

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Identifikasi**

Kendaraan bermotor merupakan bagian integral dari kehidupan masyarakat modern, memberikan mobilitas dan kenyamanan dalam aktivitas sehari-hari. Dalam penggunaan kendaraan, pelayanan perawatan dan servis menjadi aspek penting untuk memastikan kinerja optimal dan keamanan penggunaan. Layanan perawatan kendaraan bermotor seringkali melibatkan proses administratif yang memakan waktu dan kurang efisien. Oleh karena itu, perlu adanya inovasi dalam penyediaan pelayanan perawatan kendaraan, dan pemanfaatan teknologi website dianggap sebagai solusi yang potensial untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pelayanan tersebut.

Kumala, A, & Winardi, S. (2020)

Pemanfaatan teknologi informasi salah satunya adalah website. Website merupakan informasi yang dapat diakses secara cepat. website merupakan teknologi informasi, tercipta suatu jaringan terhadap smartphone. Jaringan yang dikenal dengan internet secara berkelanjutan menjadi pesan-pesan elektronik. Salah satu kegunaan teknologi informasi. Website adalah halaman web yang sistem informasi yang dapat diakses dengan cepat. Dengan perkembangan teknologi informasi, jaringan komputer dan smartphone yang saling berhubungan telah diciptakan melalui jaringan internet. Internet dikenal sebagai berita elektronik, termasuk email, dan situs web.(Ririt Dwiputri Permatasari 2021.

Perangkat internet Website lebih dari satu tahun belakangan ini mengalami perkembangan yang terlampau pesat. Hal tersebut disebabkan gara-gara kebutuhan manusia pada informasi yang terus meningkat. Para pengembang layanan website dan internet pun makin gencar didalam menghasilkan sebuah teknologi yang mampu menghasilkan Info cocok bersama dengan kebutuhan user.

Pilihan tersebut tepat karena internet merupakan teknologi yang paling banyak digunakan saat ini. Sekitar 64% penduduk Indonesia sudah menggunakan Internet, menurut statistik. Beberapa dari pengguna ini adalah orang atau bisnis dalam bisnis. Mereka memanfaatkan web di berbagai bidang seperti penawaran, dan untuk menandai bisnis mereka. Dapat dikatakan juga bahwa internet sangat bermanfaat dan menguntungkan karena kemudahan yang dapat diakses saat ini. Oleh karena itu, pelaku bisnis juga harus mampu merancang dan mengimplementasikan strategi yang tepat dengan menggunakan sistem informasi yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan khususnya pada industri jasa. Perawatan, pemeriksaan, penyetelan, dan penggantian komponen motor yang aus atau rusak seiring waktu adalah bagian dari tune-up atau servis. Penggunaan sepeda motor secara terus-menerus akan menyebabkan bagian-bagian seperti mesin, transmisi, dan rangka menjadi aus dan cepat lelah sehingga akan menurunkan performa sepeda motor. jadi motor harus

Sekarang ini kendaraan merupakan salah satu kendaraan sangat penting bagi kebutuhan masyarakat untuk menunjang kehidupan mereka. Jumlah kendaraan bermotor juga mengalami kemajuan cukup pesat. Menurut Badan Pusat Statistik pada tahun 2019 menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor mencapai 12,39 juta. Dari angka tersebut, motor menempati pada posisi pertama dengan jumlah dan unit diikuti oleh mobil penumpang sebesar 13,48 juta. Kemudian mobil barang dan mobil bis dengan jumlah 2,4 juta.

Usaha milik perorangan bergerak dibidang jasa yaitu perbaikan sepeda motor, banyak jasa pada servis bertumbuh pesat seiring perkembangan saat ini, dengan munculnya produk-produk kendaraan roda dua semakin canggih tentunya menjadi peluang bagi pengusaha jasa bengkel, untuk memberikan pelayanan terhadap konsumen maka perusahaan harus memiliki inovasi sebuah layanan untuk mempermudah konsumen melihat informasi seperti lokasi maupun pelayanan servis lainnya.

Perusahaan jasa servis berada di Belitang sangat berkembang pesat, beberapa perusahaan jasa tersebut memiliki kualitas pelayanan baik, sehingga perlu adanya pemanfaatan teknologi informasi menggunakan perangkat. Bukan hanya perusahaan jasa servis kendaraan roda dua akan tetapi teknologi juga telah berkembang pesat, setiap tahunnya mengalami peningkatan penggunaan dengan varian. Dengan seiring berkembang pesatnya teknologi dan bengkel, maka perlu adanya mempermudah pengusaha bengkel untuk mengenalkan layanan masing-masing perusahaan, berdasarkan hasil observasi dan wawancara telah dilakukan oleh beberapa perusahaan

bengkel telah diperoleh permasalahan seperti belum tersedianya informasi dengan menggunakan website layanan service secara online, diharapkan menjadi bagi layanan bengkel ada di Belitang dengan tujuan mengetahui kualitas bengkel dan memberikan kemudahan bagi konsumen untuk mengetahui informasi layanan bengkel ada di Belitang, permasalahan lainnya adalah bagi konsumen tidak sulit untuk mengetahui bengkel memiliki kualitas baik karena saat ini konsumen hanya mendapatkan informasi melalui perorangan. (Fadilah Siska dkk, 2019)

#### B. Identifikasi Masalah

1. Pelayanan perawatan kendaraan yang masih mengandalkan proses konvensional seringkali menghadapi tantangan seperti antrian panjang, keterbatasan informasi, dan kurangnya transparansi.
2. Ketidaknyamanan bagi pengguna kendaraan dan menurunkan efisiensi penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, perlu dirumuskan solusi yang mampu mengatasi permasalahan tersebut melalui pemanfaatan teknologi berbasis website.
3. Seringkali terjadi kesalahan dalam proses reservasi layanan yang dilakukan secara pencatatan manual.

#### C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas pembahasan mengenai website layanan service secara online, dikarenakan terbatasnya pengetahuan penulis, keterbatasan waktu, hingga proses riset yang masih kurang. Oleh karena itu permasalahan lainnya adalah bagi konsumen tidak sulit untuk mengetahui bengkel memiliki kualitas baik

karena saat ini konsumen hanya mendapatkan informasi melalui perorangan, sehingga penulis dapat memperoleh hasil yang sesuai dengan harapan. (Zarnelly, Z. 2018)

#### D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan *booking service* di bengkel trisna motor saat ini?
2. Bagaimana pengembangan pelayanan *booking service* berbasis website?
3. Bagaimana kelayakan pelayanan *booking service* berbasis website?

#### E. Tujuan Penelitian.

Tujuan dalam penelitian adalah :

1. Menganalisis layanan *service* sistem informasi , proses pelayanan *service booking* .
2. Mengembangkan *website* pelayanan *booking* servis motor di bengkel trisna motor menggunakan layanan *website* informasi
3. Menganalisis kelayakan pelayanan *booking service* berbasis *website* ”Bengkel trisna Motor”

#### F. Manfaat Penelitian

- 1 Penelitian yang dikembangkan untuk mempermudah konsumen melihat informasi bengkel berkualitas
- 2 mempermudah melakukan *booking* kepada bengkel yang dituju serta mengetahui lokasi dan alamat bengkel secara cepat dan mudah
- 3 Mempermudah konsultasi masalah yang terjadi pada kendaraan
- 4 Dapat berbelanja barang *spartpart* kendaraan dengan mudah dan cepat
- 5 Mempermudah dalam memesan layanan *service* kendaraan bermotor