

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan zaman saat ini sebaiknya persaingan dunia bisnis semakin ketat hal ini ditandai oleh banyaknya perusahaan-perusahaan yang bermunculan yang bergerak dalam jenis usaha yang sama. Perusahaan-perusahaan saling berlomba-lomba dalam merebut pasar agar para konsumen membeli produk yang ditawarkan dan berusaha mempertahankan pelanggannya agar tidak berpaling ke produk yang sama dari perusahaan yang berbeda. Penemuan, dan perubahan teknologi yang pesat seperti sekarang ini memunculkan suatu peluang dan tantangan pada perusahaan pengembang automotif yang berada di Indonesia.

Kegiatan pemasaran dari perusahaan dan strategi pemasaran perusahaan harus dilakukan sebaik mungkin untuk mendapatkan perhatian dan mempertahankan konsumen untuk tidak berpaling kepada produsen yang lain. Cara untuk mendiferensiasi suatu perusahaan adalah memberikan pelayanan yang berkualitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan pesaing lainnya secara konsisten.

PT. Hasjrat Abadi Gorontalo adalah cabang distributor eksklusif kendaraan di wilayah Indonesia bagian Tengah dan Timur yang memiliki jaringan yang luas kurang lebih dari 100 gerai resmi/*outlet*. Perusahaan ini memiliki visi untuk menjadi perusahaan distributor otomotif terdepan di Indonesia, dengan pelayanan terbaik khususnya di Indonesia bagian Timur. Hal ini terlihat pada data 3 tahun terakhir, dimana data penjualan mobil yang tercatat pada PT. Hasjrat

Abadi selama 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2016,2017, dan 2018 adalah 589 unit, 465 unit dan 819 unit mobil yang terjual. Selain menjual produk, PT. Hasjrat Abadi menyediakan layanan servis mobil. Layanan servis mobil PT. Hasjrat Abadi terbagi dua yaitu servis mesin dan servis *body* yang bertujuan untuk mendapatkan efisiensi kendaraan yang maksimum dengan kemungkinan kerusakan yang rendah dan waktu perbaikan yang singkat. Fungsi dari servis mobil tersebut adalah mempertahankan kondisi mobil secara maksimal, mencegah terjadinya kerusakan yang fatal secara dini, dan meningkatkan usia pakai kendaraan.

Dalam prakteknya layanan perawatan mesin diperlukan untuk mendapatkan suatu kondisi operasi produksi agar sesuai dengan perencanaan yang ada, dengan tujuan memperbaharui umur masa pakai dan kegagalan/kerusakan mesin sesuai dengan misi PT. Hasjrat Abadi Gorontalo, yaitu menciptakan kepuasan pelanggan melalui layanan penjualan dan purna jual yang terbaik. Adapun layanan perawatan *body* ditujukan untuk menganalisis kerusakan *body* mobil kemudian memperbaiki dimulai dari amplas, mengecat sampai *finishing*.

Saat ini sistem pemesanan servis mobil di PT. Hasjrat Abadi Gorontalo masih dilakukan secara manual dimana secara umum pelanggan datang langsung ke dealer, kemudian dealer melakukan pendataan pelanggan sekaligus membuat estimasi terhadap perbaikan kendaraan sesuai pemesanan servis yang telah dilakukan. Untuk proses selanjutnya, pihak teknisi dealer melakukan pendataan kerusakan mobil, sekaligus mengkonfirmasi pergantian *sparepart* (penambahan *sparepart* jika diperlukan) kepada *Servis Advisor* (SA) untuk dikonfirmasi ke pelanggan apabila disetujui, jika proses pergantian *sparepart* (*item* servis)

disetujui maka teknisi melanjutkan pengerjaan hingga proses pengerjaan mobil selesai.

Dari hasil observasi di PT. Hasjrat Abadi Gorontalo, diperoleh keterangan dari Servis Manager bahwa masalah saat ini adalah pelanggan mengalami kendala dalam menghubungi pihak servis. Dalam hal ini pemilik kendaraan memiliki keluhan kurang nyaman apabila pelanggan harus datang ke bengkel dan pulang kembali atau harus menunggu lama saat jatah giliran servis kendaraan. Keluhan pelanggan tersebut muncul karena pelanggan tidak mengetahui jadwal servis kendaraan. Dilain pihak, tidak hanya bagi pengguna kendaraan tetapi di pihak perusahaan juga mengalami kerugian apabila pelanggan tidak mengetahui jadwal servis. Dimana apabila pelanggan tidak mengetahui jadwal servis, calon pelanggan enggan untuk melakukan servis kendaraan dikarenakan jadwal servis ternyata penuh. Selain itu, tidak ada informasi mengenai status kendaraan yang ditinggalkan di bengkel mengakibatkan area servis kendaraan penuh. Ditambah lagi pelanggan harus melakukan pemesanan sebelum H-1. Hal ini dapat menyulitkan PT. Hasjrat Abadi dalam menempatkan atau mengatur kendaraan yang ada di area bengkel. Mengingat area bengkel PT. Hasjrat Abadi terbatas, maka hal ini menjadi masalah bagi PT. Hasjrat Abadi.

