

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini kebutuhan akan informasi yang cepat dan akurat semakin meningkat. Penggunaan teknologi informasi yang diintegrasikan dengan proses pekerjaan di suatu perusahaan sudah menjadi kebutuhan mutlak. Hal ini dikarenakan adanya kebutuhan dari perusahaan tersebut untuk meningkatkan kemampuannya dalam menganalisis masalah-masalah yang dihadapinya serta dalam pengambilan keputusan.

Dalam mengakses sebuah informasi saat ini dapat diperoleh tanpa mengenal jarak dan waktu, kapan saja dan dimana saja kita akan mampu memperoleh informasi yang kita butuhkan. Ini merupakan salah satu pemecahan masalah atas kebutuhan informasi yang selama ini terbatas oleh jarak dan waktu. Dengan adanya teknologi tersebut para pengguna dan penyedia informasi dapat berinteraksi dengan baik, sehingga suatu perusahaan dapat berkembang dengan cepat.

PT Indomobil Nissan Daanmogot adalah anak cabang perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yang menyediakan pelayanan *service*, pemasaran dan penjualan kendaraan Nissan. Kondisi bengkel yang setiap harinya mengalami peningkatan unit masuk, menjadikan pelayanan kurang maksimal. Banyak dari konsumen yang datang ke bengkel tidak bisa terlayani dengan baik, sehingga menimbulkan kekecewaan pada setiap

konsumen. Sehubungan dengan kondisi tersebut tim manajemen membuat kebijakan diberlakukannya layanan pesan *service* guna meningkatkan pelayanan serta memaksimalkan jumlah target unit masuk. Saat ini sistem layanan pesan *service* masih menggunakan sistem *phone booking* dan pencatatan manual oleh *workshop admin*. Dimana konsumen menelepon pihak bengkel ataupun datang secara langsung untuk melakukan pesan *service*.

Sistem yang sekarang dipakai terdapat banyak kekurangan yang menghambat proses pelayanan. Diantaranya: konsumen yang hendak melakukan pesan *service* via telpon, terkadang tidak ada yang menjawab dikarenakan *Workshop Admin* sedang tidak di tempat atau sedang melayani konsumen lain, konsumen yang hendak melakukan pesan *service* di batasi oleh waktu jam kerja bengkel, kondisi bengkel yang tutup pada hari libur nasional atau libur kerja memungkinkan konsumen tidak bisa melakukan pesan *service*, pencatatan manual laporan data kendaraan oleh *Workshop Admin* rentan terjadi kesalahan.

Dari uraian permasalahan diatas menjadi pertimbangan bagi penulis untuk melakukan sebuah penelitian dan diharapkan bisa mengatasi semua permasalahan tersebut. Maka dari itu penulis mengangkat sebuah judul :

“Perancangan Sistem Informasi Layanan Pesan Service Mobil Nissan Berbasis Web (Studi Kasus : PT Indomobil Nissan Daanmogot) ”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka didapat suatu rumusan masalah yaitu: Bagaimana merancang sebuah sistem informasi yang dapat mengatasi semua permasalahan mengenai layanan pesan *service* yang ada di PT Indomobil Nissan Daanmogot berbasis web?.

1.3 Batasan Masalah

Untuk mempermudah penulisan laporan agar lebih terarah dan berjalan dengan baik, maka perlu kiranya dibuat batasan masalah. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan laporan ini, yaitu :

1. Penulis hanya membahas tentang pelayanan mengenai layanan pesan *service* mobil.
2. Batas waktu layanan bisa dilakukan 2 hari sebelum waktu yang di janjikan.
3. Pembuatan sistem informasi dengan menggunakan metode berbasis web.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan *service* dengan mengembangkan sistem yang ada. Terbentuknya sistem informasi layanan pesan *service* diharapkan bisa mengatasi permasalahan yang ada sekarang.

1.4.2. Manfaat Penelitian

1. Memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan pesan *service*.
2. Dengan memperbaiki pelayanan *service* akan meningkatkan target jumlah unit masuk dan menambah pemasukan jasa setiap bulannya.
3. Dapat meminimalisir kesalahan karena *human error* yaitu resiko kesalahan data, pemasukkan data, serta pelaporan data.
4. Dapat mempercepat efisiensi kerja para karyawan, khususnya bagian *workshop admin*.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran secara keseluruhan dari penulisan, terdiri dari lima bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dibahas tentang latar belakang penulisan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini dibahas tentang tinjauan pustaka, teori dasar umum serta teori dasar khusus.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dibahas tentang objek penelitian, metode penelitian, bahan penelitian, tahapan penelitian dan jadwal penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dibahas tentang memuat perancangan sistem, diagram alur proses, struktur penyimpanan data, dan rancangan antar muka yang digunakan sebagai media komunikasi antara sistem dan pengguna. Pada bab ini juga dibahas tentang memuat hasil penelitian dan implementasi rancangan yang sudah dibuat/disusun.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dibahas tentang kesimpulan dari pembahasan secara menyeluruh serta saran-saran untuk pengembangan lebih lanjut.

