

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di Zaman Sekarang ini Perkembangan teknologi informasi pada saat ini sangat pesat cepat dan sangat berarti bagi pembangunan di berbagai bidang dan aspek kehidupan, tanpa terkecuali di bengkel, bengkel sekarang ini makin dipicu untuk menggunakan teknologi yang maju sebagai alat bantu atau media untuk tetap bertahan dan bisa bersaing. Yang saat ini kian hari terasa ketat dan keras(persaingan). Internet sendiri merupakan suatu media yang sudah tak asing lagi diberbagai belahan dunia yang memiliki banyak fungsi dan kegunaan. Intemet juga merupakan jaringan dari komputer itu sendiri ,serta internet juga secara luas bisa menghubungkan seluruh penggunanya baik dari komputer atau perangkat pintar lainnya yang sudah terkoneksi internet ke jaringan seluruh dunia untuk melakukan pencarian dan pertukaran informasi secara tepat dan akurat. Teknologi informasi ini diperlukan bagi bengkel untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan, salah satunya pada Bengkel Speedboat Wiralaga Tobali.

Bengkel Speedboat Wiralaga yang didirikan di Toboali pada tanggal 26 April 2010 yang beralamat di di JL.Payak ubi kel ketapang, kab Bangka Selatan, kota Toboali. sebagai salah satu bengkel yang bergerak di bidang mesin Speedboat( mesin tempel) dan beberapa jenis mesin tertentu. Proses pemesanan servis dan penjualan alat sparepart masih menggunakan sistem yang manual dimana konsumen harus datang ke lokasi untuk mengecek bisa servis atau ada tidak dan alat yang ingin dicari/beli untuk pergantian atau menelpon langsung untuk menanyakan ketersediaan alat untuk servis, sering kali terjadi benturan atau over yang melakukan servis dan tidak bisa ditangani semua. dalam pencatatan juga baik yang pemesanan servis masih manual, dan juga kesalahan dalam perhitungan stok alat atau sparepart. Selain itu mulai banyaknya saingan bengkel dalam bidang jasa servis speedboat mau tak mau menuntut Bengkel Wiralaga untuk mencari metode promosi yang efektif yang bisa menjangkau lebih banyak pelanggan dan memperluas jangkauan pasar, selain itu juga dengan adanya jarak yang cukup jauh

antara pelanggan dan bengkel yang menjadi salah satu penyebab kurangnya yang ingin servis dan susah dalam promosi.

Berdasarkan hasil latar belakang yang telah peneliti paparkan di atas solusi serta gambaran masalah yang telah dijelaskan di atas adalah dengan menyediakan sistem informasi berbasis web yang nantinya akan sangat membantu para calon pelanggan untuk melakukan pemesanan jasa servis secara online tanpa harus datang langsung ke bengkel wiralaga untuk mengecek bisa tidak servis atau alat yang dicari untuk servis tersedia atau tidak, sehingga bisa meningkatkan jumlah pelanggan baik yang servis atau sekaligus ganti alat di bengkel tersebut, Sistem informasi khususnya booking servis. Melalui sistem informasi berbasis web diharapkan dapat memudahkan konsumen untuk melakukan proses pemesanan jasa servis serta menanyakan alat tersedia tidak dan mendapatkan informasi secara lengkap mulai dari informasi tentang nama, jenis alat, kerusakan apa dan gambaran jenis jasa seperti apa yang tersedia, dengan menggunakan sistem informasi pemesanan jasa servis berbasis website, bengkel wiralaga speedboat dapat memasarkan jasa dan jual alat sparepart (ganti alat saat servis) kepada pelanggan dengan jangkauan yang lebih luas, sehingga dari segi bisnis merupakan peluang yang baik untuk memperluas pangsa pasar dari jasa servis yang ditawarkan.

Hal terkait inilah yang membuat peneliti tertarik sehingga mendorong penulis untuk membuat sebuah penelitian dengan berjudul **“DESAIN SISTEM E-SERVICE SPEEDBOAT DI BENGKEL WIRALAGA TOBOALI”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil dari penjelasan pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka bisa diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menyediakan suatu sistem berbasis web yang nantinya akan memberikan kemudahan dalam melayani booking jasa servis di Bengkel Wiralaga?
2. Bagaimana merancang serta membuat sistem informasi yang bisa memudahkan pelanggan untuk melakukan pemesanan servis?

3. Bagaimana cara memudahkan bengkel wiralaga speedboat dalam memperluas jangkuan pelanggan yang berada diluar daerah khususnya toboali?

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan perkembangan yang bisa ditemukan didalam permasalahan ini, maka diperlukan adanya batasan-batasan masalah yang jelas terkait apa yang dibuat dan diselesaikan. Adapun untuk batasanya masalah pada penelitian ini ialah sebagai berikut :

- a. Pengelolaan Alat-Alat (tools) Bengkel
- b. Tidak Mencapuri masalah pemesanan Alat (sprarepart) diluar penggunaan jasa servis
- c. Tidak mecampuri masalah harga beli alat untuk dijual lagi
- d. Pembuatan laporan penjualan alat

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun untuk tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan sistem informasi pemesanan jasa servis diharapkan bisa membantu calon pelanggan/pembeli untuk mengetahui informasi tentang sudah full apa tidak yang servis.
2. Menampilkan tentang informasi ketersediaan alat sparepat yang dijual.
3. Konsumen bisa mengetahui tentang harga sparepart di bengkel wiralaga
4. Konsumen dapat melakukan pemesanan jasa dengan sistem informasi jasa servis speedboat berbasis web
5. Memudahkan wiralaga bengkel speedboat di dalam mempromosikan jasa servis mesin dan jual alat mesinya.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun untuk manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah konsumen untuk melakukan pemesanan servis atau melihat ketersediaan alat sparepart tanpa harus datang ke tempat bengkel wiralaga speedboat

2. Mempermudah konsumen melihat informasi tentang masih ada tidak slot untuk servis.
3. Mempermudah pihak bengkel wiralaga dalam melayani konsumen dari luar daerah jangkuan dan memberikan informasi tanpa harus datang langsung ke tempat bengkel.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab ini berisi tentang latar belakang yang permasalahan yang terjadi pada bengkel, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada Bab ini berisikan tentang tinjauan pustaka serta membuat teori-teori yang menjadi dari dasar pengetahuan yang dipakai dalam penulisan dan penyusunan laporan tugas akhir yang telah disesuaikan dengan permasalahan yang ada. Pada Bab ini juga dituliskan tentang software/tools (kompenen) yang dipakai untuk pembuatan aplikasi atau untuk keperluan penelitian.

### **BAB III METODOLOGI**

Pada Bab ini berisikan dari model, metode penelitian, dan juga tools pengembangan sistem yang dipakai pada penelitian ini.

### **BAB IV PERMASALAHAN**

Pada Bab ini berisikan tentang tinjauan secara umum dan Sub Bab dari permasalahan.

### **BAB V PENUTUP**

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