

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Penggunaan Teknologi di berbagai perusahaan dan instansi sudah tidak asing lagi terutama dibidang informasi. Teknologi berkembang dengan begitu cepat di segala bidang, terutama penggunaan komputer dan *smartphone*. Pemanfaatan internet saat ini sudah memasuki berbagai aspek bidang usaha. Dengan adanya teknologi informasi semua informasi dapat didapatkan dengan mudah dan cepat. Saat ini banyak perusahaan yang sudah memanfaatkan teknologi informasi untuk dapat menunjang kinerja perusahaan.

Kendaraan saat ini menjadi kebutuhan setiap masyarakat baik itu motor atau mobil, karena kendaraan membantu semua kegiatan yang dilakukan oleh semua masyarakat, agar kendaraan selalu dalam keadaan prima, kendaraan memerlukan perawatan secara berkala agar kendaraan tidak mengalami kerusakan saat dikendarai.

Servis adalah pekerjaan yang meliputi perawatan, pemeriksaan, penyetalan dan penggantian komponen yang telah rusak karena pemakaian, servis rutin diperlukan untuk menjaga kendaraan agar selalu baik kondisi baik. Mobil yang digunakan setiap hari akan mengakibatkan bagian dari mobil mengalami kerusakan atau penurunan fungsi pada mobil sehingga mengurangi kinerja mobil, sehingga mobil harus dilakukan servis secara berkala.

Kosambi Motor adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa terutama pemeliharaan atau servis mobil. Dalam pemeliharaan atau servis pada bengkel mobil saat ini memiliki permasalahan yaitu sering terjadinya penumpukan antrian servis mobil yang akan diperbaiki, layanan yang telah penuh serta kurangnya tenaga montir dibanding antrian pelanggan. Masalah itu dikarenakan waktu servis yang lama, serta pelanggan datang dalam waktu bersamaan untuk melakukan servis mobil sehingga membuat pelanggan sering membatalkan servis, selain itu batasan servis setiap harinya membuat pelanggan sering tidak mendapatkan pelayanan dari bengkel untuk servis kendaraannya, serta ruangan servis yang terbatas juga menjadi kendala karena mobil pelanggan tidak segera diambil setelah selesai servis berat, dan permasalahan lainnya yaitu pada admin bengkel, karena dalam setiap

perusahaan bengkel mobil, semua pemenuhan kebutuhan pelanggan dilakukan oleh admin bengkel. Proses pencatatan keluhan pelanggan, kebutuhan mobil pelanggan dan menyerahkan kendaraan setelah servis adalah tugas admin bengkel, hal ini membuat proses pendataan awal menjadi lama karena hanya dilakukan oleh satu orang.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk membuat sebuah aplikasi, yang diwujudkan dalam bentuk judul “APLIKASI *BOOKING* SERVIS MOBIL BERBASIS ANDROID STUDI KASUS PADA BENGKEL MOBIL KOSAMBI MOTOR KARAWANG”. Pembuatan aplikasi ini bertujuan agar mempermudah pelanggan dalam memesan layanan jasa servis kapanpun.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Bagaimana mengatasi keterbatasan admin dalam menangani pendataan pelanggan ?
2. Bagaimana mengatasi penumpukan antrian servis mobil pelanggan di bengkel ?
3. Bagaimana merancang aplikasi *booking* servis bengkel mobil berbasis android di bengkel mobil Kosambi Motor ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memudahkan admin bengkel dalam mengelola pelayanan terutama dalam melayani pelanggan yang ingin servis kendarannya.
2. Untuk mengatasi penumpukan antrian servis dibengkel, dibuatlah batasan servis pada aplikasi.
3. Untuk memudahkan pelanggan dalam menggunakan jasa layanan bengkel dengan menggunakan *smartphone* berbasis Android.

#### 1.4. Manfaat

Tugas akhir ini memiliki beberapa manfaat, baik manfaat secara praktis maupun manfaat secara teoritis.

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat dijadikan rekomendasi untuk perbaikan bagi sistem dan layanan bengkel.

2. Bagi Masyarakat Umum

Diharapkan dapat dijadikan referensi dan dapat menambahkan wawasan mengenai perbaikan sistem layanan dengan memanfaatkan sistem informasi dan diharapkan dapat membantu pengguna dalam servis kendaraanya dengan mengakses informasi yang berkaitan *booking* layanan bengkel mobil.

