

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi zaman sekarang semakin berkembang pesat, khususnya di bidang electronic. Persaingan yang semakin pesat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaan agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus mampu berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Dengan begitu, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk mengikuti berkembangannya teknologi agar terjadi peningkatan pelayanan terhadap pelanggan, maka diperlukan suatu pengelolaan manajemen perusahaan yang baik serta peningkatan pada sumber daya manusia.

Seiring pesatnya perkembangan bisnis dalam segala bidang yang didukung dengan teknologi tinggi, terdapat penyesuaian di dalam penyajian informasi untuk kebutuhan para pengambil keputusan dan diperlukan pengembangan sebuah sistem. Ini dapat diartikan menyusun suatu sistem yang baru untuk meningkatkan perusahaan agar berkembang pesat.

Banyak masyarakat diluar sana yang memiliki begitu barang electronic dirumah mereka, terkadang jika barang tersebut rusak kita harus mengeluarkan uang yang begitu banyak untuk membeli barang baru, karna harga barang electronic di zaman sekarang sudah mulai berkembang dengan pesat, seiring perkembangan tersebut pasti harga yang di patok oleh setiap perusahaan electronic sangat mahal,

Demikian lah hal yang juga dilakukan oleh bengkel Mega Electronic dimana sebagai salah satu bengkel service berbagai macam peralatan electronic seperti AC,TV,Kulkas,Mesin cuci,Kipas angin dll.

Selain barang electronic yang berkembang pesat nampaknya perusahaan juga harus berkembang untuk memaksimalkan pekerjaan yang ada agar dapat bersaing dengan para kompetitor bengkel electronic lainnya.

Sistem pelayanan yang dijalankan di bengkel Mega Electronic masih manual dimana para pelanggan masih harus datang langsung ke bengkel untuk menanyakan informasi atau melakukan servis electronic yang akan memakan banyak waktu, dimana para pelanggan datang dan mengantri.Selain itu pelanggan juga bisa memesan melalui telfon tetapi hal itu dapat dilakukan pada saat jam kerja saja.

Oleh karena itu penulis membuat sistem usulan berupa website bengkel Mega Electronic yang dimana pelanggan bisa mendapat informasi dan melakukan pemesanan servis electronic secara online kapanpun dan dimanapun, oleh karna itu saya tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “ Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Service Berbasis Web Di Bengkel Mega Electronic”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Melihat permasalahan diatas maka di uraikan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. pelanggan hanya mendapat informasi apabila bertanya langsung atau melalui telfon

2. pelanggan yang ingin melakukan service harus datang langsung dan sangat memakan waktu jika harus menunggu karena jadwal penuh

### **1.3 Rumusan Masalah**

Aadapun perumusan masalah nya sebagai berikut :

Bagaimana merancang sebuah sistem pelayanan yang memudahkan pelanggan dalam memesan pelayanan service kapanpun dan dimanapun?

### **1.4 Batasan Masalah**

Untuk menghindari pembahasan agar tidak melebar dari focus permasalahan yang telah dirumuskan maka dibuatlah batasan masalah sebagai berikut :

1. Sistem ini hanya mencakup informasi tentang pelayanan perusahaan, booking service, laporan riwayat booking

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah memudahkan kegiatan Pelanggan dalam mendapat informasi mengenai bengkel dan juga memudahkan pelanggan melakukan pemesanan online kapanpun dan dimanapun.

### **1.6 Kegunaan Penelitian**

#### **1.6.1 Bagi Mahasiswa**

1. Mahasiswa dapat mengetahui secara langsung dan menjalannya tentang bagaimana merancang sebuah sistem.
2. Mempraktekan teori-teori yang di dapat dari perkuliahan

3. Menambah pengalaman dan wawasan agar terbiasa pada saat terjun di dunia pekerjaan

### **1.6.2 Bagi Perusahaan**

1. Perusahaan merasa terbantu dengan adanya sistem yang di buat.
2. Perusahaan dapat memberikan pelayanan yang memudahkan pelanggan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

### **BAB I Pendahuluan**

Bab ini merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, Kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II Landasan Teori**

Bab ini berisi tentang landasan teori dan tinjauan pustaka beberapa definisi sistem definisi uml, activity diagram, teori dasar web, bahasa pemrograman, database

### **BAB III Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi tentang tempat penelitian, sejarah perusahaan, identitas perusahaan, analisa permasalahan, usulan pemecahan masalah yang berisi activity diagram, dan kerangka berfikir penulis.

### **BAB IV Perancangan Sistem**

Berisi tentang use case diagram, analisa sistem dan proses bisnis, perancangan sistem yang berupa use case diagram, class diagram, sequence diagram, perancangan database, desain tampilan sistem.

## **BAB V Hasil Dan Pembahasan**

Berisi tentang hasil dan pembahasan sistem yang dibuat, berisi tentang hierarki sistem, spesifikasi hardware dan software, implementasi data base, implementasi antar muka, serta pengujian black box

## **BAB VI Kesimpulan dan Saran**

Berisi tentang kesimpulan dan saran

