

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan berkembangnya teknologi informasi pada sekarang ini menjadikan teknologi informasi sangat maju dan berkembang pada banyak macam bidang pekerjaan salah satunya pada bidang otomotif. Bidang otomotif merupakan cabang ilmu mesin yang mempelajari tentang perancangan, pembuatan, dan pengembangan alat transportasi darat yang menggunakan mesin. Pada bidang otomotif yang mendukung adalah layanan purna jual seperti perbaikan kendaraan, perawatan kendaraan dan juga modifikasi kendaraan. Pemberian servis kendaraan dan perawatan kendaraan pada saat ini menjadi sebuah kebutuhan pemilik kendaraan, pada Bengkel Ricardo Matic pelanggannya juga di dominasikan oleh permasalahan perbaikan dan perawatan mobil khususnya mobil *matic*. Bengkel Ricardo Matic merupakan bengkel khusus transmisi otomatis yang telah menghasilkan banyak testimoni mengenai hasil kerjanya yang memuaskan pelanggannya dalam perbaikan dan perawatan kendaraan. Keahlian yang dimiliki membuahkan hasil yang baik, namun sangat disayangkan karena sampai saat ini proses yang dilakukan di bengkel Ricardo Matic masih dilakukan secara manual. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan bengkel Ricardo Matic diperlukan peningkatan layanan dengan cara memudahkan pelanggan untuk memperoleh informasi perihal kebutuhannya yaitu seperti menginformasikan jadwal perawatan mobil yang dibutuhkan dan juga pelayanan reservasi untuk melakukan servis kendaraan tanpa harus datang terlebih dahulu ke bengkel.

Sistem informasi merupakan hal yang dibutuhkan dalam sebuah perusahaan untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan. Dengan adanya internet, segala kebutuhan informasi dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. Maka untuk memenuhi kebutuhan bengkel Ricardo Matic dibutuhkan adanya sistem informasi pelayanan dengan memanfaatkan internet untuk membuat sistem informasi yang berbasis *website*.

**Rerinthia Ricardo, 2021**

**APLIKASI LAYANAN PERBAIKAN DAN PERAWATAN MOBIL PADA BENGKEL RICARDO MATIC**

UPN VETERAN JAKARTA, Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi

[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id) – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

Target yang diharapkan dari adanya sistem informasi ini, selain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pihak bengkel Ricardo Matic, adanya sistem informasi ini bertujuan untuk membentuk loyalitas pelanggan serta menarik pelanggan untuk melakukan servis mobil di Bengkel Ricardo Matic. Maka berdasarkan latar belakang dan masalah yang telah dijelaskan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk membangun sebuah sistem informasi untuk bengkel Ricardo Matic dengan judul penelitian “APLIKASI LAYANAN PERBAIKAN DAN PERAWATAN MOBIL PADA BENGKEL RICARDO MATIC”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Pada latar belakang yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa pokok permasalahan yang dihadapi yaitu:

1. Bagaimana cara membuat sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan bengkel dalam meningkatkan pelayanan bengkel Ricardo Matic?
2. Bagaimana membuat sistem yang dapat mempermudah pelanggan bengkel Ricardo Matic untuk melakukan servis dan perawatan mobil?
3. Bagaimana cara mempercepat proses pendataan transaksi pada bengkel Ricardo Matic?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu:

1. Kebutuhan data didapat dari observasi terhadap proses bisnis layanan perbaikan dan perawatan kendaraan di bengkel Ricardo Matic.
2. Aplikasi ini terbatas pada pelayanan reservasi untuk melakukan perbaikan kendaraan, pengecekan status perbaikan kendaraan, dan struk transaksi.
3. Pendekatan yang digunakan pada pembuatan sistem informasi ini yaitu dengan menggunakan metode waterfall.
4. Pengguna aplikasi ini adalah Admin dan Pelanggan bengkel Ricardo Matic.

5. Pada aplikasi ini tidak membahas *membership*, keuntungan pada akun pelanggan ialah dapat melihat riwayat servis yang telah pelanggan lakukan sebelumnya.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, tujuan dari adanya aplikasi dalam penelitian yang berjudul aplikasi layanan perbaikan dan perawatan kendaraan pada bengkel Ricardo Matic adalah:

1. Mengotomatisasi proses bisnis yang ada pada Bengkel Ricardo Matic.
2. Memudahkan pelanggan untuk memperoleh informasi dan melakukan reservasi.
3. Membangun loyalitas pelanggan.
4. Membantu Bengkel Ricardo Matic dalam melakukan perencanaan sumber daya yang dibutuhkan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari adanya aplikasi layanan perbaikan dan perawatan mobil pada bengkel Ricardo Matic yang utama yaitu pelanggan dapat memperoleh informasi tanpa harus mendatangi bengkel terlebih dahulu dan bagi Bengkel Ricardo Matic dapat membangun loyalitas pelanggan.

#### **1.6 Luaran yang diharapkan**

Luaran dari penelitian ini berupa aplikasi layanan perbaikan dan perawatan mobil pada Bengkel Ricardo Matic berbasis web yang bermanfaat bagi pengguna serta bagi bengkel Ricardo Matic dan paper yang dipublikasikan pada seminar nasional mahasiswa yang diselenggarakan oleh fakultas ilmu computer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini ditujukan agar mempermudah pembaca. Berikut ini adalah sistematika penulisannya:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan, rumusan masalah yang diangkat, ruang lingkup penelitian, tujuan dilaksanakannya penelitian, manfaat yang dapat diberikan dari penelitian, luaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menguraikan tentang prinsip dan dasar teori yang digunakan dalam mendukung penulis untuk penyusunan penelitian.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai tempat dan waktu penelitian, tahapan penelitian beserta penjelasannya, dan jadwal perencanaan dilaksanakannya kegiatan penelitian.

### **BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab hasil dan pembahasan berisi tentang hasil dari penelitian yang sudah dilakukan beserta dengan pembahasan dari setiap tahapan yang telah penulis lakukan.

### **BAB 5 PENUTUP**

Pada bagian penutup berisi kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini serta saran dari penulis untuk penelitian kedepannya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar Pustaka adalah daftar bacaan yang dijadikan sebagai sumber atau referensi penulis dalam penelitian ini.

### **LAMPIRAN**

Lampiran berisi informasi tambahan atau pelengkap mengenai penelitian ini.