

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi kini telah berkembang dengan sangat cepat dan terjadi hampir semua aspek kehidupan, salah satunya merupakan kemajuan teknologi komunikasi. Teknologi informasi sangat diperlukan semua orang, baik pribadi, perusahaan yang hampir semua bidang bisnisnya. Kini semua informasi yang diinginkan dapat diperoleh menggunakan media *mobile phone / handphone*. Hal ini diakibatkan karena fungsi dari *mobile phone* yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Penggunaan media *mobile phone* lebih praktis karena dengan ukuran yang kecil dan mudah dibawa akan memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mencari informasi yang diinginkan dengan cepat dan mudah.

Manusia membutuhkan transportasi, seiring berkembangnya zaman dan adanya peningkatan mobilitas kegiatan. Kebutuhan akan sarana transportasi membuat masyarakat Indonesia berbondong-bondong memilih transportasi yang nyaman untuk digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan kendaraan tersebut terutama mobil di imbangi dengan bertambahnya penduduk yang semakin meningkat di setiap tahunnya. Tentunya semakin meningkatnya kendaraan, semakin meningkat pula masyarakat yang membutuhkan jasa service atau reparasi kendaraan yang mereka miliki.

Perawatan adalah sebuah operasi atau aktivitas yang harus dilakukan secara berkala dengan tujuan untuk melakukan pergantian kerusakan peralatan dengan resources yang ada (Kusnadi & Taryana, 2017). Peluang usaha ini dimanfaatkan oleh para pemilik modal untuk mendirikan perusahaan jasa bengkel yang menawarkan produk berupa jasa perawatan atau service kendaraan khususnya mobil. Berangkat dari hal tersebut ternyata membawa dampak semakin banyak pula jenis usaha bengkel mobil yang berdiri dengan tujuan melayani kebutuhan service serta reparasi mobil.

Bengkel mobil zondel merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa *service* atau perawatan kendaraan bermotor khususnya mobil. Bengkel mobil zondel dalam dunia automotif, memberikan jasa *service*, perawatan mobil, mulai dari perawatan berkala sampai *service* kerusakan mobil khususnya untuk wilayah Adipala. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sealama ini masih memiliki permasalahan yaitu pelanggan harus datang langsung ke bengkel langganan atau bengkel, menunggu antrian *service* atau perawatan mobil, serta kurang efisien karena menghabiskan banyak waktu.

Dengan adanya permasalahan ini maka perlu mengembangkan suatu aplikasi untuk meningkatkan pelayanan pemesanan jasa *service* atau perawatan mobil kepada pelanggan. Dengan sistem tersebut dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan *service* atau perawatan mobil tanpa harus datang langsung ke bengkel dan menunggu antrian untuk *service* mobil. Di dalam aplikasi tersebut pelanggan cukup membuat akun dan input alamat

lengkap pelanggan, nomor telepon pelanggan (yang bisa dihubungi), jasa layanan dan *admin* memilih montir untuk melakukan pelayanan terhadap pelanggan. Kemudian montir dari pihak bengkel mobil zondel akan datang ke alamat pelanggan. Setelah itu montir akan melakukan *service* atau perawatan terhadap mobil pelanggan. Dengan terbentuknya sistem ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan *service* mobil.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana membangun aplikasi pemesanan *service* mobil berbasis *android* guna mempermudah dalam hal pelayanan kepada masyarakat Adipala dan sekitarnya.

C. Batasan Masalah

Pembatasan masalah yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Montir hanya mencakup wilayah Adipala.
2. Montir hanya untuk *service* atau perawatan mobil dengan perawatan mobil dengan kerusakan ringan dan sedang.
3. Aplikasi ini hanya melayani *service* dan perawatan mobil.
4. Aplikasi ini melayani pemesanan *service* mobil.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada pelanggan dalam melakukan *service* atau perawatan mobil.
2. Menyajikan data yang meliputi layanan Jasa *service* Mobil seperti *service* dengan kerusakan ringan dan sedang.
3. Memudahkan jasa *service* mobil dalam melayani pelanggan pemesanan *service* mobil.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat di ambil dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Mempermudah pelayanan kepada pelanggan dalam melakukan pemesanan jasa *service* mobil.
2. Membantu memberikan kemudahan terhadap masyarakat di wilayah adipala dan sekitarnya untuk *service* mobil.
3. Meningkatkan efisien waktu bagi para pelanggan.