

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya kemajuan dalam bidang teknologi dan informasi saat ini telah memberi kemudahan dalam menyediakan informasi yang akurat dan mengaksesnya secara cepat. Semakin pentingnya informasi bagi perusahaan terlihat dari semakin banyaknya penggunaan sistem informasi oleh pelaku bisnis dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaannya. Munculnya internet merupakan salah satu contoh dari berkembangnya teknologi informasi. Banyak media sistem informasi bermunculan dari pemanfaatan internet, salah satunya adalah *website*. *Website* dapat dengan mudah diakses dimana saja selama tersedia koneksi internet. Hal tersebut membuat beberapa perusahaan mulai menggunakan *website* untuk membantu perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Salah satu usaha yang mulai menyadari pentingnya menggunakan *website* adalah Go Zoel Service. Alasan dipilihnya penggunaan *website* adalah *website* bisa menjadi langkah yang efektif untuk menaikkan penjualan di bidang usaha apapun termasuk usaha bengkel milik Go Zoel Service, semakin banyak pengguna internet yang melihat produk atau jasa yang di tawarkan di *website* semakin besar juga peluang terjadinya transaksi penjualan, sehingga bisa mendatangkan lebih banyak profit.

Go Zoel Service adalah usaha yang bergerak di bidang jasa servis kendaraan roda dua dan juga penjualan suku cadang. Go Zoel Service mulai berkembang pesat dalam hal jasa pelayanan servis. Bahkan dalam sehari bengkel tersebut bisa melayani 18 sampai 27 pelanggan untuk pelayanan jasa servis sepeda motor. Pelanggan yang ingin melakukan servis harus datang langsung ke bengkel untuk mendaftar tanpa mengetahui jumlah pelanggan lain yang sudah mengantri, sehingga kadang-kadang harus menunggu lama sebelum mendapat pelayanan, bahkan mungkin harus menjadwalkan ulang ke hari berikutnya. Selain itu, pegawai sering tidak akurat dalam penginputan data servis sehingga data berantakan dan data rentan hilang karena masih ditulis tangan menggunakan nota keluhan pelanggan.

Permasalahan lain yang dihadapi oleh bengkel terkait dengan sepeda motor yang ditinggal oleh pelanggan saat diservis. Pihak bengkel tidak dapat menepati waktu pengambilan kendaraan sesuai dengan yang dijanjikan. Akibatnya, pelanggan kecewa ketika datang ke bengkel dan mendapati kendaraannya belum selesai diservis.

Saat ini pemasaran produk atau suku cadang kendaraan, oleh Go Zoel Service terbatas pada pelanggan yang langsung datang ke bengkel. Pihak bengkel melihat penjualan suku cadang tidak optimal karena informasi mengenai tersedianya produk suku cadang yang hanya dapat diketahui oleh pelanggan dengan datang langsung ke bengkel membuat penjualan yang terjadi tidak maksimal.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis membuat analisis dan perancangan sistem untuk permasalahan tersebut sebagai Tugas Akhir dengan judul **“Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Penjualan dan *Booking Service* pada *Service Motor Go Zoel Berbasis Web*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang coba diselesaikan dalam tugas akhir ini adalah:

1. Tidak sesuai jadwal pengambilan sepeda motor dan jadwal servis pada pelanggan, karena sering sekali jadwal *service* telah terisi penuh dan pelanggan harus datang dan menjadwalkan kembali bila ingin melakukan servis.
2. Sering terjadi kehilangan dan kesalahan dalam penginputan data servis, karena sistem operasional masih ditulis tangan dengan nota keluhan pelanggan.
3. Pemasaran produk terbatas pada pelanggan yang datang langsung ke bengkel untuk melakukan pembelian.

1.3 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dari tugas akhir ini adalah:

1. Admin atau Kasir dapat mengakses halaman *front end* dan *back end* pada *website*, pada bagian *back end*, admin dapat meng-*update website* dengan

melakukan *login* pada halaman admin terlebih dahulu, akses untuk admin atau kasir meliputi:

- a. Mengelola data *booking* servis.
 - b. Mengelola status jasa servis.
 - c. Mengelola status pembayaran produk.
 - d. Mengelola jasa yang ditawarkan.
 - e. Mengelola produk yang dijual.
 - f. Mengelola stok produk.
 - g. Mengelola promo.
 - h. Mengelola FAQ.
 - i. Mengelola jasa pengantar.
 - j. Mengelola akun bank.
 - k. Melihat informasi pelanggan.
 - l. Melihat *contact us*.
 - m. Melihat detail produk.
 - n. Melihat detail pesanan jasa.
 - o. Mengelola *about us*.
 - p. Mengelola *home*.
 - q. Mencetak laporan penjualan produk.
 - r. Mencetak laporan penjualan jasa.
 - s. Mengelola akun admin.
 - t. Mengelola konfirmasi pesanan dan pembayaran.
 - u. Mengelola pencarian produk.
 - v. Mengelola *Help Center*.
 - w. Mengelola keranjang belanja.
2. Pelanggan hanya dapat mengakses halaman *front end* pada *website* untuk melakukan proses *booking* servis dan pembelian suku cadang, Akses pelanggan meliputi:
- a. Melihat informasi *about us*.
 - b. Melihat informasi *home*.
 - c. Melihat promo yang sedang berlangsung.

