

## **BAB I**

### **PENDAHULU**

#### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan zaman, kebutuhan informasi yang cepat, akurat, dan *efisien* semakin dibutuhkan dalam membantu proses pekerjaan manusia termasuk pada sistem pengelolaan perusahaan. PT Selamat Toyota Kota Sukabumi yang beralamat di Jl. KH. Sanusi No. 111, Sukakarya. Kec Sukabumi. Kota Sukabumi Jawa Barat merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi kendaraan roda empat dengan bermerek Toyota, selanjutnya dikenal dengan nama Selamat Toyota. Terdapat dua hal utama yang dilakukan Selamat Toyota sukabumi yaitu penjualan mobil dan pelayanan perbaikan kendaraan.

Dengan perkembangan zaman yang sangat modern ini dunia otomotif pun sangat maju dengan berbagai sistem pelayanan perbaikan di dalamnya, dengan segala kemudahannya untuk memenuhi kebutuhan *customer*. Di perusahaan yang saya teliti saat ini belum sepenuhnya pelayanan perbaikan kendaraan dengan mudah karena masih menggunakan pelayanan secara telepon untuk *booking* kendaraan saat ini, petugas bengkel masih merasa kesulitan dalam mengelola proses *booking*. Karena banyaknya keluhan *customer* dalam pelayanan *booking* perbaikan kendaraan dengan berbagai keluhan saat ini.

Maka dari itu penulis ingin meneliti mengenali pelayanan perbaikan kendaraan yang ada di perusahaan selamat toyota, karena pelayanan perbaikan kendaraan yang ada di perusahaan selamat toyota hanya bisa melayani perbaikan kendaraan di bengkel saja, dengan adanya aplikasi *android* yang dibuat oleh penulis bisa memudahkan *customer* memperbaiki kendaraanya dengan mudah. Melalui dua tersebut yaitu penjualan serta pelayanan perbaikan kendaraan Selamat Toyota berharap dapat memudahkan dalam penjualan mobil serta pelayanan perbaikan kendaraan. Dengan berkembangnya perusahaan otomotif di Selamat Toyota kami bermaksud memberikan kemudahan kepada *customer* dengan menawarkan sebuah aplikasi berbasis *android*. Dengan aplikasi tersebut *customer*

dapat dengan mudah dalam mendapatkan pelayanan memperbaiki kendaraan dimana saja secara mudah serta menghemat waktu, tanpa harus datang ke lokasi bengkel untuk melakukan *booking* perbaikan kendaraan, melainkan dapat dilakukan melalui media bergerak seperti handphone dan tablet.

Aplikasi berbasis *android* sangat dibutuhkan dalam mendukung pelayanan perbaikan kendaraan yang ada di perusahaan PT. Selamat Toyota Sukabumi, oleh karena dapat mempermudah pelaksanaan pelayanan perbaikan kendaraan yang dapat meningkatkan pelayanan kualitas secara umum. Aplikasi berbasis android dirancang untuk membantu melayani proses pemesanan (*booking*) pelayanan service berkala untuk kendaraan dengan merek Toyota. Berdasarkan masalah di atas penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul **"APLIKASI *BOOKING SERVICE ONLINE* DI PT SELAMAT TOYOTA BERBASIS *ANDROID*"**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan di atas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Pemesanan pelayanan perbaikan kendaraan (*booking service*) di Selamat Toyota masih dilakukan menggunakan telepon atau dengan kunjungan langsung ke lokasi bengkel Toyota.
2. Belum adanya fasilitas pemesanan pelayanan perbaikan kendaraan secara *online*.
3. Petugas bengkel merasa kesulitan dalam mengelola proses *booking* pelayanan perbaikan kendaraan.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mempermudah dalam pelayanan *service*
2. Meningkatkan kualitas pelayanan perbaikan kendaraan *customer*, dengan menyediakan fasilitas *booking service* secara *online*
3. Memudahkan *customer* dalam melakukan pemesanan pelayanan perbaikan kendaraan

### 1.4 Batasan Masalah

Dari uraian diatas, maka perlu dibuat batasan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian difokuskan pada masalah pemesanan pelayanan perbaikan (*booking service*)
2. Penelitian dilakukan di PT. SELAMAT TOYOTA SUKABUMI
3. Pengguna dari aplikasi berbasis *android* adalah petugas bengkel dan pelanggan Selamat Toyota.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis  
Penulis dapat mendalami penggunaan bahasa pemrograman java yang digunakan untuk mengembangkan aplikasi.
2. Bagi *customer*  
Mempermudah mendapat pelayanan perbaikan kendaraan.
3. Bagi *teknisi*  
Mempercepat pekerjaan, dan menyelesaikan secara tepat waktu.
4. Bagi perusahaan  
Mendapatkan referensi selanjutnya pengembangan aplikasi dalam mendukung proses bisnis perusahaan.

## **1.6 Sistematis Penulisan**

raian singkat pada masing-masing bab adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Membahas latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan, sistematis penelitian.

### **BAB II STUDI PUSTAKA**

Memaparkan konsep umum diantaranya kajian islam yang terkait dan pengertian – pengertian yang terkait judul penelitian, memaparkan konsep analisis dan perancangan, bahasa pemograman dan *tools* yang digunakan, konsep pengujian, serta studi terdahulu yang terkait dengan penelitian dan penyusunan laporan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Berisikan uraian tentang masalah langkah-langkah penelitian, pengumpulan data, analisis sistem, perancangan sistem, implementasi sistem, pengujian sistem serta menguraikan tempat dan waktu.

### **BAB IV PERANCANGAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan perancangan dari aplikasi yang akan dibuat dalam bentuk diagram UML, analisis kebutuhan, alur sistem yang sedang berjalan dan yang diusulkan, perancangan

### **BAB V IMPLEMENTASI**

Pada bab ini penulis menjelaskan bagaimana penerapan dari perancangan yang telah dijelaskan sebelumnya dibuat menjadi sebuah aplikasi.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan penulis

