

BAB I

PENDAHULUAN

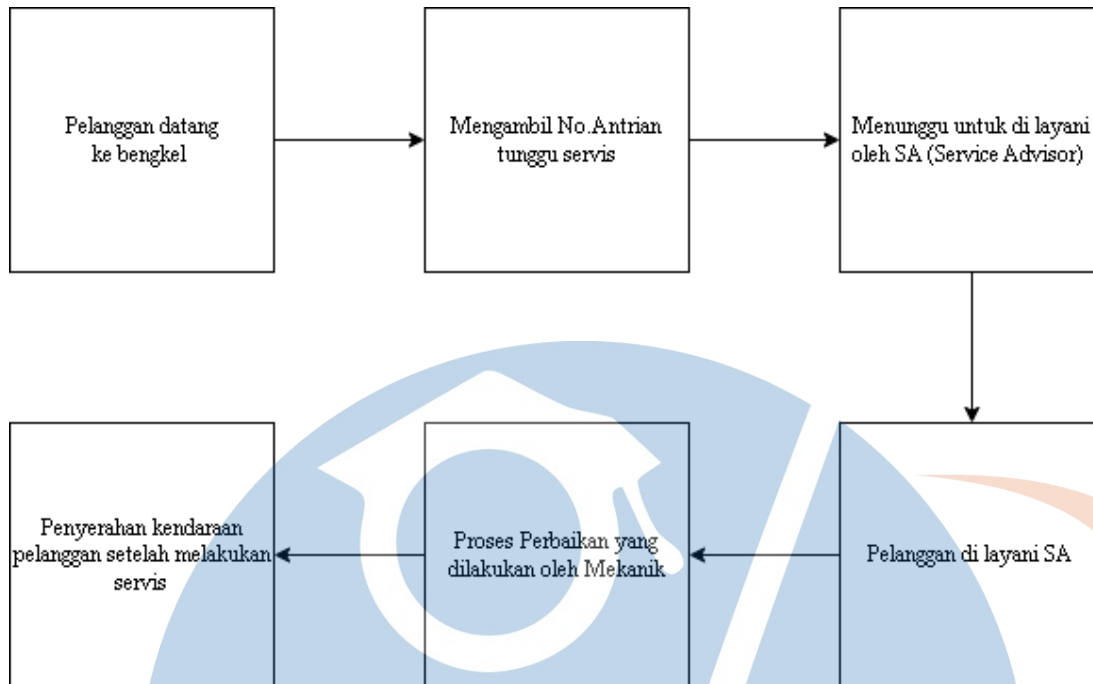
1.1 Latar belakang

Teknologi informasi mengalami perkembangan yang pesat berkat peningkatan kecerdasan manusia yang menghasilkan teknologi baru untuk memecahkan masalah. Inovasi yang diciptakan semakin banyak dan beragam seiring dengan perkembangan teknologi informasi, termasuk di bidang otomotif. Industri otomotif saat ini menggunakan teknologi informasi untuk menciptakan produk berkualitas tinggi dan meningkatkan produktivitas serta mengurangi biaya dengan menggunakan komputer dalam proses perancangan, produksi, dan pemasaran[1].

PT. Modifika Group adalah sebuah perusahaan otomotif yang bergerak dibidang jasa servis rutin dan perawatan kendaraan roda dua, menyediakan *part-part* modifikasi dan lain lain. Perusahaan ini berdiri pada tanggal 15 April 2015, sebagai salah satu bengkel servis motor yang ada di Kota Tangerang yang memiliki strategi dan kelebihan yang berbeda dari pesaing lainnya, seperti layanan cepat dan pelayanan yang ramah dari setiap Customer Service.

Adapun sistem yang berjalan di PT. Modifika Group masih secara manual dimana para pelanggan datang langsung ke showroom bengkel untuk mendaftarkan servis motor atau membeli part modifikasi yang akan memakan waktu, dimana para pelanggan datang ke tempat untuk mengantri. Selain itu pelanggan juga bisa melakukan pemesanan servis melalui telepon akan tetapi itu hanya bisa dilakukan pada saat jam kerja saja.

STT - NF



Gambar 1. 1 Alur Pemesanan

Pada Gambar 1.1 di atas merupakan gambaran sistem yang berjalan di PT. Modifika Group dimana pelanggan datang langsung ke bengkel setelah itu mengambil nomor antrian servis kemudian akan dilakukan pencatatan servis oleh *Service Advisor (SA)* lalu motor akan dilakukan perbaikan sesuai dengan permintaan pelanggan. Dimana pada saat dilakukan perbaikan pelanggan dapat menunggu di ruang tunggu yang sudah disediakan. Barulah setelah motor selesai di perbaiki pelanggan akan dipanggil untuk melakukan pembayaran dan penyerahan motor oleh *Service Advisor (SA)*.

