

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Pengetahuan saat ini sudah cukup maju dan mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dengan adanya Sistem Informasi yang lengkap, cepat dan akurat maka sangat mendukung bagi pihak manajemen perusahaan dalam mengambil keputusan.

PT. Istana Kebayoran Raya Motor adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu perbaikan mobil. Secara teknis pemeliharaan kendaraan seperti perawatan dan Service di Dealer Honda. Perawatan kendaraan umum antara lain Ganti Oli, Tune-Up, Ganti Kopling, Timing Belt, Balance, Spooling, Service Unit AC, DLL. Yang dilakukan secara berkala. Sedangkan Service merupakan proses perbaikan kendaraan yang dilakukan dengan penggantian Spare Part maupun tidak. Secara administrasi pemeliharaan kendaraan perlu dilakukan pencatatan, hal ini dimaksudkan agar kendaraan selalu termonitor kondisi dan jadwal perawatan berkala.

Standar Transaksi Service adalah langkah-langkah kegiatan yang harus diikuti dalam Bisnis Service, merupakan suatu proses aktivitas yang berkaitan dimana setiap petugas dealer Honda yang harus dijalankan untuk tersedianya perbaikan. Hal ini dimulai dari membuat janji dengan pelanggan sejak datang ke dealer hingga hubungan tindak lanjut ke pelanggan untuk mengetahui hasil kualitas perbaikan.

Sistem transaksi pada PT. Istana Kebayoran Raya Motor saat ini masih menggunakan sistem secara manual. Sedangkan fungsinya sangat kurang dalam pengaturan pelayanan Operasional, laporan keuangan, serta informasi prosedur perbaikan di Dealer Honda terhadap customer. Oleh

karena itu penulis mencoba untuk membuat perancangan sistem terkomputerisasi agar dapat mempermudah dalam pengelolaan data.

Dengan pertimbangan diatas maka penulis ingin merancang suatu sistem yang berjudul “PERANCANGAN SISTEM ADMINISTRASI SERVICE PADA PT. ISTANA KEBAYORAN RAYA MOTOR”. Perancangan program ini, diharapkan dapat membantu perusahaan didalam meningkatkan pelayanan mereka. Program ini didukung dengan berbagai kemudahan-kemudahan sehingga para Staff tidak akan mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem ini.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang ada antara lain:

1. Bagaimana menyediakan pelayanan Service dengan baik kepada customer.
2. Bagaimana memudahkan staff untuk mengatur pelayanan service agar lebih efektif dan efisien.
3. Bagaimana membuat laporan tentang jumlah transaksi dan data-data customer yang telah melakukan service.
4. Bagaimana cara menyediakan layanan *handling complaint* untuk customer agar dapat memaksimalkan layanan complaint.
5. Bagaimana memudahkan customer untuk mendapatkan nomor urut antrian service (Booking Service) secara cepat tanpa harus datang terlebih dahulu ke dealer.
6. Bagaimana pemilik perusahaan dapat mengetahui laporan laba rugi.

### 1.3. Batasan Masalah

Dalam rangka pemusatan masalah yang ada dan agar tidak menyimpang dari pokok pembahasan, maka adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Membuat sistem transaksi laporan keuangan pada PT. Istana Kebayoran Raya Motor. menggunakan PHP ,My SQL. dan metodologi perancangan UML.
2. Sistem transaksi pada PT.Istana Kebayoran Raya Motor meliputi :
  - a. Pendaftaran Member melalui Customer.
  - b. Penjualan produk spare part.
  - c. Penyediaan jasa pelayanan service dan pembayaran.
3. Sistem layanan untuk customer
  - a. Layanan *handling complaint*
  - b. Layanan booking service
4. Laporan data transaksi dan produk pada dealer honda.
5. Dalam skripsi ini penulis hanya membahas tentang pelayanan service.

### 1.4. Tujuan Penulisan

Membuat aplikasi yang mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Mempercepat proses pencatatan data, pencarian data serta meminimalkan adanya kesalahan, ketidak akuratan, serta kehilangan data dalam proses transaksi operasional.
2. Pengelolaan data Standar transaksi yang menghasilkan laporan yang dibutuhkan
3. Mempermudah customer untuk melakukan service di Dealer Honda serta mendapatkan informasi mengenai prosedur perbaikan di Dealer.
4. Membuat aplikasi yang dapat menampilkan laporan laba rugi perbulan..

### 1.5. Manfaat

1. Meningkatkan citra bengkel yang lebih baik.
2. Mempermudah dalam pembuatan laporan.
3. Memperoleh informasi yang lebih cepat, tepat dan akurat.
4. Meningkatkan kinerja karyawan

### 1.6. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Penelitian Lapangan ( Field Reseach )

Penelitian yang melakukan mengadakan pengamatan langsung ke PT. ISTANA KEBAYORAN RAYA MOTOR yang merupakan sumber informasi yang sangat penting yang dapat membantu dalam analisa dan untuk langkah selanjutnya dalam rangka pembangunan sistem yang akan dibuat. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan dua cara yaitu:

##### a. Wawancara

Yaitu Metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab

langsung dengan para pengguna, dalam hal fungsi dan desain serta

memahami akan hal yang akan dikembangkan sesuai dengan permasalahan

penelitian. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh adalah data yang benar-benar akurat. Mengetahui apa dan bagaimana dari kegiatan pengolahan data serta informasi apa saja yang dibutuhkan oleh Customer.

##### b. Observasi

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati dan mengetahui secara langsung jalannya sistem yang sedang berjalan saat ini dan proses kerja dari tugas masing-masing serta melihat format-format laporan yang digunakan saat ini.

## 2. Penelitian kepustakaan

Penelitian yang Mencari topik-topik bahasan dan data teoritis yang bersumber dari buku-buku ilmiah, internet dan tulisan yang berkaitan dengan komputer dan masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih jelas tugas ini, maka materi–materi yang tertera pada tugas ini dikelompokkan menjadi beberapa sub – sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Ruang Lingkup Penelitian dan Sistematika Penulisan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan teori yang berupa Pengertian dan Definisi diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan tugas ini.

#### **BAB III : ANALISA SISTEM BERJALAN**

Pada bab ini berisikan gambaran tentang Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Operasional pada PT.Istana Kebayoran Raya Motor di Dealer Honda uraian masalah dan analisa masalah pada sistem yang berjalan.

#### **BAB IV : RANCANGAN SISTEM USULAN**

Pada bab ini akan menerangkan tentang usulan yang berupa tahap rancangan dan desain sistem mengenai prosedur sistem.

## **BAB V : PENUTUP**

Terdiri dari kesimpulan dan saran mengenai hasil riset dan penelitian secara keseluruhan pada aplikasi dan rancangan sistem usulan yang telah di bahas pada bab sebelumnya dan saran–saran untuk penerapan sistem dimasa yang akan datang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

