

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi Informasi yang semakin canggih dewasa ini merupakan bagian integral dari semua lapangan bisnis saat ini. Tak ada satu pun dunia bisnis yang tidak terpengaruh terhadap pengaruh teknologi informasi yang cepat ini. Tentunya para pelaku bisnis harus bisa mengikuti laju dari perkembangan teknologi informasi yang serba cepat ini jika tidak ingin dunia bisnisnya tertinggal jauh dengan para pelaku bisnis yang lain.

Perkembangan TI mempengaruhi dunia bisnis dalam hal pemesanan yang mempermudah pelanggan untuk melakukan pemesanan. Platinum Auto Detailing bergerak di bidang pelayanan jasa cuci mobil dan motor yang menerapkan kelebihan dalam jenis-jenis layanan yang ditawarkan. Seperti perawatan pelapisan *bodywork* dengan menggunakan *wax* dan *coating* yang berfungsi mencegah jamur menempel serta agar cat kendaraan lebih terlindungi dari goresan ringan. Platinum Auto Detailing sudah mendukung penerapan teknologi dalam menyediakan pemesanan layanan cuci dengan perjanjian menggunakan media Whatsapp. Pelanggan dapat menghubungi admin untuk membuat janji pada jam yang sudah disetujui kedua pihak.

Dalam hal ini terdapat masalah ketika penggunaan teknologi untuk pemesanan layanan melalui media Whatsapp yang memiliki jumlah calon pelanggan yang banyak, sehingga menyebabkan ruang obrolan dari calon pelanggan kerap tidak terbaca oleh admin. Selain itu juga terdapat masalah calon pelanggan menunggu terlalu lama di tempat untuk mendapatkan antrian pelayanan di tempat dikarenakan pelanggan yang datang 30-50 pelanggan dalam satu hari tergantung tipe jenis layanan yang dipilih. Seperti perawatan *bodywork* hanya dapat melayani 5 kendaraan maksimal karena memakan waktu yang lama untuk pelayanan *bodywork*.

Melihat masalah tersebut penulis melakukan perancangan sistem pemesanan layanan cuci mobil dan motor berbasis website pada Platinum Auto Detailing, dengan bertujuan sistem ini dibentuk memberikan pengarsipan dan pemesanan layanan lebih dimudahkan serta lebih efisien.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan, rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengelolaan proses *booking* pada Platinum Auto Detailing saat ini?
2. Bagaimana membangun sistem layanan *booking* pada Platinum Auto Detailing yang lebih baik?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasar rumusan masalah yang sudah penulis uraikan di atas, di dapatkan tujuan penelitian ini adalah

- a. Untuk mempermudah calon pelanggan mengetahui layanan yang tersedia di Platinum Auto Detailing
- b. Untuk mempermudah *booking* yang dilakukan oleh pelanggan
- c. Untuk mempermudah pelanggan melakukan *booking* layanan sesuai jadwalnya
- d. Mengintegrasikan layanan *booking* yang dikelola oleh karyawan dari Platinum Auto Detailing

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Bagi IPTEK  
Diharapkan dapat digunakan untuk referensi informasi khususnya untuk topik pemesanan layanan dalam menyusun tugas akhir.
2. Bagi perusahaan  
Diharapkan dengan adanya sistem ini dapat memudahkan pelanggan melakukan pemesanan layanan dan memudahkan pemilik dalam melakukan membuat laporan pelayanan yang diberikan.

## 1.5 Batasan Masalah

Agar dalam penulisan Tugas Akhir ini lebih fokus dan lebih terarah, maka penulis memerlukan batasan batasan sebagai berikut:

1. Proses pemesanan layanan secara *online* ditawarkan untuk cuci maupun perawatan mobil dan motor .
2. Aplikasi ini tidak membahas mengenai pembatalan *booking*.
3. Aplikasi hanya menampilkan harga layanan dan pembayaran dilakukan di tempat.

## 1.6 Luaran Yang Diharapkan

Luaran yang diharapkan dalam penelitian ini adalah menghasilkan sebuah website layanan *booking online* yang memberi kemudahan kepada pelanggan untuk melakukan pemesanan layanan serta buku Laporan Tugas Akhir.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan ini, sistematika pembahasan diatur dan disusun dalam lima bab, dan tiap-tiap bab terdiri dari sub-sub bab, yaitu sebagai berikut:

- |       |                          |   |
|-------|--------------------------|---|
| BAB 1 | Pendahuluan              | Bab ini menjelaskan secara singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, luaran yang diharapkan, dan sistematika penulisan. |
| BAB 2 | Tinjauan Umum Perusahaan | Bab ini berisi penjelasan mengenai profil dan sejarah yang terkait dengan lembaga yang menjadi tempat penelitian.   |
| BAB 3 | Landasan Teori           | Bab ini berisi dasar-dasar teori yang dipergunakan dan sebagai acuan penyusunan laporan tugas akhir yang mendukung judul.   |

#### BAB 4 Pembahasan

Bab ini berisi penjelasan mengenai deskripsi sistem analisis dan perancangan aplikasi, serta pencapaian atas penyelesaian masalah yang sudah diuraikan.

#### BAB 5 Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir dari penulisan dan penyusunan laporan, berisi penarikan kesimpulan yang berasal dari penyelesaian masalah yang terdapat di dalam bab sebelumnya. Bab ini terdapat pula saran yang dapat diberikan oleh penulis berhubungan dengan analisis dan perancangan yang telah dilakukan oleh penulis.