

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan usaha yang semakin ketat dan perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat mendorong suatu perusahaan untuk selalu meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada konsumennya agar perusahaan tersebut bisa bertahan dengan ketatnya persaingan bisnis. Kepuasan konsumen menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan. Seiring dengan meningkatkan kompleksitas kebutuhan dan tuntutan dari para konsumen maka berbagai macam produkpun dihasilkan untuk menunjang produktivitas kerja perusahaan dengan perbaikan sistem yang ada sehingga mampu memberikan pelayanan terbaiknya untuk memuaskan para konsumennya. Hal tersebut menuntut perusahaan untuk berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Sejalan dengan kemajuan teknologi tersebut kebutuhan masyarakat akan kemudahan akses pada sesuatu cenderung meningkat, baik dari faktor pelayanan yang mencakup kecepatan, kerapian, keakuratan dan ketelitian maupun segala kemudahan lainnya. Mobilitas yang tinggi, waktu yang sedikit, transportasi menjadi bagian penting dalam menunjang kecepatan dan efisiensi kerja pada masyarakat, tidak jarang banyak orang memanfaatkan kendaraan darat sebagai angkutan paling digemari, mobil contohnya, selain mudah untuk digunakan dan didapatkan (sewa), juga dirasa cukup cepat sebagai angkutan yang dapat menyelesaikan mobilitas yang tinggi. Namun, bagi mereka yang tidak mampu memiliki kendaraan pribadi, juga tidak jarang mereka memanfaatkan rental mobil sebagai pra sarana untuk menggunakan kendaraan darat. Melihat dari kenyataan tersebut, rental mobil merupakan salah satu pra sarana untuk menunjang kebutuhan masyarakat. Terutama di daerah Bangka Belitung yang mana selain menjadi kepulauan yang memiliki banyak *asset* pariwisata yang sering di kunjungi oleh para wisatawan ataupun warga local itu sendiri. Namun, tidak banyak perusahaan yang menyediakan jasa rental mobil yang telah menggunakan teknologi informasi sebagai sarana sebagai penyalur informasi dan pelayanan terhadap masyarakat yang berlaku sebagai konsumen. *Web*, merupakan salah satu cara sebagai media penyalur

informasi tidak terbatas kepada pengguna dan juga untuk meningkatkan pelayanan, konsumen, baik dari segi efisiensi waktu, keakuratan data, dan kemudahan bertransaksi.

Wely rent car group adalah usaha yang bergerak dalam bidang jasa rental kendaraan khususnya mobil yang telah beroperasi sejak 01 januari 2020 hingga sekarang. Wely rent car group beralamat di jalur 2 pemda, gg campedak samping kantor PLN, sungailiat bangka. Peneliti melihat ada beberapa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu yang ingin peneliti lakukan adalah membuat sistem informasi pengelolaan data, terlebih untuk *customer* dapat menentukan sendiri kapan akan melakukan *booking* dan menentukan jenis mobil, harapannya informasi dan data yang akurat menjadikan konsumen lebih puas kepada pelayanannya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian meliputi :

1. Bagaimana merancang sistem informasi pengelolaan penyewaa mobil dengan mudah, cepat dan akurat pada wely rent car group ?
2. Bagaimana customer dapat melakukan penyewaan mobil dan mempermudah customer dalam mendapatkan informasi yang up-to-date pada wely ren car group?

1.3 Batasan Masalah

Batasan Masalah dalam penelitian meliputi :

1. Pada penelitian ini berfokus pada pengelolaan penyewaan.
2. Pembayaran dalam transaksi hanya dilakukan secara transfer.
3. Menampilkan mobil yang tersedia sesuai waktu yang diminta oleh pelanggan.
4. Perusahaan dapat menampilkan informasi yang berkaitan dengan jumlah mobil, harga, spesifikasi, tipe mobil, dan sopir.
5. Tidak membahas tentang service/perawatan mobil.

6. Tidak menerima pembayaran DP/uang muka.
7. Tidak melayani retur atau penukaran mobil jika telah dipesan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang dan membangun suatu sistem dalam proses penyewaan mobil berbasis web.
2. Mempermudah Customer dalam mencari informasi tentang penyewaan wely rent car group di Sungailiat, Bangka Belitung.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan dari hasil pelaksanaan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

1. Pihak Perusahaan
 - a. Perusahaan dapat memonitor keluar masuknya mobil dengan lebih mudah.
 - b. Perusahaan dapat mengatur jadwal mobil dengan mudah.
2. Pihak Customer
 - a. Customer dapat memperoleh informasi dari perusahaan dengan lebih mudah.
 - b. Customer dapat bertransaksi dengan perusahaan secara realtime.
 - c. Menjadikan waktu yang didapatkan oleh pelanggan lebih efektif atau efisien tanpa terbatas oleh ruang dan waktu.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusun tugas akhir ini diuraikan dalam beberapa bab dan sub bab yang tersusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan konsep dasar dan pengertian yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan, serta teknologi yang akan digunakan.

BAB III ORGANISASI

Pada Bab ini menguraikan tentang sejarah organisasi, struktur organisasi, tugas dan wewenang setiap bagian organisasi dan proses bisnis.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada Bab ini menjelaskan hasil yang didapat dari penelitian dan pembahasan tentang sistem yang dikembangkan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan beberapa kesimpulan dari pembahasan masalah pada bab-bab sebelumnya serta memberikan saran yang dapat memberikan pengembangan selanjutnya.

