

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini perkembangan dunia teknologi semakin hari semakin maju, tak terkecuali dalam dunia teknologi di bidang transportasi. Kebutuhan akan kendaraan transportasi yang mudah di dapat dan tentunya efektif dan efisien menjadi pilihan utama. Untuk saat ini berbagai macam jenis dan tipe transportasi telah banyak tercipta meramaikan dunia transportasi dengan harga jual yang bermacam-macam (Rusyanto, 2014).

Indonesia menempati urutan Negara terbesar ketiga di dunia untuk urusan sepeda motor (Rusyanto, 2014). Dalam perkembangan dan pertumbuhan di bidang ini membuat banyaknya tempat penyedia layanan jasa servis sepeda motor semakin berkembang.

PT Mitra Pinasthika Mulia (MPM) adalah distributor tunggal dan terpercaya, penyedia pelayanan purna jual dan suku cadang sepeda motor Honda, untuk wilayah Jawa Timur. Salah satu cabang distributor MPM Honda yang ikut berusaha mengembangkan bisnis perusahaannya yaitu MPM Panji Jenggolo. Dalam perkembangannya MPM Panji Jenggolo melakukan semua kegiatan dalam proses bisnisnya masih menggunakan cara manual yang tentunya banyak ditemui kendala. Salah satunya adalah dalam proses administrasi servis sepeda motor. Dalam prosesnya pelanggan mendapatkan nomor antrian setelah itu pelanggan menyampaikan keluhannya kepada petugas administrasi, dimana dalam membuat surat keluhan pelanggan masih dilakukan secara manual dengan menulis pada

form nota sebagai bukti bahwa pelanggan tersebut telah dilayani dalam servis kendaraanya. Setelah itu form nota tersebut diberikan kepada mekanik yang bertugas untuk dilakukan pemeriksaan dan perbaikan sesuai dengan keluhan yang disampaikan, setelah selesai form tersebut dikembalikan kepada petugas administrasi untuk perincian biaya yang akan di bayar oleh pelanggan.

Masalah administrasi sering terjadi kesalahan dalam pendataan pelanggan yang masih dicatat pada lembaran kertas (form) menggunakan tulisan tangan dan disimpan pada map dan tidak adanya backup data pelanggan sebagai bukti sehingga mengakibatkan kesalahpahaman antara pihak administrasi dengan pelanggan yang akan melakukan garansi servis dan dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan (Fahrudin, 2016).

Dari sekian banyak lingkungan *platform*, lingkungan berbasis *desktop* dipandang paling relevan dengan permasalahan internal perusahaan. Adapun keunggulan aplikasi *desktop* dibandingkan dengan aplikasi yang lain adalah tidak memerlukan koneksi internet, dapat berdiri sendiri, proses aplikasi cepat, lebih aman dari gangguan pencurian data maupun serangan virus, dan biaya pemeliharaan lebih irit (Nilam, 2013)

Dari uraian permasalahan di MPM Panji Jenggolo, maka dapat dijadikan penelitian yang berjudul “Rancang Bangun Sistem Informasi Administrasi Servis Kendaraan Bermotor Berbasis Dekstop Di MPM Panji Jenggolo”.

Penggunaan sistem informasi ini diharapkan dapat membantu dalam proses administrasi servis sepeda motor meliputi penyimpanan data yang lebih aman, dan pembuatan laporan tentang keluhan pelanggan dan laporan pelanggan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka penelitian ini berusaha menjawab permasalahan “Bagaimana merancang dan membangun aplikasi sistem informasi berbasis *desktop* yang mampu mendukung perusahaan dalam kegiatan pengelolaan administrasi servis sepeda motor yang ada di MPM Panji Jenggolo?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk menghindari agar pembahasan tidak melebar dari fokus permasalahan yang telah dirumuskan maka perlu dibuat batasan masalah. Adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi ini hanya melakukan proses administrasi servis sepeda motor, penginputan data pelanggan, pembuatan laporan keluhan kerusakan sepeda motor, dan pemrosesan rincian biaya jasa servis sepeda motor.
2. Transaksi yang berupa piutang, retur pembelian dan retur penjualan tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Tidak termasuk penjualan spare part atau suku cadang motor.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah merancang dan membangun sistem informasi administrasi servis untuk memudahkan kegiatan operasional sehingga transaksi dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat dan transparan serta memudahkan karyawan dalam melakukan proses transaksi

dengan menerapkan perangkat lunak (software) program aplikasi sistem informasi administrasi servis.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dihasilkan dari sistem ini adalah sebagai berikut:

