

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan zaman, kebutuhan informasi yang cepat, akurat, dan efisien semakin dibutuhkan dalam membantu proses pekerjaan manusia termasuk pada sistem pengelolaan bengkel mobil tanjung jaya motor yang beralamat di Jl. talang jambe kota Palembang, merupakan bengkel mobil yang melakukan service pergantian spare part dan penjualan sparepart.

Kemudahan mengakses internet pada saat sekarang ini, menggambarkan betapa internet sangat bermanfaat dan menguntungkan. Pernyataan ini diperjelas dengan banyaknya programer yang melakukan pembuatan sistem, program, game yang berbasis web, contohnya sistem penjualan online, sistem pendidikan, jejaring sosial dan lainnya. Untuk pembuatan sistem usaha dagang berbasis web sendiri merupakan tindakan mengikuti perkembangan teknologi yang ada, disamping itu juga sistem berbasis mobile ini bisa terus di update. Ini jelas sangat membantu dan menguntungkan bagi pelaku usaha bisnis. Termasuk bidang jasa seperti pemesanan tempat/slot servis mobil secara online. Pemikiran perancangan model Booking service mobil secara online ini teretus karena faktanya yang didapat di lapangan pihak bengkel mobil tanjung jaya motor, jika ingin service kendaraannyakonsumen harus datang untuk mendaftar dan mendapatkan nomor urut. Hal ini mungkin cukup merepotkan karena jika pelanggan ingin mendapatkan nomor urut

awal, pelanggan harus datang lebih awal/pagi. Atas dasar masalah tersebut. Solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut adalah membuat Sistem Pemesanan Tempat Servis berbasis Mobile untuk mempermudah pelanggan menentukan sendiri jam dan jenis servis apa yang diinginkan sesuai kondisi aktual bengkel. Jadi setelah tiba di bengkel, pelanggan tidak perlu menunggu lama menunggu giliran mobilnya di service. Karena pengerjaannya sesuai dengan pesananpelanggan yang dipesan secara online.

Service khususnya dalam kendaraan roda empat saat ini perlu melakukan berbagai perubahan dalam proses booking service, salah satunya adalah dengan menerapkan konsep booking service yang bersifat berbeda, dimana dalam booking tersebut pengendara menjadi pihak yang aktif dan dinamis dalam booking dan mengelola sumber informasi yang berkaitan dengan booking service yang ada, serta mampu mengaplikasikan secara mandiri.

Permasalahan dunia service kendaraan roda empat tidak terlepas dari proses telephone yang pengguna harus telephone jika ingin melakukan service mobil yang saling mempengaruhi satu sama lain dalam rangka tercapainya tujuan service kendaraan roda empat. aplikasi merupakan salah satu faktor penunjang tercapainya tujuan service. Hal ini berkaitan dengan penggunaan aplikasi yang tepat dan bervariasi dalam proses service kendaraan roda empat dapat meningkatkan pengguna kendaraan roda empat dan dapat mengurangi sikap menunggu dalam service kendaraan roda empat.

Dari penjelasan di atas maka penelitian ini menggunakan aplikasi yang akan di bangun menggunakan android. Tidak hanya itu, aplikasi juga akan di bangun

dalam bentuk web, sehingga masyarakat yang tidak memiliki handphone bersistem operasi android tetap dapat memperoleh informasi di manapun dan kapanpun. Maka dalam penulisan penelitian ini diangkatlah sebuah judul yaitu **“Perangkat Lunak Manajemen Service Berbasis Android (Studi Kasus Pada Bengkel Mobil Tanjung Jaya Motor)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian permasalahan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yang ada untuk dijadikan titik tolak pembahasan dalam penulisan penelitian yaitu **“Bagaimana Membangun Perangkat Lunak Manajemen Service Berbasis Android (Studi Kasus Pada Bengkel Mobil Tanjung Jaya Motor)”** ?.

