

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi semakin maju sehingga sesuatu yang sebelumnya tidak pernah terpikirkan sekarang menjadi kenyataan, hal itu berdampak banyak diciptakan sistem teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi saat ini memungkinkan orang untuk berkomunikasi multi arah tanpa memiliki hambatan jarak, tempat dan waktu. Peranan sistem teknologi informasi juga sangat mendukung pengolahan data dalam suatu perusahaan, organisasi, lembaga, atau instansi dengan maksud untuk mempermudah mendapatkan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Informasi merupakan salah satu sumber daya strategis suatu organisasi, oleh karena itu, untuk mendukung tercapainya visi dan misi suatu organisasi, pengelolaan informasi menjadi salah satu kunci sukses.

Sistem informasi merupakan salah satu sub sistem organisasi untuk mengelola informasi. Saat ini sistem informasi dioperasikan oleh hampir seluruh sumber daya manusia suatu organisasi sehingga tidak dapat dipisahkan dengan operasi dan kehidupan organisasi. Berbagai jenis organisasi saat ini membutuhkan sistem informasi untuk mendukung proses bisnis mereka, Bengkel Alman Motor termasuk salah satunya. Perusahaan Bengkel Alman Motor adalah sebuah dealer motor atau bengkel yang memberikan jasa *service*, menjual suku cadang, serta penjualan sepeda motor. Bengkel Alman Motor masih belum menikmati akan teknologi yang kian menjamur untuk kegiatan industri otomotif, yang dimana di perusahaan tersebut masih menggunakan sistem yang manual untuk melayani para konsumen dan tidak efisien, sebagai contoh dalam proses pelayanan penjualan suku cadang motor yang terjadi saat ini belum cukup memberikan pelayanan yang memuaskan karena tidak adanya informasi yang cepat dan akurat bagi konsumen mengenai stok atau persediaan suku cadang motor yang tersedia. Sehingga konsumen yang datang ke bengkel seringkali merasa kecewa karena *system* pelayanannya lama setelah menunggu lama ternyata stoknya tidak ada.

Adapun masalah dalam pelayanan jasa *service* nya seperti sistem pelayanan yang masih menggunakan pencatatan manual dan belum adanya catatan atau bukti transaksi untuk konsumen. Dengan banyaknya pelayanan jasa *service* sedikitnya 30 lebih pelanggan *service* dalam sehari, dimana para pelanggan harus datang langsung ke dealer bengkel untuk mendaftarkan *service* motor yang akan memakan waktu, dimana para pelanggan datang ke tempat untuk mengantri mendaftar *service* dan mengambil nomor antrian *service*, 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 *system* yang berjalan Bengkel Alman Motor masih secara manual. Selain masalah itu, yang dihadapi Bengkel Alman Motor dengan menggunakan sistem yang masih manual, Bengkel sering mengalami kesulitan dalam pengontrolan stok barang masuk dan keluar yang dimana *supplier dealer* resmi pusat cukup lama untuk mengetahui stok suku cadang apa saja yang sudah habis. Dikarenakan data yang di kelola banyak yang berupa sparepart berbagai tipe motor. Dengan adanya beberapa permasalahan diatas perusahaan berusaha melakukan atau meningkatkan kualitas pelayanan dengan membangunnya sistem informasi yang di rencanakan akan turut membantu dan memudahkan pelayanan yang lebih cepat, tetap dan akurat untuk kinerja perusahaan.

Penelitian yang terkait dengan aplikasi antrian *service* motor di bengkel Alman Motor berbasis android yaitu pertama penelitian dari Dwi Fajar Andika (2016), Penelitian ini berjudul **“SISTEM INFORMASI SERVICE MOTOR ONLINE BERBASIS WEB DI PT. AMARTA SAYAP MERAH”**. Penelitian yang kedua dari Stefan Ekaresta Nugroho dan Jong Jek Siang (2015), Penelitian ini berjudul **“Sistem Informasi Pelayanan Service Sepeda Motor”**. Penelitian yang ketiga dari Krisna Harris Kusuma (2017), Penelitian ini berjudul **“Membangun Sistem Informasi Lokasi Service Motor Honda Berbasis Android Di Kota Kediri”**. Penelitian yang keempat dari Ivan Alfatih Saputra (2017), Penelitian ini berjudul **“Aplikasi Layanan Bengkel Motor Berbasis**