Penerapan sistem *android* merupakan salah satu langkah atau cara untuk membantu *pelanggan* dalam melakukan servis mobil dan mempermudah pihak dealer dalam mengelola data dalam layanan servis mobil. Sistem nantinya dirancang agar pelanggan dapat melakukan servis mobil melalui perangkat *mobile phone* berbasis *android*, sehingga mempercepat proses pemesanan servis. Selain itu pelanggan dapat mengetahui status layanan servis (selesai, tidak datang, batal

oleh admin). Pelanggan juga menerima notifikasi saat status pesanan berubah secara *real-time*. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Widnyana dkk. (2015) yaitu sistem yang dibangun dapat memfasilitasi pelanggan dalam pencarian bengkel di Kota Denpasar.

Berdasarkan uraian diatas yang dilakukan menggunakan *mobile phone* berbasis *android* maka usulan dalam penelitian ini yaitu membangun sistem informasi servis mobil di PT. Hasjrat Abadi Gorontalo yang dapat mempermudah pelanggan untuk melakukan servis mobil dan mempermudah pihak dealer mengelolah data layanan servis. Sehingga menjadi solusi yang dapat menghubungkan pelanggan dengan pihak dealer.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimana merancang sistem informasi servis mobil berbasis *android* di PT. Hasjrat Abadi Gorontalo?

## **1.3 Ruang Lingkup penelitian**

Adapun ruang lingkup penelitian ini adalah:

- a. Sistem yang dibuat memfasilitasi pemesanan servis mobil, maupun estimasi biaya servis mobil.
- b. Pengguna sistem ini yaitu admin, teknisi dan pelanggan.
- c. Sistem ini menyediakan fasilitas penjadwalan servis sesuai keinginan pelanggan serta memberikan notifikasi berupa informasi servis berkala, persetujuan pemesanan servis, dan pemilihan sparepart/ item servis.

- d. Pembuatan aplikasi sistem informasi ini dibuat dengan menggunakan bahasa pemrograman *HypertextPreprocessor* (PHP), *Java* dan *MySQL* sebagai *database*.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

Untuk merancang sistem informasi servis mobil berbasis *android* di PT.

Hasjrat Abadi Gorontalo

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat Teori

Penelitian ini merupakan sarana penerapan pengetahuan dan pengalaman melalui aplikasi berbasis *android* yang secara teori berguna untuk pengembangan penelitian sejenis. Selain itu, penelitian ini sebagai acuan kepada peneliti untuk melakukan penelitian pada perusahaan lain yang bergerak dibidang otomotif dalam meningkatkan pelayanan pada perusahaan tersebut.

- b. Manfaat Praktis

Penelitian ini akan memudahkan konsumen dalam pemesanan servis mobil dan mengetahui estimasi biaya servis mobil. Sedangkan untuk perusahaan penelitian ini menjadi masukan dan mengembangkan sistem yang sedang berjalan untuk meningkatkan pelayanan pada *Dealer* Toyota PT. Hasjrat Abadi Gorontalo.

batal oleh admin). Pelanggan juga menerima notifikasi saat status pesanan berubah secara *real-time*.

Pada tahapan perancangan sistem dimana sistem ini menggunakan model UML (*Unified Modelling Language*). Perancangan yang sudah dibuat selanjutnya dilakukan pembuatan dan pengujian sistem, pada tahap ini dibuat dalam bentuk *coding* menggunakan bahasa pemrograman berbasis *android* dan berbasis dekstop serta basis data *Mysql*. Keunggulan pada aplikasi android yaitu memiliki tampilan yang *user friendly* dan dapat menampilkan notifikasi secara *realtime*.

Setelah itu dilakukan pengujian sistem menggunakan *Blackbox* dan *Whitebox*, Pengujian *blackbox* menguji apakah program yang di implementasikan sesuai dengan perancangan atau belum, sedangkan pengujian *whitebox* dilakukan untuk mendeteksi kesalahan yang ada pada kode program dan juga untuk mengetahui kompleksitas yang terdapat pada kode program.

Setelah melakukan tahapan pembuatan dan pengujian sistem selanjutnya dilakukan implementasi sistem, output dari tahapan ini berupa tampilan halaman sistem informasi servis mobil berbasis *android* di PT. Hasjrat Abadi Gorontalo.

Setelah tahap implementasi sistem maka dilakukan pemeliharaan sistem terhadap sistem yang telah dibuat. Pengujian antarmuka dengan instrument SUS telah dilakukan secara terstruktur dan terukur secara akurat menggunakan 10 pernyataan dengan 10 responden sebagai tolak ukur penilaian. Hasil metode pengujian dengan instrument SUS memperlihatkan skor penilaian berada pada 81,75 yang berarti sistem aplikasi servis mobil dapat diterima (*acceptable*) dan termasuk dalam grade A dan B dengan rating *excellent*. Dengan demikian sistem

aplikasi servis mobil dapat dijadikan salah satu alternative dalam melakukan layanan servis mobil berbasis android di PT. Hasjrat Abadi Gorontalo.