1.3 Batasan Masalah

Dari Permasalahan yang ada bahwa penjadwalan service masih manual dan belum efektif, dengan ini Penulis membatasi permasalahan hanya pada Aplikasi yang sering terjadi tidak terhubung dengan server karena masih menggunakan jaringan lokal dan masih offline.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun Perangkat Lunak Manajemen Service Berbasis Android di Bengkel Mobil Tanjung Jaya Motor yang nantinya diharapkan dapat mempermudah konsumen untuk melakukan service sehingga konsumen tidak perlu datang secara langsung untuk mendapatkan nomor urut.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dengan adanya sistem manajemen service mobil berbasis android, diharapkan dapat membantu atau mempermudah dalam melakukan pendaftaran service mobil.
2. Memberikan kenyamanan serta memenuhi kebutuhan konsumen, serta mempermudah pihak bengkel dalam penjadwalan service .

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Waktu Penelitian

Waktu Penelitian Penelitian Perangkat Lunak Manajemen Service Berbasis Android di lakukan mulai bulan Desember 2021 sampai dengan Juni 2022.

1.5.2 lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini di lakukan pada Bengkel Mobil Tanjung Jaya Motor yang terletak di jalan.AMD, Talang Jambe, Kec. Sukarami,Kota Palembang, Sumatera Selatan 30961

1.5.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat *Deskriptif* studi kasus. Metode *deskriptif* adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2009:21).

1.5.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian untuk mendapatkan data dan informasi, maka metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut :

1. Pengamatan (Observation)

Dengan mengadakan penelitian secara langsung ke Bengkel Mobil Tanjung Jaya Motor yang diteliti dengan cara pengamatan dan pencatatan terhadap data dan informasi yang diperlukan yang berhubungan dengan penelitian.

2. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dengan cara *study literature*, yaitu dengan memahami masalah dan melakukan pengumpulan data dari artikrl-artikel, karya ilmiah, buku-buku, dokumen serta cetakan maupun *file* yang bersumber dari *Internet* agar laporan ini dapat di percaya.

3. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dan tanya jawab yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan tentang makna-makna subjektif yang dipahami individu berkenaan dengan topik yang diteliti.

Sehubungan dengan subjek dalam penelitian ini adalah manajemen service, maka wawancara yang dilakukan yaitu semi terstruktur, dimana peneliti membawa bertanya kepada pihak bengkel.

1.5.5 Metode Pengembangan Perangkat Lunak

Metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan oleh penulis adalah Metode *prototype*. Model *prototype* dapat digunakan untuk menyambungkan ketidakpahaman pelanggan mengenai hal teknis dan memperjelas spesifikasi kebutuhan yang diinginkan pelanggan kepada pengembang perangkat lunak.

Model *prototype* dimulai dari pengumpulan kebutuhan pelanggan terhadap perangkat lunak yang akan dibuat. Lalu dibuatlah program protipe agar pelanggan lebih terbayang dengan apa yang sebenarnya diinginkan. Program ini biasanya merupakan program yang belum jadi. Program ini biasanya menyediakan tampilan dengan simulasi alur perangkat lunak sehingga tampak seperti perangkat lunak yang sudah jadi. Program *prototype* ini dievaluasi oleh pelanggan atau user sampai ditemukan spesifikasi yang sesuai dengan keinginan pelanggan atau user. (Pressman, 2012:31).

Berikut rincian tahapan-tahapan yang akan dikerjakan dalam proses *prototype* menurut Pressman (2012:31), diantaranya :

1. Mengumpulkan Kebutuhan Pelanggan
Mengumpulkan kebutuhan pelanggan terhadap perangkat yang akan dibuat.
2. Membuat Program Prototipe
Membuat program protipe agar pelanggan lebih terbayan dengan apa yang sebenarnya diinginkan. Program *prototype* biasanya merupakan program yang belum jadi. Program ini biasanya menyediakan tampilan dengan simulasi alur perangkat lunak sehingga tampak seperti perangkat lunak yang sudah jadi.
3. Evaluasi Program Prototipipe
Prototipe ini dievaluasi oleh pelanggan atau user sampai ditemukan spesifikasi yang sesuai dengan keinginan pelanggan atau user.

Alasan penulis menggunakan *prototype* sebagai metode pengembangan yaitu tidak memerlukan waktu yang lama, dan *prototype* paling baik untuk penerapan aplikasi yang kecil