**”.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah menganalisa kondisi yang sedang berjalan di perusahaan tersebut, terdapat permasalahan yang diketahui akibat belum adanya sistem pelayanan jasa service motor secara online. Masalah-masalah yang ada dikarenakan, adanya pelanggan tidak bisa menentukan sendiri jadwal service yang diinginkan, sehingga konsumen perlu menunggu berjam-jam di bengkel, karena hanya terdapat 9 (Sembilan) service advitoryang melayani pelanggan. Akibatnya, para konsumen harus menunggu waktu yang cukup lama untuk menunggu antrian untuk mendaftarkan service motor.

Adapun masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana membuat sistem informasi pelayanan jasa service motor secara online yang dapat memudahkan pelanggan dalam pelayanan jasa service motor di PT. Asia Surya Perkasa.

1. Konsumen tidak bisa menentukan sendiri jadwal service yang diinginkan.
2. Konsumen tidak di berikan informasi berupa estimasi waktu menunggu pelayanan saat konsumen melakukan service.
3. konsumen harus menunggu waktu yang cukup lama untuk menunggu antrian untuk mendaftarkan service motor.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari penyimpangan dalam hal penulisan dan penelitian, penulis ingin menyampaikan batasan masalah yaitu:

1. Pembahasan sistem hanya mencakup pada proses pelayanan service motor secara online, mulai dari pendaftaran sampai jasa service pada PT. Asia Surya Perkasa.
2. Laporan yang dihasilkan yaitu laporan pendapatan service, dan laporan jumlah service.
3. Dalam menganalisa dan merancang sistem informasi penulis menggunakan model *waterfall*, *metode Berorientasi Objek* dan *Tools UML*.
4. Penulis tidak membahas tentang stock persediaan suku cadang.

1.4 Metode Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Model pengembangan perangkat lunak dengan *waterfall*
Model ini mengusulkan sebuah pendekatan perkembangan perangkat lunak yang sistematis dan sekuensial. Berikut adalah tahapan-tahapan dalam Model *waterfall* yaitu :
 - a. Tahap Perencanaan Sistem (*system Engineering*)
 - b. Tahap Analisis Sistem
 - c. Tahap Desain dan Perancangan Sistem
 - d. Tahap Penerapan / Implementasi

2. Metode berorientasi objek

Suatu metode objek yang menangkap struktur statis dari sistem dengan menggambarkan objek yang berada dalam sistem tersebut. Metode berorientasi objek lebih mendekati kearah yang lebih nyata, dan dilengkapi dengan penyajian grafis dari sistem yang bermanfaat untuk komunikasi dengan pengguna dan pembuatan dokumentasi struktur dari sistem.

3. *Tools*

Tools yang digunakan pada pembuatan sistem ini menggunakan *UML (Unified Modelling Language): activity diagram, use case diagram, package diagram, class diagram, deployment diagram dan sequence diagram.*

1.5 Manfaat Dan Tujuan Penelitian

Manfaat dan tujuan dari penulisan ini adalah untuk merancang dan membangun sistem terkomputerisasi berbasis *website* di PT. Asia Surya Perkasa Pangkalpinang yang berguna untuk mempermudah dalam pengolahan dan penyajian data dalam program pelayanan jasa service motor.

1.5.1 Manfaat

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan peneliti dalam membuat sistem informasi terkomputerisasi berbasis web.
2. Bagi perusahaan, sebagai masukan dan mengembangkan sistem yang sedang berjalan untuk meningkatkan pelayanan pada PT. Asia Surya Perkasa
3. Bagi STMIK ATMA LUHUR PANGKALPINANG, dapat menjadi tolak ukur untuk menghasilkan sarjana yang dapat melakukan pengembangan sistem pada perusahaan.

1.5.2 Tujuan

Adapun tujuan penulisan sebagai berikut:

1. Memperlajari dan menganalisa Sistem yang sedang berjalan di PT. Asia Surya Perkasa.
2. Melakukan pembahasan, perancangan serta pengembangan sistem yang sedang berjalan d PT. Asia Surya Perkasa, khususnya Sistem pelayanan jasa service motor secara online.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun dalam beberapa bab dan setiap bab terdiri dari sub-sub bab yang tersusun dengan garis besar sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, metode penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan teori-teori yang mendukung judul dan mendasari pembahasan secara detail dari objek penelitian. Dapat berupa definisi-definisi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, terdapat juga teori-teori dan landasan khusus yang berkaitan terhadap program yang digunakan serta teori tentang Model, Metode, *Tools*.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai model pengembangan sistem yang digunakan, metode pengembangan sistem dan alat bantu pengembangan sistem digunakan, yaitu: *UML (Unified Modelling Language): activity diagram, use case diagram, package diagram, class diagram, deployment diagram dan sequence diagram*.

BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini secara umum menguraikan tentang proses bisnis, *activity diagram*, analisa keluaran, analisa masukan, indentifikasi kebutuhan, *use case diagram, package diagram, class diagram, deployment diagram*, deskripsi *use case*, *ERD (Entity Relationship Diagram)*, transformasi *ERD* ke *LRS, LRS (Logical Record Structure)*, tabel dan spesifikasi basis data.

BAB V PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan dan saran yang diharapkan oleh penulis agar menghasilkan sistem informasi pelayanan jasa service motor yang akurat dan optimal.