

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi dari tahun ke tahun seperti saat ini tentu sudah semakin pesat , di lihat dari kondisi kehidupan di masyarakat yang memanfaatkan teknologi semakin meningkat. Rasa keingintahuan masyarakat tentang teknologi juga semakin tinggi seperti yang kita temui di lingkungan masyarakat yang menggunakan teknologi yang canggih contohnya penggunaan alat elektronik seperti komputer, laptop, dan gadget, di mana itu sebagian besar dari perputaran era-globalisasi di masyarakat.

Hal itu juga yang terjadi di dunia kerja atau dunia bisnis. Banyak teknologi – teknologi yang sudah terupdate tentang segalanya mulai dari pembuatan, pengembangan, dan sampai pada dampak yang akan terjadi pada penggunaannya. Untuk itu banyak sekali yang tertarik di dunia teknologi mulai dari kalangan tua atau pun kalangan muda. Hal itu pula yang di minati oleh sebuah perusahaan sebesar astra daihatsu international, yang sedang melakukan pembuatan dan pengembangan sistem informasi yang sedang berkembang di kalangan dunia bisnis saat ini.

Astra daihatsu motor (adm) mengawali sejarahnya pada tahun 1973. Pada tahun 1973, astra mendapatkan hak untuk mengimpor kendaraan daihatsu ke Indonesia. Pada tahun 1976, astra international ditunjuk menjadi agen tunggal, importir dan distributor tunggal kendaraan daihatsu di indonesia. Sebelumnya astra international daihatsu sudah memiliki website resmi yang terpusat di jakarta, dan pada awal tahun kemarin cabang bengkel astra daihatsu yang berada di surabaya membuat sebuah sistem operasi khusus dan program *booking service online* yang khusus di gunakan untuk wilayah surabaya dan juga bisa di akses ke seluruh dunia maya dan juga media sosial. Sebagai sarana guna mengembangkan teknologi dan juga sebagai pendongkrak agar penjualan di astra international daihatsu hr.muhammad surabaya meningkat.

Mulanya bengkel astra daihatsu international yang bertempat di jalan hr.muhammad ini melakukan promosi dengan menggunakan peralatan atau

fasilitas yang minim , seperti melakukan sms, melakukan *follow up* telpon ke customer, dan melakukan promo seperti menempel dan memasang berbagai macam brosur dan banner yang di gunakan untuk menambah pemasukan bengkel. Dengan berkembangnya teknologi saat ini pihak dari bengkel daihatsu pun ingin juga ikut dalam perkembangan jaringan iklan salah satunya sistem informasi. Hal itu juga yang membuat kepala bengkel daihatsu membuat sebuah sistem informasi yang masih belum sempurna.

Sistem informasi ini sebelumnya sudah terbentuk atau sudah dibuat oleh salah satu programmer yang membantu perusahaan daihatsu ini untuk membuat sebuah sistem informasi yang berbasis website, namun dilihat dari bentuk dan proses menjalankannya masih ada yang belum sempurna, hal yang menyebabkan ketidak sempurnaannya yaitu pada proses *direct email* yang masih ada sedikit kendala sehingga masih belum maksimal penggunaannya, sehingga website ini masih belum sepenuhnya sempurna. sehingga penulis memutuskan untuk membuat penelitian dan pengembangan tentang website yang sudah ada di perusahaan astra daihatsu hr.muhammad surabaya.

Hal yang lain yang menyebabkan belum sempurnanya sistem informasi ini adalah terdapat pada halaman web yang berisi tentang *form booking service*, di mana form ini berisikan tentang pendaftaran online yang digunakan oleh customer setia bengkel astra daihatsu hr.muhammad. pelanggan atau customer menggunakan form tersebut sebagai media atau sarana pendaftaran service secara online, yang dimana sistem ini berguna untuk customer yang ingin mendaftarkan service secara online tanpa harus datang ke bengkel dan menggunakan telephone,

melainkan langsung bisa online secara mudah. Dilihat dari pasarnya bahwa di era ini sudah banyak orang yang menggunakan *gadget* serta mampu mengakses internet dengan sangat mudahnya.

Hal itu yang membuat penulis ingin melakukan penelitian dan pengembangan terhadap sistem tersebut. Alasan sistem ini dikembangkan adalah karena ada permasalahan yang menyebabkan sistem ini tidak jalan. Permasalahannya adalah terjadi pada penggunaan akses, awalnya sistem ini dibuat hanya untuk pelanggan yang memiliki hak akses atau seperti member yang bisa mendapatkan id member dari bengkel dan langsung mendaftar *online*, tetapi karena suatu permasalahan pemberian hak akses itu tidak berjalan dengan lancar sehingga form yang terpampang di sistem informasi ini pun tidak bisa berjalan, sehingga akhirnya penulis memutuskan untuk melakukan sedikit perubahan di dalam form pendaftaran *booking service* yang ada pada sistem operasi bengkel astra daihatsu hr, muhammad.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana cara melakukan perubahan program booking service dan proses *direct email* yang terdapat pada sistem informasi bengkel astra daihatsu hr.muhammad ?

## **C. Tujuan Laporan**

1. Tujuan Penulisan laporan ini diantaranya adalah :

- Untuk mengembangkan dan merubah program pendaftaran *booking service online* pada sistem operasi yang dimiliki bengkel astra daihatsu hr.muhammad.
- Sebagai salah satu prasyarat untuk menyelesaikan studi di kampus politeknik NSC surabaya.

## 2. Manfaat penelitian :

Manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Manfaat yang dapat dirasakan oleh bengkel yaitu agar program *booking service* onlinenya ini bisa berjalan dan bisa membantu kenyamanan pelanggan untuk melakukan *service* di bengkel astra daihatsu hr.muhammad surabaya.
- Manfaat yang dapat dirasakan oleh penulis yaitu agar penulis lebih bisa berkembang dan lebih *inovatif* dalam melakukan suatu pekerjaan di dunia kerja sebenarnya , dan agar bisa lebih menguasai apa yang sudah di dapat dari perkuliahan yang sudah di tempuh sampai saat ini.

## D. Batas Masalah

Agar pembahasan tidak terlalu meluas, penulis perlu memberikan batasan permasalahan sebagai berikut : bagaimana cara melakukan direct email dan merubah program Pendaftaran *booking service online* yang ada pada sistem informasi bengkel astra daihatsu hr.muhammad surabaya ? sehingga sistem informasi berjalan dengan baik sebagaimana fungsi dan manfaatnya.