

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bengkel Cat Mobil Daffa Mandiri merupakan bengkel yang bergerak di bidang jasa perbaikan roda empat atau lebih. Persaingan yang semakin pesat ini menuntut pelaku bisnis dan usaha untuk mampu memaksimalkan kinerja bisnisnya agar dapat bersaing. Pemilik usaha harus harus mampu berusaha keras untuk untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Untuk mengantisipasi berkembangnya teknologi, maka diperlukan suatu pengelolaan informasi agar masyarakat mengetahui keberadaan suatu usaha serta untuk kemajuan usaha itu sendiri dan dapat di kenal masyarakat. Dengan begitu banyaknya kebutuhan pelanggan akan informasi, sehingga dalam penyajian informasi dan penyampai informasi harus cepat dan benar-benar akurat.

Selama ini Cat Mobil Daffa Mandiri memiliki permasalahan belum adanya media penyampaian informasi yang didalamnya berisi tentang keberadaan usaha serta jasa dan layanan yang disediakan. Akibatnya, masih banyak pelanggan yang tidak mengetahui informasi apa saja yang ada berkaitan dengan perbaikan kendaraan. Berdasarkan penjelasan masalah yang telah di jelaskan penulis akan melakukan penelitian untuk mengatasi masalah yang ada. Oleh karena itu, penulis mengajukan sistem usulan berupa sistem informasi jasa layanan service body

mobil yang terkomputerisasi berbasis web. Dengan adanya sistem jasa layanan service body mobil secara online, maka pelanggan akan lebih mudah dalam mengetahui informasi di dalamnya secara cepat. Dengan sistem informasi yang berbasis web maka diharapkan konsumen akan lebih mudah mencari informasi serta dapat mengakses kapan saja dan dimana saja sehingga akan lebih cepat dan praktis. Karena web merupakan salah satu media pendukung dalam penyampaian informasi yang efektif dan efisien. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul "ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM INFORMASI JASA LAYANAN SERVICE BODY MOBIL BERBASIS WEB PADA BENGKEL CAT MOBIL DAFFA MANDIRI".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di jelaskan di atas masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana sistem informasi dapat memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi secara efektif dan efisien dalam pelayanan service body mobil ??".

## **1.3 Batasan Masalah**

Melihat rumusan masalah yang telah dijelaskan di atas maka penulis membatasi kedalam beberapa masalah yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1 Penelitian ini dilakukan di Bengkel Cat Mobil Daffa Mandiri.

2. Website dapat menampilkan profile, layanan, galeri, berita, info layanan, info service dan informasi-informasi tentang bengkel, serta informasi tentang lokasi bengkel.
3. Website ini dibuat sebagai media informasi kepada pelanggan ataupun pengunjung.
4. Sistem ini tidak membahas adanya pembayaran *online* untuk pembayaran akan di hubungin kembali oleh pegawai bengkel atau (admin) nantinya.
5. Hardware yang di gunakan harus menggunakan alat-alat yang terhubung dengan internet dan bisa bekerja melalui browser tanpa masalah.
6. Yang dapat masuk ke halaman website member hanya pengunjung yang telah terdaftar.
7. Sistem Informasi di buat berbasis *web*.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dari penelitian ini antara lain:

1. Persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I di Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Menambah wawasan dan ilmu penelitian dalam menulis karya ilmiah dan bisnis.

3. Menyelesaikan masalah yang ada di Bengkel Cat Mobil Daffa Mandiri
4. Membuatkan suatu media informasi agar kebutuhan konsumen terpenuhi. Penelitian ini bertujuan membuat suatu media informasi yang lengkap dan detail kepada pelanggan terhadap mobil yang ingin diperbaiki oleh Bengkel Cat Mobil Daffa Mandiri.

Penelitian ini bertujuan membuat suatu media informasi yang lengkap dan detail ditunjukkan kepada pelanggan maupun pengunjung terhadap mobil yang ingin diperbaiki oleh Bengkel Cat Mobil Daffa Mandiri serta memberikan informasi yang akurat dan tepat.

## **1.5 Metode Penelitian**

Untuk memecahkan suatu masalah diperlukan metodologi penelitian. Data sangat diperlukan untuk meneliti sebuah kasus agar penelitian berjalan dengan baik. Setelah data diperoleh maka akan diolah secara teliti agar dapat membangun sistem yang baik. Berikut adalah metode-metode yang digunakan penulis untuk membangun sistem ini.