- a. Memudahkan Manager untuk melakukan dan memantau proses aktivitas karyawannya melalui laporan yang dihasilkan oleh sistem. Sehingga Manager dapat dengan mudah mengevaluasi kinerja karyawan dan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan.
- b. Memudahkan pegawai melakukan pengolahan data administrasi servis sepeda motor, penginputan data pelanggan, pembuatan laporan keluhan kerusakan sepeda motor, dan pemrosesan rincian biaya jasa servis sepeda motor.
- c. Penanganan keluhan pelanggan secara efektif akan memberikan dampak positif yaitu kepuasan bagi pelanggan yang dapat mempengaruhi citra suatu perusahaan.

## **1.6 Metodologi Penelitian**

### **1.6.1 Obyek Penelitian**

Obyek Penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah “MPM Panji Jenggolo” Jl.Jenggolo No.12 Sidoarjo

### **1.6.2 Jenis dan Sumber Data**

Dalam Usaha untuk mendapatkan data-data yang benar sehingga tercapai maksud dan tujuan penyusun Tugas Akhir ini, Penulis menggunakan metode pengumpulan data dari jenis data dengan cara sebagai berikut :

#### **A. Data Primer**

Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dapat dilakukan melalui wawancara secara langsung dengan bagian penjualan. Data primer dapat berupa:

1. Data Suku cadang
2. Data Pendaftaran
3. Data Pelanggan
4. Data Penjualan
5. Data Mekanik

#### **B. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung yang dapat berupa catatan-catatan, laporan-laporan tertulis, dokumen-dokumen dan makalah-makalah serta daftar pustaka. Data Sekunder dapat diperoleh berupa jurnal yang berkaitan.

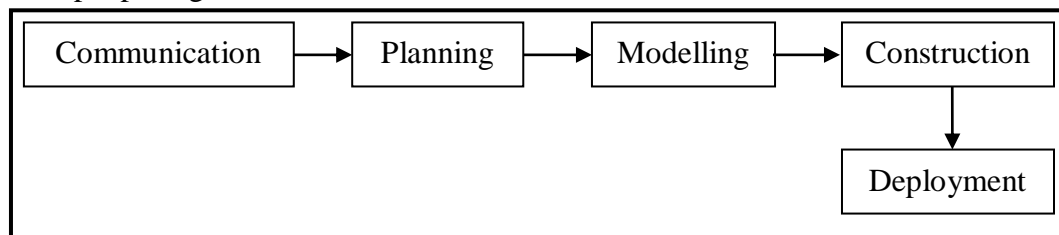
### **1.6.3 Metode Pengumpulan Data**

Dalam penyusunan skripsi ini perlu adanya suatu metode tertentu yang akan digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara sebagai berikut:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Studi Pustaka

#### 1.6.4 Metode Pengembangan Sistem

Tahap development yang menerapkan metode Waterfall Model. Untuk lebih jelas terdapat pada gambar berikut :



Gambar 1.1 Waterfall Model

#### 1.7 Sistematika Laporan

Laporan skripsi ini terbagi dari 5 (lima) bab, dimana masing-masing bab terdiri dari beberapa sub-bab yang menjelaskan isi dari bab-bab tersebut. Adapun sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan ini menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan, antara lain: latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan kerja praktek, batasan masalah yang menjelaskan ruang lingkup kerja praktek, dan kontribusi yang diperoleh perusahaan dengan adanya sistem tersebut.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang diambil dari beberapa literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Teori-teori tersebut menjadi acuan atau pedoman dalam melakukan langkah-langkah penelitian agar benar-benar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

## **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM**

Dalam bab ketiga ini menjelaskan urutan langkah-langkah secara sistematis dalam setiap tahapan penelitian yang akan dilakukan untuk memecahkan masalah.

## **BAB IV IMPLEMENTASI DAN UJI COBA**

Pada bab ini berisi tentang pembahasan sebuah sistem pendataan, yaitu berupa desain aplikasi yang berupa *form* program aplikasi melalui desain *interface*.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi pembaca.