**Android di Kota Bandar Lampung**". Penelitian yang kelima dari Christine Dewi dan Kumala Nindya Pramono (2015), Penelitian ini berjudul "**Pembuatan aplikasi pencatatan servis motor di PT. Armada International Motor Berbasis Android**". dari Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**APLIKASI ANTRIAN SERVICE MOTOR DI BENGKEL ALMAN MOTOR BERBASIS ANDROID**".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, berikut ini merupakan rumusan masalah yang ada yaitu :

1. Permasalahan dalam pelayanan jasa service seperti sistem pelayanan yang masih menggunakan pencatatan manual dan belum adanya catatan atau bukti transaksi untuk pelanggan, dan sering terjadinya antrian pelanggan yang mendaftar *service*?
2. Bagaimana kinerja sistem antrian yang terjadi pada *service* sepeda motor di Bengkel Alman Motor menggunakan simulasi model antrian dan berapakah *server* yang dibutuhkan agar pelayanan menjadi optimal?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam membuat aplikasi ini di perlukan pembatasan agar tidak menyimpang dari topik yang di ambil. Pembatasan sistem informasi aplikasi tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada lingkungan kerja *service* sepeda motor dibengkel Alman Motor.
2. Data yang digunakan diperoleh dari data proses *service* sepeda motor dibengkel Alman Motor.
3. Aplikasi ini dapat berjalan di perangkat komunikasi bergerak dengan sistem operasi android mulai dari android versi 4.2.2.
4. Aplikasi ini dikhususkan untuk pelanggan atau konsumen bengkel Alman Motor.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan merupakan sebagai berikut :

1. Untuk memberikan layanan *booking service* kepada konsumen agar tidak terjadinya antrian saat mau melakukan *service* motor di Bengkel Alman Motor
2. Untuk mengetahui Bagaimana perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Servis dan Penjualan Suku Cadang Motor di Bengkel Alman Motor.
3. Untuk mengetahui bagaimana implementasi Sistem Informasi Pelayanan Jasa.
4. Merancang dan membangun aplikasi antrian *service* motor berbasis *mobile application* pada bengkel Alman Motor yang bertujuan positif untuk konsumen atau pelanggan setia bengkel Alman Motor.
5. Dapat meningkatkan pelayanan antrian *service* pada bengkel Alman Motor.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

1. Dengan dibuatnya aplikasi ini diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, cepat dan akurat seputar informasi perbaikan *service* kendaraan bermotor.
2. Berkembangnya sistem informasi *mobile android* di dunia khususnya kegiatan perbaikan atau *service* kendaraan bermotor berbasis *mobile android*

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan dan kejelasan mengenai penulisan hasil penelitian. Laporan hasil penelitian ini ditulis dengan sistematika sebagai berikut.

## **Bab I Pendahuluan**

Bab ini merupakan awal yang mengemukakan latar belakang, maksud dan tujuan, metodologi pengembangan perangkat lunak, batasan masalah dan sistematika penulisan.

## **Bab II Landasan Teori**

Bab ini membahas mengenai berbagai macam landasan teori yang digunakan dan sesuai dengan kebutuhan, sejarah android, dan *software/development tools* yang digunakan dalam pengembangan aplikasi ini.

## **Bab III Metodologi penelitian**

Bab ini berisi mengenai model RAD (*Rapid Application Development*), seperti metodologi berorientasi objek yaitu, objek, kelas, metode, *atribut*, abstraksi, pewarisan, antarmuka, komunikasi antar objek, *package*, *generalisasi*, spesialisasi, dan enkapsulasi UML (*Unified Modelling Language*).

## **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Menjelaskan perancangan aplikasi yang akan dibangun, serta di lanjutkan dengan tahapan pengujian untuk memberi gambaran mengenai pembuatan aplikasi agar dapat diketahui keberhasilan suatu aplikasi.

## **Bab V Penutup**

Menjelaskan kesimpulan dan saran dari penulisan untuk membangun program aplikasi lebih lanjut.