

BAB I

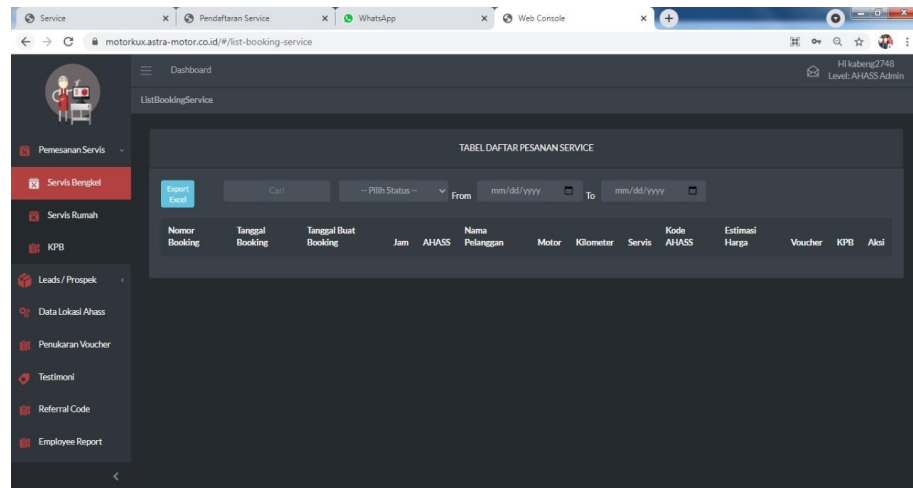
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan TIK khususnya teknologi berbasis perangkat bergerak (*mobile*) yang sangat pesat membuat pekerjaan manusia terasa lebih mudah. Fenomena ini menyebabkan ketergantungan manusia terhadap penggunaan perangkat bergerak (*mobile*) maupun perangkat lainnya yang terhubung internet. Hampir di semua organisasi maupun instansi pemerintahan melakukan pelayanan masyarakat menggunakan teknologi baik itu penggunaan *internet*, *computer*, maupun *mobile smartphone*. Dengan adanya teknologi, mampu meningkatkan proses pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif. Kemajuan TIK bisa menjadi solusi yang tepat sasaran dengan kita manfaatkan untuk membuat suatu sistem informasi untuk mengatasi setiap permasalahan yang ada baik di lingkungan organisasi maupun instansi pemerintah. Sistem operasi Android saat ini merupakan salah satu sistem operasi yang pada saat ini mengalami pertumbuhan sangat pesat didunia, khususnya di Indonesia. Oleh karena itu, penggunaan aplikasi pada Mobile Android menjadi salah satu aspek yang dapat mempermudah dan membantu tugas kerja dan berlangsungnya bisnis sebuah perusahaan[2]

Dengan berkembang pesatnya suatu teknologi informasi akan mempermudah dalam pengaksesan suatu informasi yang efisien, akurat, serta cepat, namun dalam hal sistem informasi yang ada di Ahass Wahana Motor berkebalikan. Demikian pula dengan permasalahan yang timbul dalam pelayanan Service kendaraan masih ditemukan beberapa kendala yaitu masih banyak pelanggan yang melakukan pendaftaran secara offline dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang penggunaan sistem yang ada, serta pelanggan yang merasa kesulitan ketika mengakses website pendafran karena menu-menu yang ada di website sulit dimengerti oleh pelanggan sehingga para Pelanggan memilih untuk melakukan pendafran secara offline.

BAB II



Gambar 1.1 Tampilan dashboard website pendaftaran *motorkux.astra-motor.co.id*.

Melihat keadaan sekarang masih terlihat banyak pelanggan yang masih datang ke bengkel hanya untuk melakukan pendaftaran online untuk booking service kendaraan sehingga masyarakat yang melakukan pendaftaran di bengkel mendapatkan pelayanan yang lebih lama dari pada pelanggan yang sudah melakukan pendaftaran online di rumah hal ini disebabkan kurangnya kemampuan dalam menggunakan sistem pendaftaran yang ada, serta banyak pelanggan yang merasa kesulitan ketika mengakses website pendaftaran karena menu-menu yang ada di website sulit dimengerti oleh pelanggan. Informasi tersebut diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara dengan Kepala bengkel Bapak Hidayat yang diperoleh dari berbagai keluhan para pelanggan di Bengkel Ahass Wahana Motor.

