

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk dalam manajemen layanan dan administrasi bisnis. Digitalisasi sistem manajemen menjadi kebutuhan yang semakin mendesak guna meningkatkan efisiensi operasional, transparansi data, serta kemudahan dalam pencatatan dan pelaporan. Namun, banyak usaha kecil dan menengah, termasuk bengkel, masih menggunakan metode pencatatan microsoft excel pengelolaan pelanggan dan layanan, yang sering kali menimbulkan permasalahan seperti kesalahan pencatatan, kehilangan data, dan keterlambatan dalam pemrosesan informasi.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun teknologi informasi sudah berkembang pesat, adopsinya di sektor usaha kecil dan menengah masih menghadapi kendala yang cukup serius. Banyak pelaku usaha sebenarnya menyadari pentingnya pencatatan data yang rapi dan akurat, namun keterbatasan sumber daya, baik dari segi pengetahuan teknologi maupun biaya, membuat mereka tetap bertahan pada metode lama. Hal ini berakibat pada kualitas layanan yang kurang optimal, karena proses administrasi yang lambat akan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Pada era yang serba cepat ini, keterlambatan dalam mengolah informasi sekecil apa pun dapat menjadi hambatan besar bagi kelangsungan usaha.

Bengkel Bhalok Palembang merupakan salah satu bengkel yang memiliki pelanggan tetap dan menangani berbagai jenis layanan servis kendaraan. Bengkel bhalok palembang memiliki 15 pelanggan tetap di setiap bulannya dan pelanggan lain pendatang yang ingin service dengan keluhan kendaraan berbeda-beda. Bengkel Bhalok Palembang beralamat di Jalan Letjen Jl. Letjen H. Alamsyah Ratu Perwiranegara No.20, RT.01/RW.05, Bukit Baru, Kec. Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30138.

Jika ditinjau lebih jauh, pola kedatangan pelanggan di Bengkel Bhalok Palembang juga menunjukkan dinamika yang cukup tinggi. Setiap bulan, selain pelanggan tetap, selalu ada pelanggan baru yang datang dengan kebutuhan servis yang beragam. Variasi kebutuhan ini membuat data servis semakin kompleks, mulai dari jenis layanan, suku cadang yang digunakan, hingga biaya yang harus dikeluarkan. Tanpa sistem pencatatan

yang baik, besar kemungkinan terjadi inkonsistensi data atau bahkan kehilangan informasi penting. Misalnya, riwayat servis kendaraan tertentu bisa terlewat, padahal data tersebut sangat penting untuk menentukan tindak lanjut servis berikutnya.

Sebagai solusi terhadap permasalahan tersebut, diperlukan suatu sistem informasi berbasis web yang dapat membantu dalam pengelolaan layanan bengkel secara lebih efektif dan efisien. Sistem Manajemen Layanan Bengkel Bhalok Palembang Berbasis Web ini dikembangkan untuk mendukung administrasi bengkel dalam mencatat data pelanggan, mengelola riwayat layanan, serta menghasilkan laporan secara otomatis. Dengan adanya sistem ini, proses pencatatan menjadi lebih akurat, data tersimpan dengan lebih aman, serta akses terhadap informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan terorganisir.

Keunggulan sistem berbasis web dibanding metode manual adalah sifatnya yang terintegrasi dan dapat diakses secara real-time. Hal ini berarti admin dapat langsung memasukkan data pelanggan saat itu juga, sementara owner bisa memantau laporan tanpa harus menunggu rekap manual dari karyawan. Sistem semacam ini juga mendorong terjadinya transparansi data, karena setiap perubahan dapat terlacak dengan baik. Dalam konteks usaha bengkel, transparansi ini akan meningkatkan kepercayaan pelanggan karena setiap biaya servis dan penggunaan suku cadang dapat dipertanggungjawabkan dengan jelas.

Dalam pengembangannya, sistem ini akan menggunakan metode Extreme Programming (XP), yang merupakan salah satu pendekatan dalam pengembangan perangkat lunak yang menitikberatkan pada fleksibilitas, kolaborasi tim, serta umpan balik yang cepat. Extreme Programming memungkinkan pengembangan sistem yang adaptif terhadap perubahan kebutuhan pengguna, melalui siklus pengembangan yang lebih cepat dan berulang (iteratif). Dengan metode ini, sistem dapat diuji dan diperbaiki secara berkala agar sesuai dengan kebutuhan operasional Bengkel Bhalok.

