

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bengkel Mobil merupakan Badan usaha yang dijalankan dan bergerak di bidang jasa perbaikan mobil. Gala Auto Service mobil ini terletak di Kabupaten Bengkalis, di Bengkalis juga sudah banyak masyarakat yang menggunakan mobil, bahkan mobil sudah menjadi kendaraan sehari-hari bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan ke pelanggan sering tidak sesuai dengan keinginan pelanggan. Ketika pelanggan akan melakukan perbaikan mobil, pelanggan di haruskan untuk datang langsung ketempat dikarenakan banyaknya mobil yang masuk setiap harinya. Mobil yang di perbaiki di bengkel tersebut terdiri dari beberapa tipe mobil yang berbeda. Adapun perbaikan yang sering dilakukan di bengkel ini yaitu pengecekan (*Tone up*), *power steering* (roda kemudi), *coating* (lapisan mobil), *overhaul* (turun mesin), perbaikan body mobil , check transmisi.

Penelitian ini dilakukan studi kasus di Gala Auto Service. Saat ini pada bengkel Gala Auto Service yang ingin melakukan perbaikan mobil *customer* langsung datang ke tempat, dan pelanggan akan menunggu giliran untuk di perbaiki. Kurangnya sistem penjadwalan di bengkel tersebut membuat pelanggan sulit untuk mengetahui kapan pelanggan dapat melakukan perbaikan yang mengakibatkan terjadinya penumpukan kendaraan yang akan melakukan perbaikan. Berdasarkan permasalahan yang sudah di jelaskan di atas, maka akan dibangun sebuah aplikasi booking penjadwalan bengkel dalam melakukan perbaikan mobil yang digunakan untuk memudahkan *customer* dalam memilih atau menentukan tanggal dan waktu untuk mengatur jadwal pada saat melakukan pemesanan bengkel mobil sehingga customer tidak perlu mengantri lama pada saat melakukan perbaikan.

Maka dari itu di bangunlah aplikasi ini, yang merupakan aplikasi berbasis web yang dapat memudahkan pelanggan untuk melakukan booking jadwal. Metode yang digunakan dalam membangun aplikasi ini menggunakan metode *prototype*. Keunggulan dari metode ini yaitu lebih menghemat waktu dalam

melakukan perancangan sistemnya, karena pelanggan berpartisipasi dalam membangun sistem hingga hasil perangkat lunak mudah disesuaikan dengan kebutuhan klien. Dalam proses penjadwalan pemesanan ini pelanggan yang memesan pertama kali itulah yang akan di kerjakan terlebih dahulu. Metode ini berfungsi untuk mempermudah pihak bengkel untuk melakukan pekerjaan mobil dengan efektif dan efisien.

Dengan adanya aplikasi penjadwalan ini di harapkan dapat mengurangi penumpukan mobil yang menunggu giliran serta memudahkan *customer* untuk melakukan penjadwalan pada Bengkel Gala Auto *Service* sebelum *customer* datang ke tempat. Aplikasi penjadwalan ini dapat di lakukan *update* data oleh admin, dan yang dapat melakukan pemesanan dan menentukan kapan akan melakukan perbaikan yaitu pelanggan. Pada halaman admin terdapat akses untuk meng-update data jadwal untuk melakukan *service*. Halaman admin tentunya berbeda dengan halaman pelanggan, karena didalamnya terdapat pilihan untuk menentukan tanggal dan jam *service* yang di inginkan dan juga dapat melihat tanggal dan jam yang sudah di *booking* oleh *customer* lain.

Pemilihan jadwal untuk melakukan pemesanan ini dapat langsung di isi melalui Aplikasi Penjadwalan Bengkel dan datanya akan langsung masuk ke halaman admin kemudian akan di rekap oleh admin. Admin dapat melihat dan meng-update tanggal dan jam yang sudah dipilih oleh *customer*.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan mengenai aplikasi jasa servis, sehingga penulis memiliki referensi untuk membangun aplikasi jasa servis ini : penelitian yang dilakukan oleh Simatupang (2019) dengan judul penelitian Perancangan Sistem Informasi Jasa Servis Kendaraan Dan Penjualan Suku Cadang Pada Jaya Bersama. Kegiatan yang dilakukan pada Bengkel Jaya ini masih dilakukan secara manual, seperti kegiatan transaksi yang dilakukan secara manual, dan transaksi yang sudah di lakukan antar pelanggan hanya mengandalkan bukti transaksi manual. Stok barang yang ada pada bengkel ini juga dicatat pada beberapa buku sehingga sulit untuk mengontrol jumlah barang yang tersedia. Kesulitan dalam pembuatan laporan transaksi dapat dimanipulasi oleh kasir maupun karyawan. Karena belum ada pengelolaan data yang baik,

sehingga menghambat proses penyampaian informasi terhadap pimpinan. Tujuan dari penelitian ini yaitu bagaimana merancang sebuah sistem pelayanan jasa service mobil untuk memudahkan dalam pengolahan data pelayanan dan menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan. Tahapan pengembangan sistem yang digunakan yaitu dengan tahapan analisis sistem, perancangan sistem, implementasi sistem dan perawatan sistem.

Aplikasi ini dibuat berbasis website dan bisa dijalankan di browser *chrome* maupun *mozilla*. Sistem ini memiliki dua sisi, yaitu sisi admin dan pelanggan. Sistem ini di bangun dengan menggunakan bahasa pemograman PHP (*Hypertext Preprocessor*), dan menggunakan database *Mysql*.

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang didapatkan rumusan masalah, yakni bagaimana membangun sebuah Aplikasi *Booking* Penjadwalan pada Bengkel Gala Auto Service Berbasis Web menggunakan Metode *Prototype*.

1.3. Batasan masalah

- a. Sistem yang dibangun berbasis website untuk *booking* jadwal bengkel.
- b. Sistem yang dibuat menampilkan informasi penjadwalan pada bengkel
- c. Pembahasan sistem ini hanya mencakup pada proses pemesanan *booking* jadwal servis mobil secara online pada Bengkel Gala Auto Service.
- d. Metode yang digunakan pada pengembangan sistem ini adalah metode *Prototype*.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu menghasilkan aplikasi penjadwalan pada saat melakukan pemesan pada Bengkel Gala Auto Service.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Bengkel dapat lebih meningkatkan pelayanan dan kualitas yang akan diberikan kepada pelanggan.
2. Memudahkan pelanggan dalam melakukan proses *booking* yang lebih baik dalam menentukan jadwal untuk melakukan perbaikan mobil.