

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Memulai bisnis bagi kebanyakan orang bukanlah hal yang mudah, banyak pertimbangan di sana sini sehingga tidak jarang membuat orang batal memulai bisnis. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasaran.

Persaingan yang semakin luas menyebabkan harus adanya strategi pemasaran yang dapat membuat usahanya tetap berkembang. Supaya berhasil, perusahaan harus melakukan tugasnya melebihi pesaing dalam memuaskan konsumen. Maka, strategi pemasaran harus disesuaikan menurut kebutuhan konsumen maupun kebutuhan strategi pesaing.

Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis bengkel perawatan dan perbaikan mobil. Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan makin banyaknya bengkel-bengkel bermunculan di kota Medan. Pelayanan dan promosi yang ditawarkan pun beraneka macam, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap bengkel. Hal tersebut menuntut pihak pemilik atau pengelola bengkel untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding bengkel-bengkel kompetitornya. Demikian juga halnya di Bengkel Mobil Palapa Medan, dimana sebagai salah satu bengkel yang ada di kota Medan, juga memiliki strategi dan keunggulan yang berbeda dibanding pesaing yang ada. Dengan semakin

meningkatnya persaingan yang ada, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan setelah melakukan transaksi di Bengkel Mobil Palapa. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka di buat penelitian dengan judul: “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI BENGKEL MOBIL PALAPA MEDAN”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang terkandung dalam latar belakang diatas maka dapat teridentifikasi masalah yaitu “Bagaimana cara mengatasi pencarian data pelanggan dan transaksi pembayaran pada Bengkel Mobil Palapa Medan yang sekarang memakan waktu lama supaya lebih efektif dan tepat waktu?”

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjawab pokok permasalahan seperti yang telah disebutkan sebelumnya, adapun batasan-batasan masalahnya yaitu :

1. Admin dapat mengakses penuh aplikasi tersebut.
2. Perancangan aplikasi sistem bengkel mobil ini menggunakan bahasa pemrograman Visual Basic 6.0 dan Microsoft Access 2007.
3. Perancangan sistem informasi bengkel mobil palapa ini untuk mendapatkan data pelanggan, data pegawai, data servis kendaraan, transaksi pembayaran dan data pengambilan kendaraan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

- a) Untuk memperbaiki sistem manual yang ada menjadi sistem terkomputerisasi agar lebih baik.
- b) Membuat sistem informasi bengkel mobil yang mampu memenuhi kebutuhan.
- c) Sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan di **STMIK AMIKOM YOGYAKARTA** dan mendapat gelar sarjana (SI).

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini bagi pihak-pihak terkait adalah :

- a. Penulis
Meningkatkan pemahaman dalam perancangan sistem informasi sehingga dapat memberikan wawasan baru sebagai persiapan untuk melangkah ke dunia kerja.
- b. Bengkel Mobil Palapa Medan
Memberikan kemudahan dalam pelayanan informasi bengkel mobil palapa dan menjadikan hasil penelitian ini sebagai usulan untuk menerapkan sistem bengkel mobil palapa baru yang berbasis komputer.
- c. **STMIK AMIKOM Yogyakarta**
Dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk mengukur tingkat keberhasilan lembaga dalam pendidikan dan mengembangkannya.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Wawancara (*Interview*)

Metode ini diterapkan dengan cara melakukan komunikasi langsung dengan responden atau pihak yang bertanggung jawab mengenai masalah yang diteliti, yaitu pemilik Bengkel Mobil Palapa Medan.

2. Pengamatan (*Observation*)

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi atau penelitian langsung pada obyek penelitian.

3. Keperustakaan (*Library*)

Metode pengumpulan data dengan mempelajari buku-buku atau literatur-literatur yang telah ada sebagai referensi dan bahan pembandingan.

4. Jelajah jejaring (*browsing*)

Pengambilan data berupa title dan image dalam bentuk format *.html,*.pdf dan jpg melalui pencarian (*browsing*) dari situs-situs yang berkaitan langsung dengan permasalahan dalam penelitian ini.

1.7 Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang dasar-dasar teori yang mendukung dan mendasari dalam penulisan ini yang berhubungan dengan permasalahan yang akan di bahas.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini membahas tentang sejarah instansi, visi, misi instansi, dan model-model penyelesaian masalah sistem lama dengan membuat rancangan untuk sistem baru yang diusulkan.

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Berisi penerapan rencana implementasi sistem dan kegiatan implementasi sistem.

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran peneliti guna menghasilkan karya yang lebih baik.