

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi internet dipicu oleh kemajuan teknologi komputer dan telekomunikasi. Saat ini, teknologi ini mampu menangkap berbagai jenis informasi, namun perlu dilakukan penyaringan agar mendapatkan informasi yang akurat dan relevan memiliki dampak signifikan dalam peralihan dari era informasi ke era internet [1]. Pemanfaatan teknologi dapat memberikan manfaat dan meningkatkan peluang keberhasilan dalam berbagai kegiatan bisnis. Maka dari itu, banyak perusahaan yang saling bersaing dalam mengadopsi teknologi guna mempertahankan daya saingnya di pasar [2]. Dengan berkembangnya teknologi, menuntut perusahaan untuk mengikuti perkembangan teknologi yang ada dan menginginkan menjadi yang terbaik di antara yang lainnya. Tidak mengherankan bahwa perkembangan teknologi dan informasi telah merambah ke berbagai sektor, termasuk industri, pendidikan, dan otomotif. Contoh pada sektor otomotif yaitu bengkel motor. Bengkel motor adalah salah satu jenis usaha komersial yang memberikan layanan perbaikan purna jual kepada konsumen. Bengkel motor bergerak dalam bidang jasa layanan, yang dimana melayani atau memperbaiki kendaraan motor [3]. Kemudian terdapat badan usaha bengkel motor yang masih menggunakan metode lama dalam proses bisnis mereka, terutama dalam pelaksanaan proses pelayanan yang masih mengandalkan sistem manual, salah satunya pada bengkel motor *SJH Garage*. Bengkel motor *SJH Garage* Merupakan tempat yang menyediakan layanan perbaikan, perawatan, dan modifikasi untuk kendaraan bermotor, yang berlokasi di Kabupaten Purbalingga. Pada bengkel *SJH Garage*, mekanik atau teknisi yang akan melakukan berbagai pekerjaan termasuk Perbaikan dan pemeliharaan rutin, Perbaikan mesin, Perbaikan sistem elektrikal, modifikasi dan layanan

darurat. Terkait permasalahan yang telah dirumuskan pengelolaan proses pelayanan di bengkel motor *SJH Garage* dapat dioptimalkan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan penjualan sparepart motor memerlukan sebuah tempat penjualan online seperti *marketplace*. Penggunaan teknologi informasi pada industri otomotif khususnya bengkel motor *SJH Garage* ini bertujuan untuk memfasilitasi pengelolaan informasi dan akurasi informasi. Selain itu Bengkel motor *SJH Garage* dipilih sebagai objek penelitian memiliki beberapa alasan diantaranya memiliki potensi pasar yang luas untuk website yang dapat memberikan manfaat dan kemudahan bagi pemilik bengkel dan pelanggan mereka, kurangnya representasi online pada bengkel motor *SJH Garage*, dengan adanya website dapat berfungsi sebagai platform untuk menyampaikan informasi lengkap tentang bengkel motor, dan kemudia dengan terciptanya website bengkel motor *SJH Garage* dapat mengeksplorasi peluang baru melalui pemasaran digital.

Kemudian perkembangan teknologi yang semakin pesat, data jumlah kendaraan roda 2 juga dapat menjadi sebuah faktor dari badan usaha bisnis bengkel motor. Data jumlah kendaraan roda 2 yang bersumber dari website Badan Pusat Statistik Jawa Tengah bahwa Pada tahun 2019, tercatat ada sekitar 312.287 unit kendaraan roda dua yang terdaftar, tahun 2020 sebanyak 320.372 unit, dan pada tahun 2021 sebanyak 328.457 unit. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa perkembangan jumlah kendaraan roda 2 terus meningkat di setiap tahunnya. Hal ini sangat berdampak bagi badan usaha bengkel motor.