Penerapan metode Extreme Programming juga relevan dengan kondisi bengkel yang dinamis. Kebutuhan pelanggan bisa berubah sewaktu-waktu, misalnya adanya permintaan untuk menambahkan fitur laporan pendapatan bulanan atau kebutuhan notifikasi status servis. Dengan XP, perubahan seperti ini dapat segera diakomodasi tanpa harus menunggu siklus pengembangan yang panjang. Setiap iterasi menghasilkan produk yang bisa langsung diuji, sehingga pengguna dapat memberikan umpan balik

secara cepat. Hal ini sangat bermanfaat untuk memastikan bahwa sistem benar-benar sesuai dengan kebutuhan lapangan, bukan sekadar memenuhi rancangan awal.

Diharapkan dengan implementasi sistem ini, Bengkel Bhalok Palembang dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan informasi, mengoptimalkan manajemen pelanggan dan layanan, serta menghasilkan laporan keuangan yang lebih akurat dan transparan. Dengan demikian, sistem ini dapat menjadi solusi digital yang membantu meningkatkan daya saing dan profesionalisme layanan di Bengkel Bhalok.

Lebih jauh lagi, implementasi sistem ini diharapkan tidak hanya berdampak pada efisiensi internal bengkel, tetapi juga dapat meningkatkan daya saing di tengah persaingan bisnis otomotif yang semakin ketat. Banyak bengkel modern sudah mulai menerapkan sistem serupa untuk menarik minat pelanggan dengan layanan yang lebih cepat dan profesional. Dengan adanya sistem informasi berbasis web ini, Bengkel Bhalok Palembang dapat menunjukkan citra yang lebih modern, terpercaya, dan mampu bersaing dengan bengkel lain yang sudah lebih dulu menerapkan digitalisasi. Pada akhirnya, keberhasilan sistem ini juga dapat menjadi model bagi bengkel lain di Palembang yang menghadapi permasalahan serupa.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk merancang dan membuat website laporan pada bengkel bhalok palembang diharapkan untuk menawarkan pengalaman laporan yang lebih akurat dan efisien bagi pengguna bengkel bhalok palembang.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian yang di terapkan di bengkel bhalok palembang sebagai berikut :

1. Pengelolaan data pencatatan laporan service bengkel bhalok palembang.
2. Pencarian informasi layanan service bengkel.
3. Penerapan Extreme Programming pada sistem web laporan bengkel bhalok palembang.

1.4 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan yang ada di bengkel bhalok Palembang yaitu:

1. Proses penginputan data yang masih manual menyebabkan ketidakakuratan dalam penginputan data, yang menyebabkan kesalahan dalam laporan.
2. Perlunya prototipe dilakukan untuk mengevaluasi fungsionalitas utama sistem, termasuk pengelolaan pelanggan, layanan, serta pembuatan laporan otomatis.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan prototipe sistem manajemen layanan berbasis web untuk Bengkel Bhalok Palembang sebagai solusi dalam pengelolaan data pelanggan, pencatatan riwayat servis, serta otomatisasi pembuatan laporan.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Bengkel

Penelitian bermanfaat bagi bengkel karena dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mengidentifikasi peluang bisnis baru. Hasil penelitian juga dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan strategis, seperti pengembangan produk baru atau pemetaan area servis yang efektif.

2. Bagi Penulis

Penelitian sangat bermanfaat bagi penulis, khususnya dalam proses pembuatan karya tulis ilmiah. Manfaat ini mencakup peningkatan pemahaman, pengembangan pengetahuan, dan kemampuan untuk mengaplikasikan teori dalam praktik.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar mempermudah mengenai pembahasan dan penulisan pada skripsi ini, maka sistematika penulisan telah disusun oleh penulis sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, identifikasi masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian bab ini berisikan tentang teori-teori yang mendukung penulis dalam penulisan skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang metodologi penelitian dan tahapan-tahapan penelitian dalam melakukan penelitian pada skripsi ini

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan hasil dan pembahasan yang menjadi tujuan dalam skripsi ini.

BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisikan kesimpulan dan saran dalam skripsi ini.

