

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

PT Tunas Dwipa Matra adalah salah satu perusahaan dagang yang bergerak dibidang perdagangan motor, khususnya motor bermerek Honda dengan berbagai tipe. Sejak awal berdirinya hingga sekarang, perusahaan ini berkonsentrasi pada penjualan motor Honda dan suku cadang Honda dengan berbagai tipe.

Dengan berkembangnya teknologi informasi terutama teknologi informasi berbasis internet seperti *website* dimana segala informasi yang diinginkan bisa dengan mudah diperoleh. Untuk menunjang efektivitas, produktifitas dan efesiensi dalam suatu organisasi/instansi atau perusahaan dalam meyelesaikan malasah manajemen, terutama memberikan pelayanan kepada konsumen dan pelanggan, maka perlu menyusun suatu sistem pengolaan data terkomputerisasi yang baik dan berdaya guna.

Selain itu, dalam kegiatan beberapa transaksinya baik itu *service* ataupun penjualan suku cadangnya, PT Tunas Dwipa Matra masih dicatat dalam sistem pelayanan yang masih menggunakan pencatatan manual. dimana para pelanggan harus datang langsung ke dealer bengkel untuk mendaftarkan *service* motor yang akan memakan waktu, pelanggan banyak yang kecewa karena harus menunggu lama untuk mendaftar dan mengambil nomor antriannya, karena belum adanya sistem *booking* untuk konsumen, bengkel ini ingin berusaha untuk memberikan yang terbaik dalam pelayanan kepada konsumen. Adapun sistem yang berjalan seperti pelayanan *service* di PT Tunas Dwipa Matra masih secara manual, secara konvensional dengan ini dapat dikatakan kurang efektif dan efisien.

Dengan adanya beberapa permasalahan diatas tujuan penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan sistem yang informatif, *up to date*, interaktif, dan dinamis. Perusahaan berusaha melakukan atau meningkatkan kualitas pelayanan dengan membangunnya sistem informasi yang di rencanakan akan turut membantu dan memudahkan pelayanan yang lebih cepat, akurat yang akan

membuat semakin tertariknya konsumen untuk selalu melakukan *service* di PT Tunas Dwipa Matra.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas maka pada penulisan tugas akhir ini penulis tertarik untuk mengambil sebuah judul "SISTEM INFORMASI PELAYANAN JASA SERVICE BERBASIS WEB PADA PT TUNAS DWIPA MATRA PANGKALPINANG".

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang sistem informasi pelayanan jasa *service* pada PT Tunas Dwipa Matra di Pangkalpinang.
2. Bagaimana implementasi sistem informasi pelayanan jasa *service* yang dibuat agar dapat diterapkan oleh perusahaan baik jangka panjang maupun jangka pendek.
3. Bagaimana sistem informasi pendaftaran *service* yang sedang berjalan pada PT Tunas Dwipa Matra.

## 1.3 Batasan Masalah

Agar mencapai hasil yang optimal, maka akan diberikan batasan - batasan masalah dalam penulisan penelitian ini, maka peneliti membuat batasan masalah, yaitu antara lain :

1. Pembahasan hanya mencangkup pada proses pelayanan jasa *service* motor, mulai dari pendaftaran sampai jasa *service* pada PT Tunas Dwipa Matra.
2. Dalam sistem pembayaran akan dibuat hanya untuk pembayaran secara tunai.
3. Peneliti tidak membahas tentang persediaan stok suku cadang.
4. Untuk pembuatan laporan yang dihasilkan yaitu laporan pendapatan *service*, dan laporan jumlah *service*.

## 1.4 Manfaat dan Tujuan

Adapun tujuan dan manfaat dalam melakukan penelitian pada PT Tunas Dwipa Matra. Sebagai acuan perusahaan untuk membangun suatu sistem. Yang dapat menghasilkan sistem yang baik dan informatif, *up to date*, interaktif, dan dinamis. Dan dapat meningkatkan pelayanan jasa *service* yang akan membuat semakin tertariknya konsumen selalu melakukan *service* sepeda motor pada PT Tunas Dwipa Matra.

### 1.4.1 Manfaat

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan sistem yang di buat ini diharapkan dapat di pergunakan secara optimal dan berguna bagi kelangsungan perusahaan untuk meningkatkan pelayanan pada PT Tunas Dwipa Matra.
2. Peneliti dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam membuat sistem informasi terkomputerisasi berbasis web.

### 1.4.2 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis pada PT Tunas Dwipa Matra.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan jasa *service* pada PT Tunas Dwipa Matra.
3. Untuk mengetahui bagaimana implementasi Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis pada PT Tunas Dwipa Matra.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengujian Sistem Informasi Pelayanan Jasa servis pada PT Tunas Dwipa Matra.

