

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Teknologi telah berkembang pesat baik perangkat keras maupun perangkat lunak. Perkembangan ini juga mempengaruhi dunia bisnis salah satunya adalah bisnis bengkel motor yang membutuhkan pengelolaan administrasi atau yang dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Bengkel. Sekarang ini sistem informasi manajemen bengkel sudah banyak dipakai pada bengkel resmi maupun umum untuk memberikan kualitas pelayanan secara profesional kepuasan kepada pelanggan [1]. Memberikan kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan berpengaruh besar dalam memberikan layanan kepada pelanggan [2].

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dibandingkan harapannya. Kepuasan pengguna lebih mengutamakan tanggapan pengguna terhadap sistem informasi dari pada aspek teknik[3].

Bengkel AHASS Wahana Motor adalah salah satu bengkel yang menerapkan Sistem Informasi Manajemen Bengkel yaitu Motorku X yang dapat memudahkan bengkel dalam pelayanannya agar lebih efektif prosesnya dan efisien waktu sehingga dapat meningkatkan produktivitas pelayanan bengkel AHASS Wahana Motor. Motorku X adalah layanan *booking service online* berbasis aplikasi *mobile* untuk memudahkan pelanggan dalam memesan layanan.

## 1.2 Tujuan

### 1.2.1 Tujuan Pelaksanaan PKL/KP

Tujuan yang dicapai setelah pelaksanaan PKL/KP ini adalah:

1. Memberikan pengalaman kerja kepada mahasiswa menuju tingkat akhir guna diterapkan dikemudian hari.
2. Mengembangkan *soft skill* dan *hard skill* yang dimiliki oleh masing-masing mahasiswa dalam penerapan didunia kerja.
3. Dapat mengambil dan mengangkat topik permasalahan yang dihadapi oleh instansi dan menjadi pemecah permasalahan tersebut.

### 1.2.2 Tujuan Pembuatan Laporan PKL/KP

Tujuan yang dicapai dalam pembuatan laporan PKL/KP ini adalah:

1. Menganalisis Kepuasan pelanggan sistem aplikasi Motorku X Bengkel AHASS Wahana Motor Pekalongan

## 1.3 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan PKL/KP penulis ditempatkan untuk memegang beberapa sistem AHASS Wahana Motor Pekalongan di antaranya adalah Ahass Sistem, Laporan Harian.com, Astraapps.astra.co.id, Ahass Manajemen Sistem, dan Motorku X.

## 1.4 Aspek Umum dan Kelembagaan

Instansi/Perusahaan yang dijadikan tempat untuk program PKL/KP adalah AHASS Wahana Motor yang beralamat Jl. Raya Sibedug, Sibedug Kabupaten Agung. Rentang waktu untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan adalah satu bulan terhitung dari 2 September s/d 2 Oktober 2021.

## 1.5 Metode Penulisan Laporan

Untuk menunjang penyusunan laporan yang sesuai dengan tujuan dan hasil yang diharapkan, maka penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

1. Observasi

Seiring dengan melakukan PKL/KP di bengkel AHASS Wahana Motor Pekalongan, penulis melakukan observasi lebih jauh tentang permasalahan yang akan diangkat untuk mengukur apakah objek dan subjek yang ditentukan cocok untuk dianalisis lebih jauh.

2. Studi Literatur

Setelah melakukan observasi, penulis kemudian mencari beberapa bahan referensi yang sesuai dengan permasalahan yang diangkat untuk memperkuat data dan landasan teori yang ada agar penelitian ini menghasilkan *output* yang sesuai harapan.

3. Diskusi

Dalam PKL/KP ini penulis melakukan diskusi kepada rekan PKL/KP untuk melakukan pembagian tugas terhadap permasalahan atau proyek yang akan dikerjakan dan agar terpenuhinya persepsi *output* proyek yang sesuai.

## 1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk memudahkan pemahaman isi laporan maka laporan ini dibagi dalam beberapa bagian, diantaranya:

- 1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan latar belakang, tujuan, ruang lingkup, aspek umum kelembagaan, metode penulisan laporan, serta sistematika penulisan laporan.

- 2. BAB II DASAR TEORI**

Berisi tentang tinjauan pustaka atau sumber informasi dan teori yang ada mengenai literatur terkait dengan topik pembahasan, profil perusahaan, dan landasan teori terkait.

### **3. BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang penjelasan pekerjaan kegiatan dan analisis pembahasan hasil pekerjaan

### **4. BAB IV PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dalam pembuatan laporan dari kegiatan PKL/KP dan saran yang ditujukan kepada tempat PKL/KP penulis.