

# **BAB 1. PENDAHULUAN**

Tujuan dari penulisan adalah mengembangkan aplikasi member online pada bengkel checkpoint yang terletak di jalan terusan Sutami kav 22 Sarijadi Bandung 40151, pengembangan pada aplikasi ini meliputi penjadwalan baru sampai layanan email untuk menjaga hubungan perusahaan dengan konsumen.

penjelasan mengenai latar belakang masalah dan tujuan ada pada bab 1.

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan usaha di bidang jasa pada saat ini terus berkembang dan semakin banyak pula pesaing dalam bidang usaha yang sama. Semua perusahaan berkompetisi untuk membuat para konsumennya tetap setia pada perusahaannya. Salah satu cara adalah penggunaan sisi Teknologi yang memang sedang berkembang dengan pesat.

Saat ini pemilik pelanggan bengkel Checkpoint yang terletak di jalan terusan Sutami kav 22 Sarijadi Bandung 40151 merasa kesulitan dalam pengelolaan konsumen, hubungan antara perusahaan dengan konsumen kurang diperhatikan, pemilik dari bengkel checkpoint merasakan perlunya pembinaan hubungan antara konsumen dan perusahaan.

Beberapa konsumen yang ada di bengkel Checkpoint memerlukan perhatian khusus seperti pemilihan mekanik atau tenaga kerja yang sesuai kinerjanya dengan konsumen, pemilihan bahan-bahan untuk perawatan kendaraan yang lebih spesifik daripada pelanggan pada umumnya, layanan email juga akan diterima oleh konsumen seperti pemberitahuan mengenai layanan baru atau perubahan harga pada layanan atau produk yang disediakan,

Untuk mengatasi masalah yang terjadi di bengkel Checkpoint dibutuhkan aplikasi sistem informasi yang dapat menyediakan semua informasi mengenai kebutuhan dari konsumen. Oleh karena itu penulis akan

membuat sebuah sistem informasi yang berjudul “Sistem Layanan konsumen Bengkel Online Checkpoint”. Pada aplikasi ini pelanggan dapat dengan mudah mengetahui kondisi terakhir dari kendaraan mereka, tanggal service, sampai dengan pemilihan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Konsumen diharapkan dapat lebih dimudahkan dalam mendapatkan informasi mengenai kendaraan mereka, informasi mengenai tenaga kerja yang disediakan dan produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berikut ini merupakan rumusan permasalahan dalam penelitian ini :

1. Bagaimana membangun aplikasi yang dapat memberikan informasi mengenai teknisi secara spesifik yang diberikan oleh perusahaan ?
2. Bagaimana cara membangun aplikasi untuk memberi informasi penting seperti layanan kendaraan bermotor, jadwal service berkala, dan perawatan lainnya yang ditawarkan oleh perusahaan yang dibutuhkan oleh pelanggan mengenai kendaraan mereka?
3. Bagaimana cara membangun aplikasi untuk mengingatkan pelayanan pelanggan melalui email service untuk memenuhi kebutuhan kendaraan mereka ?

## **1.3 Tujuan Pembahasan**

Hasil akhir yang dicapai berupa Aplikasi untuk menangani hubungan perusahaan dengan konsumen. Aplikasi ini berfungsi agar konsumen dapat dipuaskan.

1. Mengetahui bagaimana membangun aplikasi yang dapat memberikan informasi mengenai ketersediaan tenaga kerja.
2. Mengetahui bagaimana membangun aplikasi untuk mendapatkan informasi detail mengenai jadwal service berkala, jadwal pembayaran pajak, layanan lain yang diberikan perusahaan

3. Mengetahui bagaimana cara membangun aplikasi email untuk mengingatkan kebutuhan konsumen dalam perawatan kendaraan mereka

## 1.4 Ruang Lingkup Kajian

Pada aplikasi member online ini batasan yang akan dibahas oleh penulis adalah :

- Aplikasi yang dihasilkan berbasis web dengan antar muka web desktop
- Pada Server :
  1. Hak akses terbagi pada Administrator dan User
  2. Setiap user memiliki user name dan password
  3. Administrator dapat mengakses semua fungsi dalam aplikasi dan dapat mengakses fungsi pengelolaan user
  4. User dapat mengakses semua fungsi pada aplikasi kecuali fungsi pengelolaan user
  5. Fungsi pengelolaan user antara lain fungsi delete user, edit user, add user.
- Pada Client
  1. Registrasi Pengguna.
  2. Log In dan log Out.
  3. Melihat data pekerja serta kemampuan pekerja secara spesifik.
  4. Melihat calendar event yang diadakan oleh pihak bengkel.
  5. Mengetahui semua jenis produk yang digunakan oleh perusahaan.
  6. Mengetahui history kendaraan dari mulai awal masuk bengkel sampai saat sekarang
  7. Mengetahui dan memesan Tenaga kerja yang disediakan oleh perusahaan
  8. Mengetahui dan memesan semua jenis layanan yang disediakan.
- Spesifikasi yang digunakan dalam membuat aplikasi ini adalah :
  1. Macbook 4.1
  2. Processor Name : Intel Core 2 Duo
  3. Speed Processor : 2,1 Ghz

4. Memory : 2gb
- Software yang digunakan dalam pembuatan aplikasi ini :
  1. Mac OS X Version 10.5.8
  2. Macromedia Dream weaver sebagai editor untuk bahasa pemrograman PHP
  3. Sistem basis data yang digunakan MySQL

## **1.5 Sumber Data**

Sumber data yang didapatkan berasal dari wawancara dengan manager bengkel checkpoint, sumber masalah dan penanganan masalah yang terjadi dibengkel checkpoint digali melalui wawancara agar pencarian solusi untuk aplikasi yang akan di implementasi di bengkel checkpoint menjadi benar-benar bermanfaat.

## **1.6 Sistematika Penyajian**

Sistematika penulisan yang akan digunakan dalam pembuatan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pendahuluan-pendahuluan seputar alasan serta tujuan penulisan laporan tugas akhir ini.

### **BAB 2 KAJIAN TEORI**

Bab ini berisi teori atau algoritma atau metode penunjang yang penulis gunakan ketika membuat aplikasi ini

### **BAB 3 ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM**

Dalam bab Analisis dan Desain berisi tentang semua pembahasan secara lengkap mengenai analisis pemecahan masalah, perancangan, desain aplikasi, dan penjelasan sistem.

### **BAB 4 HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini berisi tentang hasil penelitian laporan tugas akhir berupa beberapa *screenshot* hasil akhir *website*.

#### BAB 5 PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pembahasan serta uji coba hasil penelitian berupa *blackbox testing* terhadap *website* yang sudah dibuat

#### BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran terhadap penelitian ini.