## 1.5 Metodologi Penelitian

Dalam melakukan penelitian, terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk memahami permasalahan yang terjadi dilokasi penelitian, yaitu :

- a. Observasi, proses pengamatan yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai proses yang terjadi.
- b. Wawancara, proses tanya jawab seputar penelitian yang di lakukan untuk memperoleh informasi lebih dalam.
- c. Studi pustaka, proses pemahaman materi seputar penelitian yang dilakukan dengan memperoleh informasi dari artikel - artikel, jurnal ilmiah, serta buku.

Adapun metodologi yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah model pengembangan perangkat lunak dengan *waterfall*. Berikut tahapan - tahapan dengan model *waterfall* yaitu :

- a. Perencanaan atau Kebutuhan (*Requirement*).
- b. Desain (*Design*).
- c. Penerapan (*Implementation*).
- d. Integrasi dan Pengujian (*Integration and Testing*).
- e. Operasi dan Pemeliharaan (*Operation and Maintenance*).

## **1.6 Tinjauan Penelitian Terdahulu**

1. Sistem informasi service motor online berbasis web di PT Amarta Sayap Merah. Penelitian ini berjudul “Sistem informasi *service motor online* berbasis web di PT Amarta Sayap Merah”. Untuk menganalisa dan merancang sistem ini penulis menggunakan metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah tindakan (Action Research). Berikut ini adalah hasil dari penilitian yang di lakukan.
  - a. Diharapkan dengan digunakan sistem informasi *service online* ini perhitungan dan pembuatan laporan jasa *service* dan spare part yang sudah terkomputerisasi, sehingga salah nya dan lambat nya perhitungan dan pembuatan laporan dapat teratasi.

- b. Diharapkan dengan digunakan sistem informasi *service online* ini tidak ada lagi antrian panjang pendaftaran *service* dan dapat lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan *service* terhadap konsumen.
2. Sistem informasi jasa *service* motor dan penjualan sperpart di PT Yamaha MM Soerang berbasis web. Penelitian ini berjudul “Sistem informasi jasa *service* motor dan penjualan sperpart di PT Yamaha MM Soerang berbasis web” untuk menganalisa dan merancang sistem ini penulis menggunakan metode *waterfall* dengan alat bantu *Flow Map*, dan diagram. Berikut ini adalah hasil dari penelitian yang dilakukan.
  - a. Sistem informasi pelayanan jasa *service* ini dapat mempermudah dalam proses pencatatan bukti transaksi pelanggan, dan dalam proses pendaftaran *service*.
  - b. Sistem informasi pelayanan jasa *service* ini dapat mempermudah dalam proses penjualan suku cadang motor karena setiap prosesnya terintegrasi satu sama lain.
  - c. Sistem informasi pelayanan jasa *service* ini dapat meminimalisir kesalahan data sperpart dalam proses pengontrolan stok atau suku cadang.
3. Sistem informasi pelayanan jasa *service* motor berbasis web menggunakan metodologi OOAD pada PT Tunas Surya Perkasa Pangkalpinang. Penelitian ini berjudul “Sistem informasi pelayanan jasa *service* motor berbasis web menggunakan metodologi OOAD pada PT Tunas Surya Perkasa Pangkalpinang” dalam teknik analisa pembuatan perangkat lunak penulis menggunakan metode berorientasi objek dengan model *waterfall*. Berikut ini adalah kesimpulan dari penelitian yang dilakukan.
  - a. Dengan melakukan analisa dan perancangan sistem pelayanan jasa *service* motor an menggunakan model *waterfall*, metode berorientasi



objek dan *tools* UML hasilnya lebih tertata dalam merancang sistem informasi, serta hasil yang didapat baik.

- b. Dengan penggunaan sistem informasi berbasis *website* yang baru ini, maka informasi yang dihasilkan dapat diperoleh dengan mudah, dan tepat waktu. Karena pengoperasian oleh data dapat dilakukan dengan mudah dan pelayanan jasa *service* motor bias diketahui oleh masyarakat yang lebih luas.

### 1.7 Sistematika Penulisan

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

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dijelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi 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 definasi - definasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, terdapat juga teori - teori dan landasan khusus yang berkaitan terhadap program yang di gunakan.

#### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Metode ini membahas mengenai model pengembangan sistem yang digunakan, metode pengembangan yang 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*, analisa keluaran, analisa masukan, indentifikasi kebutuhan, *use case diagram*, ERD (*Entity Relationship Diagram*), transformasi ERD ke LRS (*Logical Record Structure*), table 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 normal.