Berdasarkan hal tersebut maka diperlukannya perancangan *mockup* aplikasi pendaftaran *service* kendaraan di Bengkel Ahass Wahana Motor sehingga diharapkan dapat memberikan penyelesaian persoalan dan memberikan pelayanan yang lebih baik dimasa depan agar Ahass Wahana Motor dapat mencapai tujuan bisnis yang lebih baik dari sebelumnya. Pada proses perancangan sistem informasi ini mahasiswa menggunakan software Balsamiq untuk membuat rancangan sistem informasi pada sistem e-Wahana untuk sistem pendaftaran service kendaraan, untuk tindak lanjut penyelesaian mahasiswa

BAB II

menggunakan metode RAD dalam proses Analisa perancangan sistem informasi pendaftaran e-Wahana Service Kendaraan. Berdasarkan hal tersebut, penulis melakukan sebuah penelitian dalam penyusunan laporan PKL yang berjudul “Perancangan *Mockup* Aplikasi Pendaftaran *Service Motor* Berbasis Android Menggunakan *Metode Rapid Application Development (Rad)* di Ahass Wahana Motor)”. Ada beberapa tahapan antara lain Tahapan *Requirement Planning Phase*, Tahap *User Design Phase*, *Implementation*.

B. Tujuan

Tujuan dibuatnya rancangan atau prototype sistem informasi pendaftaran service kendaraan online adalah:

1. Sistem informasi ini sangat membantu masyarakat dalam pendaftaran online dengan mengunduh aplikasi di *google play store* pada *gadget android* untuk mendapatkan kode *booking* e-Wahana tanpa harus datang ke Bengkel.

2. Memangkas alur pendaftaran offline sehingga mempercepat pengurusan pendaftaran service kendaraan di Bengkel Ahass Wahana Motor Pekalongan.
3. Melakukan analisa terhadap sistem pendaftaran yang sudah ada di Ahass Wahana Motor
4. Memudahkan pegawai dalam memverifikasi pendaftaran online service kendaraan sehingga tidak perlu mengantri di *customer service*.
5. Merancang Aplikasi Android e-Wahana untuk pendaftaran Service kendaraan.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kerja *Praktik* penulis di Bengkel AHASS WAHANA MOTOR adalah pada bagian pelayanan untuk service kendaraan. Tugas pokok penulis dalam melaksanakan kerja *Praktik* di kantor adalah menganalisa bisnis proses dan penggunaan sistem informasi yang digunakan untuk melakukan pelayanan Service kendaraan. Pada saat pelaksanaan tugas, penulis memasukkan data pelanggan yang akan melakukan service kendaraan ke dalam sistem *motorkux.astra-motor.co.id*. Penulis membantu pelayanan untuk membantu *booking dan verifikasi online* di *customer service* dengan memasukkan nama, nomor kendaraan atau plat kendaraan dan request service .Penulis juga membantu dalam melakukan rekap laporan harian pendapatan dan jumlah kendaraan yang masuk. Dengan adanya permasalahan masyarakat banyak yang melakukan pendaftaran online di kantor dan belum adanya sistem informasi pendaftaran service kendaraan secara online menggunakan aplikasi *android* maka penulis mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi lapangan kepada pembimbing PKL bernama Indra Nuroso.

