

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya dunia bisnis pada saat ini, membuat para pelaku bisnis harus melakukan berbagai hal untuk dapat bertahan ditengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif dan ketat. Hal tersebut terjadi pada perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Usaha jasa dapat dikatakan sebagai jenis usaha yang memiliki aspek dan lingkup bisnis yang luas apabila dibandingkan dengan jenis usaha lainnya. Selain itu jasa juga dapat diartikan sebagai aktivitas yang bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) tetapi bernilai ekonomis karena dapat memberikan manfaat dan kepuasan terhadap penggunanya, sehingga menimbulkan persaingan yang semakin ketat pada perusahaan jasa. Hal ini juga mendorong mereka untuk berlomba-lomba untuk menjamin kualitas mutu layanan yang diberikan. Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, seakan-akan membawa energi positif kepada para pelaku usaha untuk memunculkan inovasi baru dalam mengolah data untuk menghasilkan dan menyebarkan informasi yang berkualitas, sehingga dapat dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan.

PT. Asia Surya Perkasa adalah salah satu usaha layanan jasa yaitu sebuah bengkel resmi sepeda motor Honda yang merupakan tempat untuk melakukan perawatan serta pemeliharaan sepeda motor Honda, serta melayani pembelian suku cadang asli Honda. Dalam menjalankan usahanya tersebut, PT. Asia Surya Perkasa selalu berfokus untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik untuk kepuasan pengguna jasa serta dapat meningkatkan *profit* dan produktivitas. Akan tetapi masih terdapat beberapa masalah yang ada di bengkel resmi PT. Asia Surya Perkasa, salah satu contoh permasalahan adalah di proses pendaftaran service yaitu disaat *Service Advisor* (SA) melakukan pendataan sepeda motor Honda konsumen *service* selalu menggunakan form SA manual membutuhkan waktu yang cukup lama dikarenakan mengisi data yang cukup banyak sehingga

menimbulkan antrian pendaftaran service yang panjang dan terjadinya komplain konsumen *service*.

Dalam Penelitian ini penulis melihat referensi dari beberapa Penelitian terdahulu, Penelitian Satria, tahun 2019, Penelitian ini berjudul “SISTEM INFORMASI LAYANAN ADMINISTRASI SERVICE MOBIL BERBASIS WEBSITE PT. KARYA MUNRNI SENTOSA”[1]. Penelitian Rustam Effendi, Sutanto, tahun 2020, Penelitian ini berjudul “PERANCANGAN APLIKASI SISTEM SERVICE MOTOR DI PT. MITRA SENDANG KEMAKMURAN”[2]. Penelitian Julianto Simatupang, Gomal Juni Yanris, Sugiyarti, tahun 2020, Penelitian ini berjudul “IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI BOOKING SERVICE ONLINE PADA PT. RIAU ARGO PERKASA BERBASIS WEB”[3]. Penelitian Dian Arieska Larasati, tahun 2021, Penelitian ini berjudul “PROTOTYPE BRANKAS ELEKTRONIK BERBASIS RFID”[4]. Penelitian Jamintaras Bangun, tahun 2021, Penelitian ini berjudul “INOVASI PEMAKAIAN DIGITAL RFID (RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION) DALAM PENGADAAN BAJA TOWER TRANSMISI 500 KV”[5].

Untuk mengatasi permasalahan di atas, maka perlu adanya rancangan “**Pendaftaran *service* konsumen PT. Asia Surya Perkasa menggunakan Radio Frequency Identification (RFID) berbasis web**” karena dengan adanya rancangan tersebut memudahkan *Service Advisor* (SA) dalam mendata konsumen sehingga waktu pendaftaran service konsumen bisa membutuhkan waktu yang lebih cepat.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan beberapa permasalahan, diantaranya :

1. Bagaimana merancang sebuah sistem pendaftaran service konsumen PT. Asia Surya Perkasa (ASP) Pangkalpinang ?
2. Bagaimana terbentuknya pendataan konsumen service dengan lengkap ?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian yaitu :

1. Rancangan Pendaftaran Aplikasi Service ini hanya bisa digunakan di PT. Asia Surya Perkasa Pangkalpinang.
2. Aplikasi ini berbasis Android

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat dalam penelitian ini yaitu :

Membantu *Service Advisor* dalam melakukan pendataan konsumen service di PT. Asia Surya Perkasa Pangkalpinang sehingga tidak menimbulkan komplain konsumen.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan dalam kuliah praktek ini dibagi menjadi lima bab, adapun sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan secara singkat tentang pembahasan dalam penelitian, bab 1 berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Menjelaskan mengenai teori-teori, pendapat dan sumber-sumber lain untuk mendukung dalam pembuatan laporan ini serta dapat dipergunakan sebagai acuan dalam pembahasan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang pengertian alat bantu yang di gunakan untuk membantu *Service Advisor* dalam melakukan pendataan konsumen service menggunakan RFID di PT. Asia Surya Perkasa Pangkalpinang sehingga tidak menimbulkan complain konsumen.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang bagaimana pengguna RFID untuk pendaftaran konsumen service dengan menggunakan RFID berbasis web sehingga diketahui kegunaan dan keberhasilannya.

BAB V PENUTUP

Menjelaskan kesimpulan dan saran tentang keseluruhan dari laporan untuk pendaftaran *service* konsumen PT.ASIA SURYA PRKASA menggunakan *radio frequency identification* (RFID) berbasis web.

