

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Nathan Motor merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan , perawatan dan penyedia suku cadang sepeda motor. Untuk mengimbangi teknologi yang berkembang , maka diperlukan suatu pengelolaan manajemen perusahaan yang baik, serta meningkatkan potensi sumber daya manusia. Nathan Motor juga memiliki strategi dan keunggulan yang berbeda dibanding dengan bengkel lainnya.

Banyak bengkel konvensional yang menyediakan layanan yang sama dan tersebar luas di penjuru kota Jakarta, mulai dari ruko , rumah pribadi dijadikan sebagai bengkel , serta di sepanjang jalan yang dapat dengan mudah ditemui. Akan tetapi kualitas pelayanan yang diberikan tidak sebaik yang diberikan Bengkel Nathan Motor ini , dari suku cadang yang tidak resmi akan berdampak pada ketahanan motor serta kualitas pegawai / mekanik yang melakukan *service* bermodalkan pada pengalaman di lapangan.

Lain dengan Nathan Motor, Keunggulan dari bengkel Nathan Motor ini yaitu, memiliki teknisi (juru service) yang berpengalaman dan suku cadang resmi dari pabrik . kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal yang sangat positif demi mempertahankan keberadaan pelanggannya tersebut untuk berjalanya suatu bisnis atau usaha. Adapun system berjalan di bengkel Nathan Motor khususnya pada saat *service* motor di kebanyakan bengkel ini masih dilakukan secara manual dimana para pelanggan datang langsung ke bengkel untuk mengantri dan mendaftarkan *service* motor mereka pastinya memakan waktu lebih lama. Dan hal ini terkadang akan membuat petugas *service* tidak akurat dalam penginputan data-data pelanggan sehingga data *service* menjadi tidak beraturan. Oleh karena itu, penulis membuat system usulan berupa pemesanan/*booking service* motor berbasis web.

Dengan adanya sistem pemesanan/*booking service* secara online, maka pelanggan akan lebih mudah memesan antrian untuk *service*. Dan juga dalam meningkatkan eksistensi bengkel Nathan Motor agar pelanggan tidak memilih

bengkel bengkel lain untuk memperbaiki motornya,. Selain itu pemesanan/*booking service* secara online dapat memudahkan bagi petugas pelayanan *service* dalam pencarian *history service* pelanggan dan juga bisa dijadikan acuan sebagai pengingat untuk jadwal *service* berikutnya. Dampak positif yang diharapkan juga agar meningkat pemasuka setiap bulannya karena kepercayaan pelanggan dalam melakukan *service* di bengkel Nathan Motor ini.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan maka pembuatan penulis mengambil judul **“Perancangan Aplikasi Pemesanan Service Bengkel Motor Secara Elektronik Berbasis Website”** dimana dengan penerapan sistem pemesanan *service* bengkel secara elektronik ini dapat memberikan kemudahan bagi pegawai yang memiliki beberapa permasalahan terkait proses *service* yang terjadi pada bengkel Nathan Motor Jakarta Barat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan diatas, masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Pengelolaan data pelanggan masih menggunakan pembukuan secara manual
2. Sistem antrian *service* masih tidak beraturan dan tidak ada informasi apabila sudah masuk ke antrian kita. Serta mudah bagi orang lain untuk menyelak nomor antrian
3. Terjadi kesenjangan biaya antara pelanggan satu dengan pelanggan lain menyebabkan ketidakpuasan pelanggan

1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan diatas, ruang lingkup dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya pada Bengkel Nathan motor yang berada di wilayah DKI Jakarta

2. Perencanaan aplikasi web hanya menjalankan proses bisnis dalam *booking service*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat meningkatkan kinerja perusahaan dalam proses layanan *service*
2. Dapat membangun aplikasi berbasis web yang sebagai proses pemesanan */booking service*
3. Dapat memfasilitasi perusahaan Nathan Motor dalam pelayanannya dengan menggunakan teknologi informasi

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan diatas, manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan tentang biaya yang dikeluarkan
2. Mempermudah pegawai/petugas dalam merekap data-data pelanggan , untuk kebutuhan perusahaan
3. Mempersingkat waktu pemesanan antrian bagi para pelanggan Bengkel Nathan Motor
4. Membantu petugas bengkel dalam mengestimasi waktu pada saat layanan diberikan

1.6 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dikemukakan diatas, batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Membahas proses bisnis bengkel Nathan Motor khususnya pada booking servis .
2. Membahas penerapan website terhadap proses pemesanan layanan servis di bengkel Nathan Motor jakarta.
3. Perencanaan dan pengembangan aplikasi ditekankan pada proses pemesanan/*booking service*

1.7 Sistematika Penulisan

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, sistematika penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai hal yang terdiri dari Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Ruang Lingkup Penelitian, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Batasan Masalah dan sistematika penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam tinjauan pustaka ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan Penelitian Tugas Akhir dari berbagai sumber mulai dari buku, jurnal dan internet.

BAB III METODE

Dalam bab ini dijelaskan tentang gambaran umum perusahaan, visi, misi, struktur organisasi dan kondisi tempat penelitian, bab ini juga berisi metode yang digunakan untuk merancang *system booking* pada studi kasus Bengkel Nathan Motor wilayah jakarta , pada bab ini juga menganalisis masalah pada proses bisnis yang sedang berjalan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi usulan proses bisnis baru dalam pembuatan website *booking service* bengkel Nathan Motor dengan UML yaitu : usecase diagram, activity diagram dan class diagram . serta melakukan analisis PIECES juga analisis kebutuhan pengguna

BAB V KESIMPULAN

Pada bab ini berisi kesimpulan yang telah didapat dari penelitian terkait laporan tugas akhir.