

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini perkembangan teknologi sangat pesat, tiap harinya banyak sekali penemuan baru dari teknologi. Keuntungan dari perkembangan teknologi ini artinya sangat membantu aktivitas sehari-hari masyarakat. keberadaan serta peranan teknologi isu di segala sektor kehidupan berdampak pada sisi ekonomi, sosial dan budaya (Haerofifah, 2022). Perkembangan teknologi informasi saat ini membawa dampak dalam segala bidang, salah satunya pada bidang jasa yaitu jasa servis atau perbaikan.

Jasa servis elektronik merupakan kegiatan di mana konsumen yang ingin memperbaiki barang maupun mengalami kerusakan dan dibutuhkan pemeliharaan oleh seorang teknisi untuk melakukannya. Beberapa jenis jasa servis yang ada yaitu mesin, listrik dan lain-lain (Iqbal et al., 2020). Meningkatnya pemesanan jasa online berupa jasa ojek antar jemput penumpang, jasa antar jemput makanan, serta jasa antar jemput barang kini sudah sangat diminati oleh warga Indonesia dikarenakan jasa online lebih efisien (Zahra, n.d.). Sebelumnya pemesanan jasa servis biasa dilakukan secara konvensional CV Utomo Jaya Teknik merupakan salah satu usaha bidang usaha yang menawarkan jasa servis elektronik. Dari hasil wawancara di dapatkan data jasa servis yang sudah dilakukan selama 1 bulan sebelumnya sebanyak 7 kali servis *air conditioner*. Dengan website juga dapat memudahkan pemilik jasa memasarkan jasanya melalui media sosial ataupun media lainnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis memberikan sebuah solusi dalam merancang sebuah website dan memilihnya sebagai subjek penulisan Tugas Akhir dengan judul: “Rancang Bangun Aplikasi Layanan Jasa *Service* Elektronik Berbasis Website Dengan Metode *Prototype* (Studi Kasus: CV. Utomo Jaya Teknik)”.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana membangun sebuah aplikasi yang dapat memudahkan konsumen dalam memesan layanan jasa servis secara online?
- b. Bagaimana aplikasi dapat memberikan informasi mengenai layanan jasa servis elektronik melalui aplikasi berbasis website?
- c. Bagaimana aplikasi dapat menjawab pertanyaan awal dari konsumen sebelum memutuskan memesan layanan jasa?

## 1.3 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian dalam penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

- a. Merancang sebuah sistem informasi berbasis web sederhana yang dapat menangani pemesanan.
- b. Berbagi pengetahuan dan pengalaman mengenai penelitian di bidang jasa dengan memanfaatkan teknologi saat ini.
- c. Membuat *chatbot* di dalam sebuah sistem untuk membantu konsumen.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Sedangkan yang menjadi tujuan penelitian dalam penulisan skripsi adalah sebagai berikut:

- a. Membangun sebuah aplikasi yang dapat memudahkan konsumen dalam memesan layanan jasa servis secara online.
- b. Merancang dan membuat sebuah aplikasi berbasis website sebagai media informasi bagi konsumen dalam mengetahui cara pemesanan layanan servis elektronik.
- c. Membuat sebuah layanan berupa *ChatBot* guna menjawab pertanyaan awal dari konsumen.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang diharapkan oleh penulis yakni dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Membantu konsumen dalam memesan layanan jasa servis elektronik.
- b. Mengasah pengetahuan tentang teknologi mikrokontroler dan aplikasi berbasis website untuk penulis.
- c. Mempermudah konsumen dalam ber konsultasi mengenai pertanyaan yang dimiliki ke dalam aplikasi yang sudah tersedia.

### 1.6 Batasan Masalah

Agar pembahasan masalah fokus terhadap pokok permasalahan dan tidak keluar dari ruang lingkup pembahasan, maka pada skripsi yang dibuat penulis membatasi permasalahan tersebut sebagai berikut:

- a. Penelitian dilakukan dengan membuat sebuah purwarupa aplikasi berbasis website yang akan digunakan dalam pemesanan layanan jasa servis.
- b. Merancang dan membangun sistem informasi pemesanan layanan pemesanan layanan jasa servis pada CV Utomo Jaya Teknik.
- c. Membuat sistem komunikasi *chat by chat* didalam aplikasi.

