

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era modern sekarang ini sangat berkembang dengan pesat khususnya dibidang otomotif.[1] Banyak peralatan teknologi canggih diciptakan, salah satunya yaitu aplikasi, yang diharapkan dapat membuat setiap kegiatan menjadi mudah dan efisien. Semakin ketatnya persaingan usaha bisnis membuat para pelaku usaha untuk memanfaatkan peluang yang ada sehingga mampu meningkatkan kinerja pelayanan kepada pelanggan.[2] Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan tertentu.[3]

CV Dua Bersaudara merupakan sebuah usaha bengkel yang bergerak dibidang pelayanan jasa service motor dan penjualan alat spare part. Dimana sistem yang digunakan masih manual dan belum menggunakan sistem komputerisasi dalam pengelolaanya, terutama dalam hal pelayanan jasa service kepada pelanggan.[4] Pelayanan jasa service yang ada pada CV Dua Bersaudara meliputi service ganti oli, service tune up rutin, penggantian kampas rem dan penggantian spare part lainnya. Pada saat melakukan pelayanan jasa service sistem yang digunakan masih manual mulai dari data pelanggan, kerusakan pada motor dan nota pembayaran masih menggunakan cara manual. Karena masih menggunakan sistem manual pelanggan yang ingin melakukan jasa service harus datang ke tempat serta memakan waktu yang cukup lama untuk mendapat giliran service, belum juga jumlah pelanggan yang banyak dan tidak sedikit pelanggan yang kecewa karena harus menunggu lama.[2][5]

Adapun pelayanan jasa service yang sering dilakukan yaitu service ganti oli, karena ganti oli merupakan salah satu aktivitas rutin yang harus dilakukan meskipun motor jarang digunakan. Hal ini dilakukan setiap 1 sampai 2 bulan

sekali tergantung jarak tempuh motor. CV Dua Bersaudara juga tidak mempunyai data tentang pelanggan, sehingga apabila ada pelanggan yang ingin melakukan jasa service lagi harus mendata diri lagi, dan jika ada pelanggan yang komplain tentang pelayanan jasa service motornya staf CV Dua Bersaudara tidak bisa mengetahui kerusakan yang ada pada motor baik kerusakan tersebut dari pelanggan sendiri atau dari pihak bengkel.[6] Kepuasan hati pelanggan terhadap pelayanan jasa service sangatlah penting untuk CV Dua Bersaudara.[1] Dengan adanya permasalahan diatas maka diperlukan cara untuk CV Dua Bersaudara meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dari segi pelayanan jasa service agar pelanggan bisa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh CV Dua Bersaudara.[4]

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi oleh penulis. Penelitian Muhammad Zuhri pada tahun 2019 mengenai “Aplikasi Pelayanan Administrasi Kesehatan Terpadu Puskesmas Kecamatan Bakam Berbasis Android”[1]. Penelitian Nikko Feriansyah pada tahun 2018 mengenai “Sistem Informasi Pelayanan Jasa Service Motor Berbasis Web Menggunakan Metodologi Ooad Pada Pt. Asia Surya Perkasa Pangkalpinang”[2]. Penelitian Aera Santina dan Herlawati pada tahun 2018 mengenai “Sistem Informasi Pelayanan Jasa Service Pada Bengkel Cipta Prima Motor Cibitung”[4]. Penelitian Hendi Fitriyanda pada tahun 2019 mengenai “Aplikasi Antrian Service Motor Di Bengkel Alman Motor Berbasis Android”[5]. Penelitian Arif Siswandi pada tahun 2017 mengenai “Aplikasi Sistem Informasi Pembayaran Jasa Service Motor Dan Penjualan Spare Part Pada Bengkel Motor Berbasis Visual Basic 6.0”[6].

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis akan memuat pembahasan dengan judul “**APLIKASI PELAYANAN JASA SERVICE MOTOR BERBASIS ANDROID**” yang diharapkan dapat membantu pihak usaha bengkel dalam mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan jasa service motor pada CV Dua Bersaudara.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana meningkatkan pelayanan jasa *service* motor yang baik pada CV Dua Bersaudara?
2. Bagaimana mengembangkan aplikasi pelayanan jasa *service* berbasis android yang dapat mudah di akses oleh pelanggan agar tidak membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan pelayanan jasa *service* motor?
3. Pelanggan atau masyarakat tidak bisa melakukan pelayanan jasa *service* dengan waktu yang diinginkan karena pelayanan masih menggunakan sistem manual dan harus menunggu lama.

1.3 Batasan Masalah

1. Aplikasi ini hanya membahas tentang pelayanan jasa *service* saja pada CV Dua Bersaudara.
2. Aplikasi ini hanya digunakan oleh pelanggan atau masyarakat yang ingin melakukan pelayanan jasa *service* motor.
3. Aplikasi ini meliputi *service* ganti oli, *service* tune up rutin, penggantian kampas rem dan penggantian spare part lainnya.
4. Aplikasi ini di peruntukkan untuk CV Dua Bersaudara.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Aplikasi ini bertujuan agar pelanggan bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik dari CV Dua Bersaudara.
2. Aplikasi ini dapat melakukan pelayanan jasa *service* motor dan pendataan pelanggan.
3. Aplikasi ini bisa di akses untuk masyarakat atau pelanggan bengkel CV Dua Bersaudara.
4. Aplikasi ini bisa mempercepat pelayanan jasa *service* pada CV Dua Bersaudara.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Dengan dibuatnya aplikasi pelayanan jasa *service* motor berbasis android dapat memberikan pelayanan yang terbaik, cepat, akurat dan mudah di akses oleh masyarakat atau pelanggan.
2. Berkembangnya sistem pelayanan jasa *service* khususnya di bidang perbaikan motor berbasis android.
3. Pelanggan atau masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama untuk melakukan pelayanan jasa *service* motor.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk mengetahui sistematika penulisan skripsi ini maka dibagi menjadi beberapa bab yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam Bab ini berisi penjelasan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori yang mendukung dan mendasari penulisan skripsi mengenai definisi-definisi serta penjelasan mengenai perangkat lunak yang digunakan dalam pembuatan aplikasi dan tinjauan pustaka penelitian terdahulu.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai model penelitian, teknik pengumpulan data, alat bantu pengembangan sistem dan algoritma pendukung (jika ada).

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang organisasi, struktur organisasi, jabaran tugas dan wewenang, analisis masalah sistem yang berjalan, analisis hasil solusi, analisis kebutuhan sistem usulan, analisis sistem (digambarkan dengan UML), perancangan sistem (Rancangan

layar aplikasi), hasil (implementasi aplikasi digambarkan dengan screen shoot aplikasi), dan pengujian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir untuk menguraikan beberapa kesimpulan dari pembahasan masalah pada setiap bab sebelumnya serta memberikan saran untuk pengembangan selanjutnya.

