# BAB I

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Pasti Jaya Service merupakan salah satu bengkel mobil yang berlokasi di jalan Rungkut Madya No. 169 Kota Surabaya. Bengkel ini menyediakan jasa servis mobil secara umum dan perawatan berkala semua jenis mobil, serta penjualan sparepart seperti oli mesin dan filter oli, filter udara, filter AC, busi, aki, wiper, lampu LED, macam-macam merk oli seperti Pertamina, Shell, Repsol, Mobil 1, Kixx, Top Formula 1 dan Petrocia Lubricant.

Dalam proses pelayanan pelanggan, beberapa masalah yang terjadi adalah penyampaian informasi pelayanan pelanggan kurang tersampaikan, antrian pelanggan yang cukup panjang, pencarian data pelanggan dan pengajuan komplain membutuhkan waktu yang lama. Selain itu, banyaknya data yang dikelola untuk setiap transaksi yang dilakukan dan metode pengarsipan yang masih belum tertata rapi menyebabkan terjadinya kehilangan data dan pada saat proses perekapan membutuhkan waktu yang lama, sehingga pelaporan pada owner terlambat.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan suatu sistem informasi pelayanan pelanggan yang dapat mempermudah proses pelayanan, memperpendek antrian serta mempercepat penyusunan pelaporan.

## Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan permasalahan yang dapat diambil dalam penelitian adalah: Bagaimana merancang sistem informasi layanan untuk mempercepat pelaporan.

## Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian adalah: Untuk merancang dan membuat sistem informasi layanan pelanggan untuk mempercepat pengolahan laporan bengkel.

## Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Proses bisnis yang akan dikelolah melaui sistem ini adalah: Registrasi pelanggan, permintaan layanan, rekap pendaftaran pelanggan, informasi kedatangan atau antrian, validasi, penentuan mekanik, pembuatan spk, pembuatan tagihan, laporan pelayanan, pendataan sparepart, riwayat servis.
2. Pengguna sistem ini adalah: Owner, administrasi,dan pelanggan.
3. Sistem yang di bangun berbasis web.

## Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Owner dimudahkan dalam mengetahui rekap layanan pelanggan per-periode dan rekap kinerja mekanik.
2. Admin dimudahkan dalam registrasi pelanggan, informasi kedatangan atau antrian, pembuatan SPK, Rekap kendaraan masuk, laporan pelayanan, pembuatan tagihan, kendaraan keluar.
3. Mekanik dimudahkan untuk mengetahui keluhan pelanggan, antrian pelanggan, dan juga servis kendaraan dalam pelayanan servis mobil.
4. Pelanggan dimudahkan dalam registrasi, meminilisasi antrian atau mengurangi antrian dan melihat riwayat services.

## Metodologi Penelitian

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara daring dengan wawancara bersama pihak Bengkel Pasti Jaya Service. Waktu dan penelitian dimulai sejak Agustus 2022 sampai dengan Januari 2023.

**Tabel 1.1** Tempat dan Waktu Penelitian

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Kegiatan | Tahun Penelitian 2022 |
| Agustus | September | Oktober | November | Desember | Januari |
| 1 | Perencanan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Analisa |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Perancangan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Impelementasi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. Bahan dan Alat Penelitian

Berikut bahan dan alat penelitian:

1. Bahan

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah data-data yang didapatkan dari hasil wawancara langsung dengan pihak Bengkel Pasti Jaya yang digunakan sebagai data primer, yaitu SOP layanan pelanggan, kwitansi pembayaran, laporan pelayanan. Selain itu bahan yang gunakan adalah data yang dipeoleh dari hasil analisis studi literatur sebagai perbandingan dengan penelitian yang akan dilakukan.

1. Alat Penelitian
2. Hardware : Laptop RAM minimal 4 GB
3. Software : *Codeigniter, Visual Studio Code*
4. Sistem Operasi : Windows 10
5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat mengacu pada proses pencarian data yang terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung atau data yang digunakan sebagai acuan utama penelitian yaitu data hasil wawancara langsung dengan pihak Bengkel Pasti Jaya. Dan data sekunder yaitu prose menganalisis yang dilakukan terhadap data yang sudah ada tanpa perlu melakukan wawancara atau analisa data-data yang dugunakan sebagai pendukung data primer yaitu data hasil analisis studi literatur dan dapat melakukan perbandingan dengan penelitian sejenis.

1. Analisis

Analisis data mengacu pada bagian proses analisis data primer yaitu hasil wawancara langsung dengan pihak bengkel yaitu: Suatu analisis data yang sudah dikumpulkan dan akan dilakukan dengan menggunakan tabel sebab akibat.

1. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian dapat dibagi ke dalam beberapa tahapan, diantaranya:

1. Perencanaan

Proses perencanan dapat dilakukan dengan menyiapkan alat dan bahan yang diperlukan, pembuatan draft pertanyaan sebagai acuan utama dalam proses wawancara.

1. Analisa

Pada tahap ini, dilakukan proses analisa terhadap hasil wawancara yang telah dilakukan bersama narasumber guna menentukan solusi yang akan diterapkan.

1. Perancangan Desain

Pada tahapan perancangan desain akan dilakukan desain sistem, desain interface, dan desain basis data.

1. Implementasi

Tahap implementasi merupakan tahap interprestasi hasil rancangan yang telah dilakukan pada tahap desain.

## Sistematika Penulisan

Berikut adalah sistematika penyusunan laporan tugas akhir:

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, metedologi penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mencakup teori-teori yang digunakan sebagai acuan dasar perancangan dan pembuatan sistem serta jurnal-jurnal penelitian terdahulu.

**BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN**

Bab ini menjelaskan tentang analisa permasalahan yang terjadi pada bengkel, solusi dan perancangan sistem yang meliputi Data Flow Diagram, ERD, perancangan interface dan database dibuat mencakup analisa dan perancangan.

**BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas alur program dan segmen-segmen program serta pengujian program pada sistem informasi bengkel.

**BAB V SARAN DAN KESIMPULAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan sesuai rancangan aplikasi yang telah dibuat dan beberapa saran terkait pengembangan aplikasi agar menjadi lebih baik lagi.