### **1.5.1 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

### **1.5.1.1 Metode Observasi**

Penulis melakukan pengamatan langsung ke tempat yang akan digunakan untuk objek penelitian guna mengumpulkan data yang akurat. Serta mencari informasi informasi yang dibutuhkan di Bengkel Cat Mobil Daffa Mandiri.

### **1.5.1.2 Metode Wawancara**

Penulis melakukan wawancara kepada pemilik Bengkel Cat Mobil Daffa Mandiri untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan jasa layanan.

### **1.5.1.3 Metode Studi Literatur**

Penulis belajar dari buku-buku untuk menunjang dalam peroses pembuatan penelitian, guna memperoleh hasil yang optimal supaya kesalahan dan kekurangan dapat dihindari seminimal mungkin. Selain itu sebagai refrensi bagi penyusunan skripsi ini.

## **1.5.2 Metode Analists**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan penulis untuk menganalisis data yang terkumpul antara lain:

### **1. Analisis Kelemahan Sistem**

Metode ini membagi masalah-masalah yang ada pada sistem lama dalam beberapa aspek dan membuat rencana penyelesaiannya masing - masing tiap aspek. Aspek yang digunakan dalam metode PIECES yaitu: (*performance, information, economy, control, efficiency dan service*)

## 2. Analisis Kebutuhan Sistem

Menentukan kebutuhan sistem merupakan langkah penting dalam pengembangan sistem. Kebutuhan sistem bisa diartikan sebagai pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh sistem atau pernyataan karakteristik yang harus dimiliki oleh sistem.

Adapun analisis kebutuhan sistem yaitu:

1. Analisis kebutuhan fungsional
2. Analisis Kebutuhan no fungsional

### 1.5.3 Metode Perancangan

Dalam tahap ini dilakukan pembuatan model dari sistem untuk mempermudah memahami mengenai aliran data dan control, proses-proses fungsional dan nonfungsional, tingkah laku operasi dan informasi yang ada di dalamnya. Model yang di gunakan sistem ini yaitu:

1. Pembuatan Flowchart Sistem.
2. Perancangan user interface menggunakan *Use Case Diagram Unified Modelling Language (Use Case Diagram, Activity Diagram, Class Diagram dan Sequence Diagram)*.

3. Perancangan Database menggunakan *Entity Relationship Diagram(ERD)*.

### 1.5.5 Metode Pengembangan

Sistem ini menggunakan metode pengembangan SDLC model waterfall. Dimana Ciri khas waterfall adalah harus mengerjakan fase-fase dengan urut jika tidak menyelesaikan suatu fase maka tidak akan melanjutkan ke fase berikutnya, harus bertahap layaknya air terjun.

Dalam melakukan pengembangan website ada beberapa tahapan yang dilakukan oleh penelitian yaitu :

1. Pembuatan *Database*.
2. Pembuatan *Interface*.
3. Koneksi antara *Database* dan (*Form Interface*).

### 1.5.5 Metode Testing

Pada penelitian ini metode testing yang akan digunakan yaitu *Black Box Testing* dan *White Box Testing*. Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah sistem sudah berjalan sesuai yang diharapkan atau tidak. Dengan mencoba semua fitur dan tombol pada *website* apakah berjalan dengan baik atau tidak, jika ada fitur tidak berjalan dengan baik maka dilakukan pengecekan terhadap program untuk diperbaiki.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi yang digunakan penulis dalam penyusunan laporan skripsi ini terdiri dari 5 bab, masing-masing diuraikan sebagai berikut:

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, maksud dan tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan untuk skripsi ini.

### **BAB II. LANDASAN TEORI**

Bab ini menguraikan tentang teori-teori yang dipakai dalam, mendukung penelitian ini, yang dapat dijadikan dasar untuk penelitian ini dan pemecahan masalah pada pembuatan website ini yang berasal dari sumber terpercaya.

### **BAB III. ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini membahas tentang hal yang berhubungan dengan objek penelitian seperti sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, analisis permasalahan, usulan pemecahan masalah, perancangan aplikasi, rancangan database, dan rancangan user interface.

### **BAB IV. IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang penjelasan implementasi aplikasi, sarana yang dibutuhkan dan contoh pengoperasian aplikasi serta menguraikan evaluasi dari penelitian ini.



## **BAB V. PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dari penelitian ini dan saran- saran yang diusulkan untuk pengembangan lebih lanjut sehingga diharapkan dapat bermanfaat bagi Bengkel Cat Mobil Daffa Mandiri dan masyarakat.

