

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Teknologi informasi sangat diperlukan semua orang, baik pribadi, perusahaan yang hampir semua bidang bisnisnya. Hal ini ditandai dengan banyaknya pengguna komputer, baik untuk kepentingan perusahaan atau bisnis sampai kepada hal-hal yang bersifat hiburan dan pendidikan. Pesatnya perkembangan bisnis yang mengadaptasi teknologi informasi, mendorong terjadinya persaingan bisnis. Setiap pelaku bisnis bersaing untuk merebut pangsa pasar dan meraih pelanggan agar menggunakan produk atau jasa dari perusahaannya.

Transportasi dibutuhkan oleh manusia 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 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 Loxa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa *service* atau perawatan kendaraan bermotor khususnya mobil. Bengkel Mobil Loxa dalam dunia automotif, memberikan jasa *service*, perawatan mobil, mulai dari perawatan berkala sampai *service* kerusakan mobil khususnya untuk wilayah Purwokerto. 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. Kemudian montir dari pihak Bengkel Mobil Loxa 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:

1. Bagaimana membangun aplikasi yang digunakan untuk melakukan pemesanan montir *service* atau perawatan mobil melalui Bengkel Mobil Loxa.
2. Bagaimana membangun aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pemesanan montir dan menghemat waktu bagi pelanggan.

## **C. Batasan Masalah**

Batasan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah :

1. Jasa montir hanya mencakup wilayah Purwokerto selatan, timur, utara, barat.
2. Jasa montir untuk *service* atau perawatan mobil dengan kerusakan ringan, sedang dan berat.
3. Jumlah montir terbatas.
4. Hanya melayani *service* atau perawatan mobil.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada pelanggan dalam melakukan *service* atau perawatan mobil.
2. Menghindari antrian pelanggan dalam melakukan *service* mobil.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat di ambil dari penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Dapat membantu memberikan kemudahan terhadap masyarakat untuk melakukan *service* atau perawatan mobil di wilayah Purwokerto dan sekitarnya.
2. Untuk meningkatkan efisien waktu bagi para pelanggan.
3. Untuk meningkatkan pengembangan pelayanan jasa montir di wilayah Purwokerto.