Pada industri bengkel atau otomotif, bisnis layanan perbaikan dan penjualan sparepart telah menjadi bagian yang sangat penting sejak dulu hingga sekarang. Para pengusaha yang beroperasi di bidang layanan dan Penjualan suku cadang kendaraan berpromosi untuk produk atau layanan yg telah dilakukan melalui media tradisional seperti surat kabar dan pamflet. Namun, dengan persaingan bisnis yang ketat dan kemajuan

teknologi informasi yang pesat, pelanggan cenderung lebih mudah beralih ke pesaing-pesaing lainnya [4].

Dengan menggunakan sistem pemesanan layanan service motor berbasis website pada bengkel motor SJH *garage* , tujuan utamanya adalah untuk memudahkan konsumen dalam mendapatkan informasi harga suku cadang motor serta memesan layanan perbaikan motor tanpa perlu mengunjungi bengkel secara langsung, diperlukan solusi yang dapat memberikan layanan tersebut secara online. Penelitian ini akan merancang sebuah website menggunakan framework Laravel dan dengan menggunakan metode agile sebagai kumpulan solusi. Metode *Agile* mempunyai keunggulan fleksibilitas, memungkinkan peneliti untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan persyaratan proyek, kemudian kemampuan untuk merespons perubahan kebutuhan pelanggan atau perubahan pasar yang dapat terjadi dengan cepat. Maka dari itu metode *Agile* dipilih dalam penelitian ini karena sangat penting ketika sistem yang membutuhkan perbaikan atau pembaruan karena memungkinkan perubahan atau pengembangan sistem dilakukan dengan lebih cepat dan responsif. Platform berbasis website dipilih karena website tidak memerlukan proses instalasi untuk menggunakannya, sehingga website tidak membutuhkan memori yang besar pada perangkat yang digunakan. Selama Anda memiliki browser dan koneksi internet, Anda dapat menjalankan situs web kapan saja, di mana saja. framework Laravel dipilih karena meningkatkan efektivitas waktu pembuatan sebuah website dan juga efisiensi pada penulisan kode program.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dan penyebaran kuesioner kepada owner bengkel serta pengambilan sampel 10 responden dengan pelaku usaha service kendaraan di SJH Garage, yang terletak di jalan Bukateja-Kutawis, Bukateja Purbalingga, ditemukan bahwa saat ini bengkel menggunakan sistem pemesanan yang masih mencatat secara manual dan sistem pemasaran yang digunakan hanya melalui penyebaran iklan melalui

brostur dan direct selling kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan adanya sebuah sistem pemesanan dan penjualan baru yang dapat membantu penjual dan pembeli dalam melakukan transaksi jual-beli secara langsung antara bisnis dan pelanggan. Sistem ini juga akan mempermudah penyebaran informasi yang dibutuhkan. Kemudian pemilik bengkel mempunyai beberapa referensi website bengkel yang bisa menjadi acuan dalam proses penelitian ini. Dengan demikian pemilik bengkel bisa meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan secara elektronik melalui media *website*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, penulis merumuskan beberapa pertanyaan terkait yang akan diteliti, antara lain:

1. Bagaimana menerapkan metode agile pada rancangan sistem layanan bengkel motor online?
2. Bagaimana mengimplementasikan user recruitment ke dalam desain sistem layanan bengkel motor online?
3. Bagaimana mengimplementasikan desain system kedalam bentuk kode program?

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah, untuk memastikan penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang ada, berikut adalah batasan-batasan masalah penelitian yang telah diidentifikasi :

1. Rancangan sistem layanan ini berbasis website. Karena Website mudah diakses oleh semua device, dan tidak memerlukan proses instalasi seperti aplikasi
2. Sistem layanan ini hanya mempunyai satu objek bengkel motor, dan memiliki cakupan wilayah terbatas, yaitu di daerah Purbalingga.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan dari penelitian ini adalah merancang sebuah sistem layanan bengkel online dengan menerapkan metode agile.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, antara lain:

1. Memberi kemudahan bagi para pemilik kendaraan bermotor sehingga tidak perlu kesulitan lagi untuk merawat kendaraanya.
2. Memberikan pengaruh positif kepada pihak pemilik bengkel, karena usahanya dapat berkembang dengan cara memanfaatkan teknologi.