

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi yang begitu pesat maka dunia usaha pun dituntut untuk bersaing secara kompetitif, dan dapat bekerja secara efektif dan efisien. Dengan kemajuan teknologi di jaman sekarang maka banyak dari masyarakat memanfaatkan atau menggunakan ilmu teknologi informasi ini. Salah satu hal mendasar dalam penjualan pada umumnya adalah penerapan transaksi yang dirancang sesuai dengan tujuan mencapai keuntungan dalam proses penjualan secara online.

Dengan keuntungan yang diberikan oleh teknologi Internet, maka teknologi ini dapat digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan pemesanan barang, sehingga perlu adanya sesuatu yang bisa menjaga hubungan dengan pelanggan. Melalui jaringan Internet diharapkan dapat memanfaatkan waktu dan seefisien mungkin karena barang yang di pesan akan dikirim oleh pihak perusahaan, dan pemesanan dapat dilakukan dimana dan kapan saja.

Pelanggan Bengkel Lautan Jaya Motor biasanya melakukan pemesanan suku cadang dengan cara telepon atau datang langsung ke bengkel. Untuk pemesanan melalui telepon, pelanggan tidak dapat melihat barang dan seringkali barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diinginkan. Terlebih pelanggan yang tidak memiliki waktu untuk datang langsung ke bengkel untuk melakukan pemesanan. Jenis barang yang ada di Bengkel Lautan Jaya Motor juga sangat banyak jenisnya. Sehingga stok barang sering kali tidak sesuai dengan perkiraan yang ada dan sering juga pelanggan Bengkel Lautan Jaya Motor ketika hendak melakukan service motor harus menunggu antrian untuk melakukan service. Sehingga untuk itu, dibutuhkan sistem informasi yang dapat melakukan penjualan dan reservasi *service* secara online.

Berdasarkan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk merancang dan membuat sebuah sistem informasi. Perancangan dan pembuatan tersebut dimaksudkan untuk memudahkan pelanggan Bengkel Lautan Jaya Motor untuk

melakukan pembelian barang secara online dan melakukan reservasi service. Di dalam sistem informasi ini juga terdapat forum yang dapat dimanfaatkan oleh member website untuk Tanya jawab seputar kendaraan dan juga ada promosi yang bisa dirasakan langsung oleh *customer*.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat diambil rumusan masalah :

1. Bagaimana membuat aplikasi yang dapat membantu pelanggan dalam membeli barang tanpa harus mengunjungi bengkel ?
2. Bagaimana merancang aplikasi yang dapat membuat pelanggan mengetahui jadwal service yang kosong, sehingga pelanggan tidak perlu mengantri ?
3. Bagaimana membuat sistem yang dapat membantu perusahaan dalam mengelola hubungan dengan pelanggan ?
4. Bagaimana membuat sistem yang dapat membantu pelanggan dalam membeli barang yang akan dibeli ?
5. Bagaimana membuat sistem yang dapat membantu pelanggan tanya jawab seputar kendaraan dengan adanya forum ?

### **1.3 Tujuan Pembahasan**

Berdasarkan pokok pokok masalah yang akan dijawab dan dipecahkan, tujuan yang hendak dicapai adalah :

1. Untuk membuat sistem informasi yang mempermudah pelanggan dalam membeli barang tanpa harus mengunjungi bengkel.
2. Untuk membuat sistem informasi yang membuat pelanggan mengetahui jadwal service yang kosong, sehingga pelanggan tidak perlu mengantri.
3. Untuk membuat sistem informasi yang mempermudah perusahaan dalam mengelola hubungan dengan pelanggan.
4. Untuk membuat sistem informasi yang yang dapat membantu pelanggan dalam mempermudah barang yang akan dibeli.

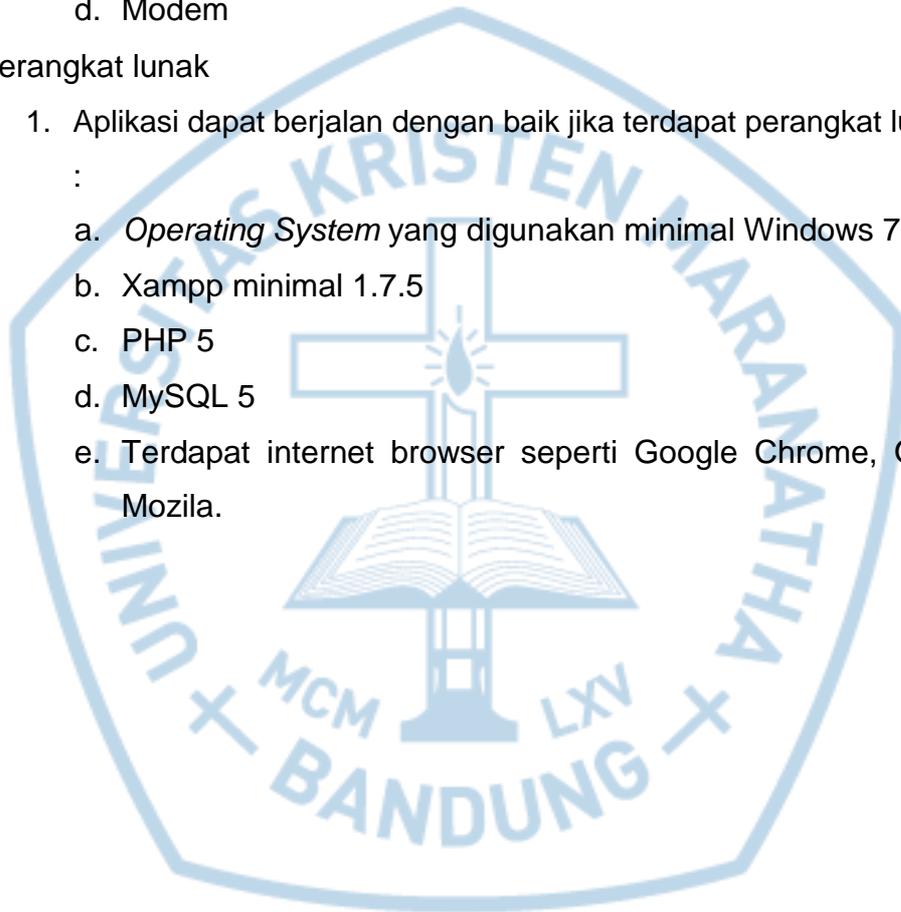
5. Untuk membuat sistem informasi sistem yang dapat mempermudah pelanggan tanya jawab seputar kendaraan dengan adanya forum.



