

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin pesat. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang memberikan dampak bagi masyarakat yang cukup besar adalah teknologi *mobile*. Teknologi *mobile* ini lebih fleksibel dari pada sistem *desktop* dan lebih praktis ketika digunakan. Dalam melakukan kegiatan sehari-hari, masyarakat membutuhkan informasi untuk dapat melakukan kegiatan sehari-hari. Semakin pesatnya perkembangan *device mobile* teknologi *mobile* yang sedang populer adalah teknologi *Android*. Teknologi *Android* dapat dimanfaatkan dalam berbagai kegiatan manusia dengan tujuan mempermudah, mulai dari mempermudah berkomunikasi, mempermudah belajar, sampai mempermudah dalam urusan bisnis.

Dalam dunia otomotif, kegiatan bisnis berupa pelayanan perawatan mobil seringkali disebut dengan nama bengkel mobil, dari dulu sampai saat ini keberadaannya sudah merupakan suatu bagian yang penting. Kegiatan ini sudah menjadi keperluan penunjang untuk dunia otomotif.

PT Istana kebon jeruk (Honda Kebon Jeruk) adalah sebuah bengkel mobil honda yang melayani perbaikan mobil serta melayani jasa *claim* asuransi mobil. Untuk itu butuh pelayanan bisnis bengkel pada kegiatan pelayanan perawatan mobil atau jasa perawatan mobil. Ada faktor-faktor tertentu yang memang mampu mendukung kegiatan bisnis ini, seperti contohnya memiliki fasilitas tempat yang

cukup nyaman, pelayanan kepada pelanggan yang baik, dan juga untuk mempertahankan kelangsungan bisnisnya harus juga ditunjang dengan sistem yang baik dan karena diperusahaan masih menggunakan aktivitas dengan cara *Customer booking service* berkala dengan cara telpon *Customer Care Office* bengkel mendata dengan menuliskan dikertas untuk data *Booking Service*, peneliti membuat rancangan bagaimana membangun sebuah sistem untuk mempermudah proses *service* berkala.

Dengan pertimbangan hal-hal di atas maka dalam hal ini penyusun mengusulkan penelitian untuk membangun sebuah aplikasi yang berjudul “PERANCANGAN SISTEM CUSTOMER CARE SERVICE BERKALA MOBIL HONDA BERBASIS ANDROID STUDI KASUS PT ISTANA KEBON JERUK”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang terurai diatas, maka didapatkan suatu rumusan masalah tentang:

“Bagaimana merancang sistem informasi *service* berkala Honda Berbasis *Android*”.

1.3 Ruang Lingkup

Didalam ruang lingkup masalah penelitian ini adalah rancang bangun aplikasi *service* berkala Honda berbasis *android* dan demi menjaga pembahasan masalah yang terlalu meluas maka ditetapkan beberapa batasan masalah, diantaranya :

1. Menggunakan *software* android studio.
2. Membahas tentang aktifitas pelayanan *service* berkala.
3. Hanya menggunakan satu *brand* mobil merk Honda.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pembuatan aplikasi *service* berkala berbasis *android* ini sebagai berikut :

“Merancang sistem *service* berkala kendaraan mobil berbasis *android*”

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan ini antara lain, yaitu :

1. Mampu memberikan informasi *service* berkala kendaraan.
2. Memberikan perkiraan biaya *service* berkala.
3. Dapat mengurangi antrian saat proses *service* berkala.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun susunan penulisan laporan ini, penyusunannya diuraikan dalam beberapa bab yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang, ruang lingkup masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, *metode* penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan berdasarkan bukti-bukti dari buku, artikel-artikel dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III: METODE PENELITIAN

Berisikan tentang uraian metode-metode yang digunakan penulis dan analisis perancangan sistem, dan kerangka berfikir.

BAB IV : PERANCANGAN SISTEM

Dalam bab ini menjelaskan uraian tentang merancang konsep, merancang sistem yang usulan yang baru, spesifikasi proses, spesifikasi *file*, rancangan masukan (*input*), rancangan keluaran (*output*).

BAB V : HASIL DAN IMPLEMENTASI

Berisikan hasil implementasi rancangan yang sudah dibuat atau disusun.

BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dan saran mengenai apa saja yang dihasilkan dan beberapa yang belum terdapat dalam penulisan skripsi ini.