- d. Melakukan pemesanan jasa *booking* servis (servis ringan, servis besar, *overhaul*).
 - e. Mengelola informasi data diri.
 - f. Melihat riwayat pemesanan jasa servis.
 - g. Melihat status servis (servis *start*, servis *finish*)
 - h. Melihat riwayat pemesanan produk suku cadang.
 - i. Melihat katalog produk.
 - j. Melihat katalog jasa.
 - k. Melakukan pemesanan produk.
 - l. Melakukan pembayaran.
 - m. Mengajukan *contact us*.
 - n. Dapat melakukan *tracking*.
 - o. Melihat profil,
 - p. Melihat FAQ.
 - q. Melakukan pencarian produk
 - r. Menggunakan *help center*
 - s. Menggunakan keranjang belanja
3. Pengunjung hanya dapat melihat halaman *front end* pada *website* seperti:
- a. Melihat informasi *about us*.
 - b. Melihat informasi *home*.
 - c. Melihat promo yang sedang berlangsung.
 - d. Melihat katalog produk.
 - e. Melihat katalog jasa.
 - f. Melihat *profile*
 - g. Melihat *contact us*.
 - h. Melihat FAQ.
4. Hak akses untuk jasa pengiriman meliputi:
- a. Melakukan konfirmasi pengambilan produk.
 - b. Melakukan konfirmasi pengantaran produk.
 - c. Melakukan konfirmasi pembayaran jika tunai.

1.4 Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan uraian di latar belakang di atas maka tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk menganalisis dan merancang sistem informasi penjualan dan *booking* servis pada Go Zoel Service.

Adapun manfaat dari Penyusunan Tugas Akhir ini bila dikembangkan menjadi *website* adalah:

- a. Rancangan ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan sehingga dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan *booking* servis.
- b. Rancangan ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan sehingga dapat meminimalisir terjadinya redudansi dan kehilangan data karena sistem operasional sudah terkomputerisasi.
- c. Rancangan ini dapat menjadi acuan dalam pengembangan sehingga *website* dapat menjangkau banyak orang dan bisa digunakan kapan saja dan akan mempermudah pelanggan dalam mengetahui informasi mengenai Go Zoel Service serta dapat memperluas pemasaran produk.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi yang digunakan pada analisis dan perancangan sistem adalah mengacu pada metodologi SDLC (*System Development Life Cycle*). Tahapan yang digunakan yaitu :

1. Mengidentifikasi masalah, peluang dan tujuan

Adapun kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah :

- a) Merumuskan masalah yang dihadapi oleh sistem berjalan pada usaha dengan menggunakan kerangka *fishbone*.
- b) Menentukan peluang ketika diterapkannya peningkatan sistem informasi baru dan tujuan dari hasil rancangan sistem yang akan dibuat.
- c) Membuat perbandingan *website* sejenis seperti:
 - a. sanjayahonda.com
 - b. astramotor.co.id
 - c. astra-honda.com

Adapun teknik dalam pengumpulan data yang penulis gunakan untuk kebutuhan analisis sistem informasi adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Dilakukan dengan pengamatan langsung setiap kegiatan operasional yang dilakukan pada tempat usaha tersebut.

b. Wawancara

Melakukan tanya jawab dengan pihak terkait mengenai semua kegiatan yang ada di tempat usaha tersebut.

c. Studi Pustaka

Selain melakukan kegiatan di atas penulis juga melakukan studi kepustakaan melalui literatur-literatur atau referensi-referensi yang ada di perpustakaan, dan jurnal yang ada di internet.

2. Menentukan syarat-syarat informasi

Adapun kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah :

- a) Menggambarkan struktur organisasi.
- b) Merincikan tugas dan tanggung jawab dari setiap staf/bagian dari perusahaan.

3. Menganalisis kebutuhan sistem

Adapun kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah :

- a) Menggambarkan *Flow of Document* (FOD) sistem berjalan sesuai dengan proses-proses yang terdapat dalam sistem berjalan.
- b) Menganalisis dokumen-dokumen keluaran dan masukan yang digunakan dalam sistem berjalan.
- c) Mengidentifikasi kebutuhan *non-fungsional* sistem dengan menggunakan kerangka *PIECES*.
- d) Merancang proses sistem usulan dengan menggunakan DFD (*data flow diagram*) untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam sistem berjalan.

4. Merancang sistem yang direkomendasikan

Adapun kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah :

- a) Merancang *user interface* dari *website* dengan menggunakan *Adobe XD*.

- b) Merumuskan kamus data yang akan digunakan dalam perancangan tabel *database* dan melakukan proses normalisasi terhadap simpanan data yang akan dirancang menjadi tabel.
- c) Merancang basis data (*database*) sistem usulan dengan menggunakan *MySql*.



UNIVERSITAS
MIKROSKIL