#### 1.4 Ruang Lingkup Kajian

Untuk menjawab dari rumusan masalah di atas, maka akan dikaji hal – hal berikut:

- Perangkat keras
  1. Aplikasi dapat berjalan dengan baik jika perangkat keras yang digunakan memiliki *spesifikasi* :
    - a. *Processor* minimal Dual-Core
    - b. RAM minimal 1 GB
    - c. Hardisk minimal 250 GB
    - d. Modem
- Perangkat lunak
  1. Aplikasi dapat berjalan dengan baik jika terdapat perangkat lunak :
    - a. *Operating System* yang digunakan minimal Windows 7
    - b. Xampp minimal 1.7.5
    - c. PHP 5
    - d. MySQL 5
    - e. Terdapat internet browser seperti Google Chrome, Opera, Mozila.



- Batasan Aplikasi
  1. Website dapat diakses oleh Admin, Owner, Customer, Guest.
  2. Admin dapat mengelola data master barang, data user, data pesanan, Forum.
  3. Guest dapat melihat data barang, dapat melihat forum.
  4. Customer dapat melihat data barang, data pesanan, data pengiriman, data promosi, data forum, data pembayaran, membuat topic diskusi, membuat pesanan, *booking service*, menambahkan data *wishlist*, menambahkan data barang ke *chart*.
  5. Aplikasi hanya dapat diakses oleh pihak yang terbiasa dengan teknologi.
  6. Admin akan mengkonfirmasi *booking service* kepada pelanggan via telepon.
  7. Pegawai yang menangani service dipisah antara yang menangani *booking service* dan yang datang langsung.
  8. Jika *customer* sudah melakukan pembayaran, *customer* harus melakukan konfirmasi kepada admin.
  9. Jika admin sudah menerima konfirmasi dari *customer*, admin akan melakukan pengiriman dan melakukan konfirmasi bahwa barang sudah dikirim kepada *customer*.
  10. Rekomendasi barang dipilih berdasarkan rating yang dimasukkan oleh *customer*.

### 1.5 Sumber Data

Dalam pembuatan dan perancangan sistem, sumber data diperoleh dari :

#### 1. Study Pustaka

Study pustaka yang dimaksudkan disini adalah mempelajari lebih lanjut mengenai hal - hal yang diperlukan untuk merancang sistem. Study pustaka dilakukan dengan membaca buku di perpustakaan maupun membaca jurnal.

#### 2. Wawancara

Melakukan wawancara dengan mengajukan pertanyaan atau tanya jawab langsung kepada Kepala Sekolah mengenai permasalahan-permasalahan atau kendala-kendala yang dihadapi.

### 3. Observasi Lapangan

Observasi lapangan dengan melakukan pengamatan secara langsung untuk memperoleh informasi yang diperlukan dengan cara melakukan pengamatan dan peninjauan langsung ke instansi terkait.

## 1.6 Sistematika Penyajian

Dalam penulisan laporan, sistematika penulisan laporan yang akan digunakan adalah:

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan bab pertama yang berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup kajian, sumber data dan sistematika penulisan.

### BAB II : KAJIAN TEORI

Pada bab dua berisi landasan pemilihan teori yang menjadi pendukung pembuatan sistem. Bagian ini berisi tentang pengertian sistem, komponen sistem, dan model pengembangan sistem.

### BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini berisi mengenai analisa sistem yang akan dibuat. Berisi tentang desain basis data, desain sistem, desain user interface.

### BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang implementasi basis data implementasi sistem menyeluruh, dan implementasi user interface.

### BAB V : PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai hasil dari uji coba yang telah dilakukan pada bab sebelumnya yang berupa black box testing, hasil uji coba terhadap basis data, hasil uji coba menyeluruh, hasil uji coba user interface.

### BAB VI : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir dari laporan yang berisi tentang kesimpulan dan saran.

