

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi komputer pada masa sekarang ini memegang peranan yang sangat penting dalam berbagai aktifitas kegiatan manusia sehari-hari, guna mencapai hasil kerja yang maksimal. Hal ini disebabkan karena banyaknya kebutuhan manusia akan informasi yang sudah semakin luas, serta diimbangi juga dengan berkembangnya teknologi komputer itu sendiri, yang secara terus menerus dapat memenuhi kebutuhan manusia tersebut. Perkembangan teknologi saat ini sudah semakin canggih demi untuk memudahkan dalam penggunaan untuk menunjang kebutuhan kehidupan manusia pada era sekarang ini, kemajuan teknologi semakin berkembang pesat, hingga sampai saat ini salah satu kemajuan teknologi tersebut tercipta salah satunya adalah sistem operasi *android*.

Kini banyak orang membuka bisnis di bidang jasa pelayanan, salah satu nya adalah pelayanan jasa *service* motor atau yang biasa disebut bengkel motor, pada saat ini masih banyak bengkel motor yang belum menggunakan sistem jasa pelayanan informasi *service* dengan menggunakan *android* sehingga pelanggan yang akan melakukan *service* harus datang langsung untuk mengambil nomor antrian .

Berdasarkan latar belakang di atas ,maka penulis akan membangun sistem aplikasi e-service guna untuk membantu meningkatkan mutu pelayanan pada bengkel honda, dalam penelitian ini peneliti memilih lokasi penelitian pada PT. Honda Motor Karawang pada bagian Informasi dan Pelayanan, dengan objek penelitiannya adalah sistem informasi pelayanan *e-service*.

Penggunaan Sistem yang terkomputerisasi dirasakan perlu untuk pengolahan data layanan informasi. untuk itu penulis akan mengambil suatu rancangan sistem untuk dijadikan bahan penulisan dengan judul “Aplikasi *E-Service* Bengkel Motor Berbasis *Android*”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara mengatasi keluhan pelanggan terhadap antrian yang panjang.
2. Bagaimana mengatasi pendaftaran pelanggan *service* agar tidak harus datang langsung untuk mengambil nomor antrian.
3. Bagaimana apabila dibuatkan aplikasi untuk mempermudah pelanggan dalam proses pendaftaran *service*.

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud dari pembuatan karya ilmiah ini adalah sebagai berikut :

1. Mencari solusi dari kendala yang dihadapi *customer*.
2. Membuatkan aplikasi pelayanan informasi, pelayanan bengkel.
3. Membuatkan aplikasi online untuk nomor antrian.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari pembuatan aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kemudahan kepada *customer* dalam proses pemesanan nomor antrian tanpa harus membuang waktu untuk menunggu antrian.
2. Memberikan kemudahan informasi mengenai kuota antrian *service* kepada *customer*.
3. Memberikan kemudahan kepada pihak bengkel untuk memberikan informasi-informasi terkait kuota dan antrian pelanggan *service*.
4. Memberikan kemudahan kepada admin bengkel dalam penginputan data karena data sudah di input oleh *customer service* yang sudah mendaftar pada aplikasi.

1.5 Hipotesis

Dengan adanya aplikasi sistem ini, diharapkan dapat memberikan nilai tambah dalam hal pendaftaran online bengkel *service*, karena kegiatan sudah tersistem dan secara pekerjaan akan dapat terbantu dengan adanya aplikasi berbasis android.

1.6 Batasan masalah

1. Hasil dari sebuah penelitian menangani jasa pelayanan informasi *service* bengkel motor.
2. Merancang aplikasi sistem informasi bengkel motor.
3. Aplikasi ini menggunakan sistem *Android*, sehingga hanya dapat dijalankan pada perangkat *android*.
4. perangkat bergerak berbasis *Android* dengan versi minimal *Lollipop* karena *smartphone* sekarang tidak ada yang memakai versi awal *Android*.
5. Aplikasi ini membutuhkan koneksi internet untuk dapat mengakses *Google Maps*.
6. Aplikasi ini mempunyai 3 *user*, yaitu pelanggan, bengkel dan super admin.

