

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Informasi merupakan bagian yang penting dan berharga dalam kehidupan sehari-hari. Informasi yang akurat dan tepat waktu akan membantu seseorang dalam mengambil keputusan dan menentukan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mempertahankan dan mengembangkan apa yang menjadi kepentingannya. Informasi juga mendukung kegiatan operasional dan manajerial organisasi. Dan untuk semua itu dibutuhkan suatu pengolahan data yang handal, akurat, dan dapat ditampilkan secara tepat dan mudah apabila setiap kali diperlukan.

Setiap bidang usaha sangat membutuhkan sistem informasi. Dalam hal ini bertujuan agar dapat memulihkan kondisi usaha tersebut dari suatu kondisi yang kurang baik menjadi kondisi yang baik. Usaha dalam pelayanan jasa juga dapat dikategorikan sebagai suatu usaha, yang dimana seorang pekerja memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dari konsumen.

Pelayanan jasa dalam usaha dynamo adalah pemberian jasa dalam memperbaiki dan mengganti suku cadang yang menjadi penyebab kerusakan. Memberikan pelayanan kepada konsumen menjadi hal yang penting, karena dalam hal ini kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa dynamo menjadi penilaian mereka terhadap usaha tersebut.

Informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan jasa dynamo tidak hanya dalam bentuk pemasarannya saja melainkan dari sumber data yang mampu memberikan informasi mengenai suku cadang, kerusakan yang dialami, dan tarif dalam memberikan pelayanan jasa tersebut.

Berdasarkan pemahaman di atas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan jasa memerlukan sumber informasi dalam bidang pemasaran dan sumber data yang dapat memudahkan dalam manajemen usaha. Hal ini dapat mempengaruhi konsumen dalam memilih tempat yang tepat sesuai fasilitas dan kinerja juga berpengaruh dalam kepuasan pelanggan.

Usaha dalam pelayanan jasa dynamo yang ada di Bangka khususnya Sungailiat salah satunya adalah Bengkel Dynamo Obaba yang di kelola oleh bapak Sirahman bertepatan di jalan Muhidin Pasar Kota Kecamatan Sungailiat Kabupaten Bangka.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, maka perumusan masalah yang diteliti adalah :

- a. Bagaimana membangun sebuah sistem yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa di bengkel dynamo Obaba?
- b. Bagaimana membuat sistem penjualan yang otomatis sehingga dapat menggantikan peran dari sistem yang lama?
- c. Bagaimana membuat aplikasi sistem informasi penjualan untuk diterapkan pada Bengkel Dynamo Obaba?

1.3 Batasan Masalah

Mengingat banyaknya perkembangan yang bisa ditemukan dalam permasalahan ini, maka perlu adanya batasan-batasan masalah yang jelas mengenai apa yang dibuat dan diselesaikan dalam program ini. Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian dilakukan di Bengkel Dynamo Obaba
- b. Pengelolaan ketersediaan suku cadang yang diperlukan
- c. Penerimaan layanan jasa servis terhadap konsumen
- d. Pembuatan Laporan Penjualan

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang dari penelitian ini, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Merancang sebuah sistem yang dapat menangani pengelolaan manajemen di bengkel dynamo Obaba.
- b. Membangun sebuah sistem yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam pemesanan suku cadang yang diperlukan.
- c. Mengimplementasikan sistem yang sesuai dengan kebutuhan usaha, sehingga pengguna dan pelanggan dapat bekerjasama dengan baik.

d. Memberikan keamanan dari keakuratan data yang lebih terjamin.

Adapun Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

a. Bagi penulis

1. Menambah wawasan dan pengalaman penulisan dalam bidang bahasa pemrograman *web* dan hal-hal yang berkaitan dengan perancangan sistem.
2. Mengetahui sistem yang berjalan ditempat objek yang diteliti, dan mengetahui permasalahan

b. Bagi masyarakat

Memberikan kemudahan bagi konsumen dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan Bengkel Dynamo Obaba.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini berisi tentang Latar Belakang , Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada Bab ini berisi tinjauan pustaka dan membuat teori-teori yang menjadi dasar pengetahuan yang digunakan dalam penulisan dan penyusunan laporan tugas akhir yang di sesuaikan dengan permasalahan. Pada Bab ini juga dituliskan tentang software/tools (komponen) yang digunakan untuk pembuatan aplikasih atau untuk keperluan penelitian.

BAB III METODOLOGI

Pada Bab ini berisi model, metode penelitian, dan tools pengembangan sistem yang digunakan pada penelitian ini.

BAB IV PERMASALAHAN

Pada Bab ini berisi tentang tinjauan umum dan Sub Bab Permasalahan.

BAB V PENUTUP

Pada Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari laporan yang telah dibuat agar ada pengembangan yang lebih baik untuk masa yang akan datang.