D. Aspek Umum Kelembagaan

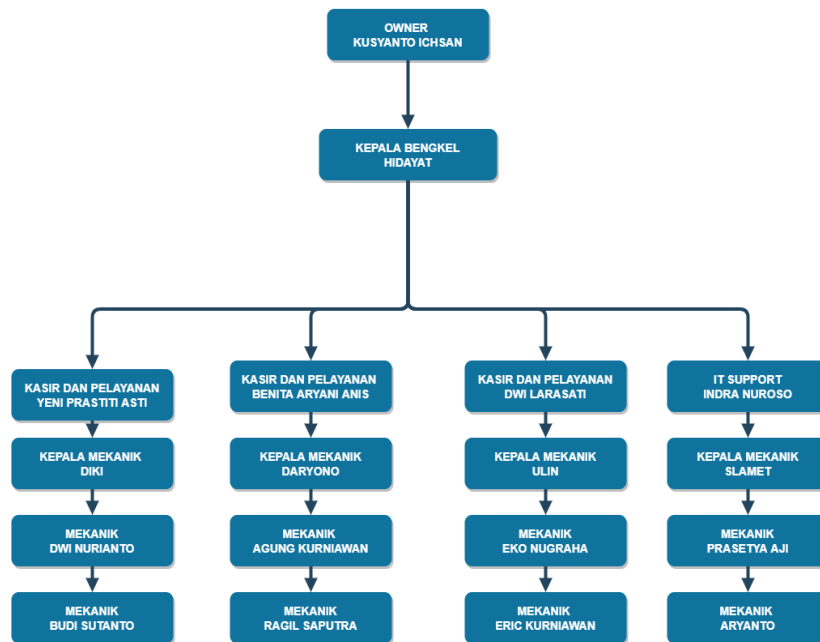
1. Profil



Gambar 1.2 Logo Ahass Wahana Motor

Ahass Wahana Motor merupakan cabang dari Ahass 2748 Wahana Motor Dibawah Naungan Main Dealer Astra Motor Semarang yang memberikan berbagai layanan untuk perbaikan mesin kendaraan bermotor. Seperti layanan Pit Express yaitu penggantian oli, layanan service ringan, layanan service berat, layanan injektor, layanan service CVT, serta layanan Wahana Help yaitu layanan yang diberikan untuk pelanggan setia di ahass wahana motor yang mengalami permasalahan motor mogok di jalan sehingga memudahkan pelanggan hanya dengan menghubungi nomor di layanan wahana Help. Ahass Wahana Motor terus melakukan upaya perbaikan agar selalu mendapatkan kesan positif dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Alamat Ahass wahana motor yaitu Jl.Bahurekso, Kajen Pekalongan, Ahass Wahana Motor Memiliki Semoyan dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan yaitu berkualitas dan bergaransi, Responsif, nyaman, Jaringan Luas, Modern dan lengkap, Kepastian Biaya.

2. Struktur Organisasi Ahass Wahana Motor



Gambar 1.3 Struktur organisasi pada Ahass Wahana Motor

3. Visi Misi AHASS WAHANA MOTOR

Visi

Memberikan kemudahan pelayanan Service Sepeda Motor Honda yang didukung dengan fasilitas yang memadai dan Sumber Daya Manusia yang Handal

Misi

1. AHASS Wahana Motor Group Menjadi andalan bagi pengguna sepeda motor Honda dalam perawatan dan perbaikan sepeda motor Honda.
2. AHASS Wahana Motor Group Senantiasa meningkatkan skill dan kinerja seluruh karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen

BAB II

3. AHASS Wahana Motor Group Selalu melakukan inovasi-inovasi baru dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

E. Metode Penulisan Laporan

Berikut adalah beberapa metode yang digunakan dalam melakukan penulisan laporan.

1. Metode Studi Pustaka

Dalam Studi pustaka dilakukan dengan cara mempelajari berbagai macam literatur sumber tertulis seperti buku, jurnal, dan dokumen lainnya yang dapat menambah pengetahuan penulis dalam melakukan penelitian ini. Penulis juga menyesuaikan masalah atau hal-hal yang menjadi dasar proses pelayanan melalui sistem informasi yang ada pada Ahas Wahana Motor.

2. Metode Wawancara

Pada Metode ini dilakukan dengan berkomunikasi secara langsung dengan kepala Bengkel Ahas Wahana Motor mengenai tugas pokok pelayanan Bengkel Ahas Wahana Motor, divisi bagian yang ada dibengkel. Kedua, peneliti mewawancarai staff bagian pelayanan service kendaraan tentang berbagai macam website maupun aplikasi yang digunakan untuk pelayanan bagi service kendaraan seperti website motorkux.astra-motor.co.id, aplikasi manajemen sistem, website laporan harian, aplikasi reminder, dan bisnis proses yang ada mulai dari masyarakat melakukan pendaftaran sampai selesai perbaikan kendaraan. Hingga ditemukan permasalahan pada proses pendaftaran di *Customer Service* bagian registrasi pendaftaran yaitu masih banyak ditemukan masyarakat yang melakukan *booking* pendaftaran di bengkel padahal sudah disediakan website motorkux.astra-motor.co.id.