### 1.7 Metodologi

Metodologi pengerjaan skripsi yang digunakan meliputi beberapa langkah sebagai berikut :

- a. Wawancara
- b. Studi Literatur
- c. Kuesioner

#### 1.7.1 Mengumpulkan Data yang diperlukan

Metode yang diterapkan untuk memastikan penyusunan skripsi ini dilakukan dengan benar sesuai dengan prosedur penulisan skripsi meliputi pengumpulan data yang akan digunakan dalam penulisan skripsi ini, yaitu:

- a. Data Primer

Data Primer dalam penelitian ini merujuk pada data yang diperoleh dari hasil percobaan dalam pembuatan purwarupa aplikasi berbasis website pemesanan layanan jasa servis elektronik.

b. Data Sekunder

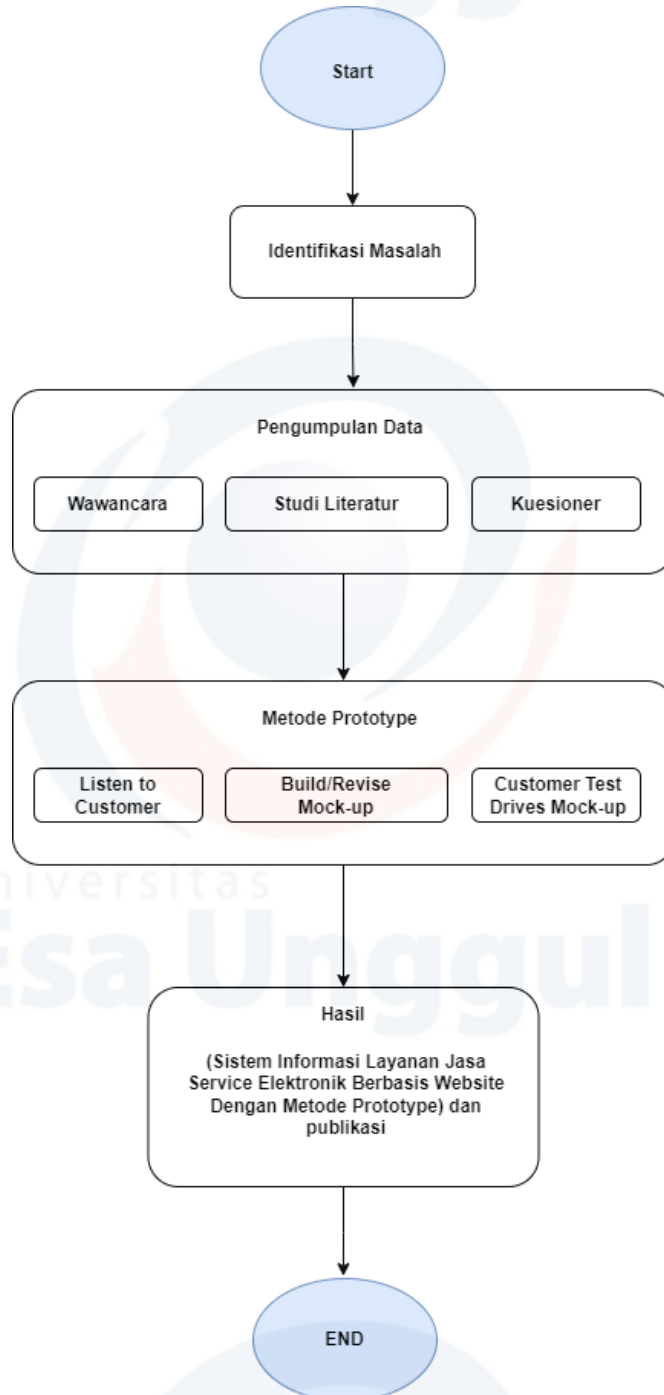
Data sekunder merujuk pada data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti tinjauan jurnal ilmiah atau referensi buku yang dapat mendukung penulisan skripsi. Selain itu, juga melibatkan pengambilan data dari wawancara dengan narasumber yang ahli di bidang yang sama dengan objek penelitian, serta pengumpulan data melalui wawancara atau uji coba terhadap sistem yang relevan dalam penelitian ini.

**1.7.2 Memilih Metode Pengembangan Perangkat Lunak**

Dalam penelitian ini, digunakan metode pengembangan perangkat lunak berupa Model Prototype. Model Prototype memungkinkan pengguna untuk dengan cepat melihat dan mengevaluasi kualitas sistem yang sedang dibangun, serta mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem secara berulang agar sistem dapat terus ditingkatkan. Pemilihan Model Prototype sebagai alternatif dalam pengembangan perangkat lunak dipengaruhi oleh waktu yang relatif singkat yang dibutuhkan untuk mengembangkan sistem ini.

### 1.8 Kerangka Berpikir

Berikut merupakan penggambaran kerangka berpikir pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Kerangka Berfikir

## 1.9 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, maksud penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berfikir, tabel perencanaan penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi teori-teori penelitian yang pernah dilakukan.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi metode-metode penelitian yang akan penulis gunakan dalam merancang aplikasi layanan jasa *service*.

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi hasil penelitian yang dijalankan, termasuk prosedur yang dijalankan, dan indikator keberhasilan dari penelitian.

### **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan yang dapat ditarik dari penyelesaian penelitian Tugas Akhir, serta saran yang dapat dilakukan demi pengembangan website.