Dari sistem yang sudah digunakan oleh perusahaan di atas nyatanya tidak cukup untuk memastikan efektivitas dalam penerapannya. Hal itu terbukti setelah peneliti melakukan observasi terhadap salah satu tim Modifika dengan cara wawancara. Penulis melakukan wawancara kepada salah satu tim/karyawan Modifika untuk bisa mengidentifikasi masalah dan kendala yang terdapat pada perusahaan. Hasil wawancara dari 11 butir pertanyaan bisa dilihat pada tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1 Pertanyaan wawancara dengan pihak perusahaan

No	Pertanyaan
1.	Apakah saat ini perusahaan memiliki website layanan pemesanan?
2.	Bagaimana sistem layanan pemesanan saat ini yang digunakan oleh perusahaan?
3.	Apakah selama menggunakan sistem layanan pemesanan seperti itu terdapat kendala?
4.	Apakah ada keluhan dari pelanggan atau customer saat menggunakan layanan ini?
5.	Apakah ada masalah masalah yang sering muncul saat melakukan sistem layanan seperti itu?
6.	Bagaimana upaya yang dilakukan dari pihak perusahaan untuk mengatasi kendala dan masalah tersebut?
7.	Jika ada inovasi baru seperti sistem layanan pemesanan berbasis website, apakah berminat untuk menerapkannya?
8.	Apa saja kebutuhan yang saat ini di perlukan oleh perusahaan dalam melakukan proses sistem layanan pemesanan berbasis web?
9.	Fitur apa saja yang diperlukan pada layanan pemesanan berbasis website nanti?
10.	Apa yang anda harapkan dari website tersebut?
11.	Apa alasan anda berminat untuk menggunakannya?

STT - NF

Tabel 2 Pertanyaan wawancara dengan pihak customer

No	Pertanyaan
1.	Bagaimana Anda biasanya menggunakan layanan pemesanan/reservasi yang serupa?
2.	Apa yang mendorong Anda menggunakan layanan pemesanan/reservasi ini?
3.	Apa yang paling penting bagi Anda dalam menggunakan layanan pemesanan/reservasi ini?
4.	Bagaimana cara Anda memutuskan untuk menggunakan layanan pemesanan/reservasi ini daripada yang lain?
5.	Bagaimana Anda menyelesaikan tugas yang terkait dengan layanan pemesanan/reservasi ini?
6.	Bagaimana kebiasaan Anda dalam menggunakan layanan pemesanan/reservasi sehari-hari?
7.	Apa kendala yang Anda alami saat menggunakan layanan pemesanan/reservasi serupa?
8.	Apa fitur yang Anda harapkan dalam layanan pemesanan/reservasi ini?
9.	Bagaimana cara Anda memecahkan masalah saat menghadapi kesulitan dalam menggunakan layanan pemesanan/reservasi serupa?
10.	Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan layanan pemesanan/reservasi serupa sebelumnya?

Dari hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa *user* mempunyai kendala dalam memproses pemesanan yang masih manual, akurasi yang masih kurang dalam memilih barang, dan lambat dalam mengecek stok barang. Untuk itu perlu pengembangan sistem layanan berbasis *website* yang dapat membantu meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan Modifika itu sendiri.

Untuk menghasilkan *website* dengan desain antarmuka yang dapat diterima pengguna dengan baik, maka selain melakukan evaluasi perlu adanya perancangan perbaikan. Perancangan perbaikan dibuat untuk memberikan rekomendasi terhadap masalah yang muncul setelah evaluasi dilakukan. Metode *User Centered Design (UCD)* akan menjadi jawaban untuk pengembangan sistem berbasis *website*, karena filosofi UCD menempatkan pengguna sebagai inti dari proses pengembangan sistem.

Pendekatan UCD akan mengaktifkan pengguna dalam proses pengembangan, sehingga mereka dapat memberikan masukan tentang antarmuka *website*. Hasil akhir dari desain ini diharapkan memenuhi kebutuhan pengguna [2].

Penulis membuat sistem usulan berupa perancangan sistem layanan pemesanan berbasis web. Dengan adanya sistem ini, maka *user* akan lebih cepat dalam melakukan pemesanan barang, pengiriman barang, pengecekan stok, dan lebih akurat dalam pemilihan barang. *User* yang terlibat dalam pengembangan sistem dengan metode UCD yaitu tim dari PT. Modifika Group dan customer mereka yang akan menggunakan *website* tersebut. Dan diharapkan dengan adanya sistem ini maka layanan pemesanan jasa akan jauh lebih efektif. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM LAYANAN PEMESANAN BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE *USER CENTERED DESIGN (UCD)* Studi Kasus PT. Modifika Group”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan permasalahannya yaitu bagaimana membangun desain *prototype* sistem layanan pemesanan berbasis web menggunakan metode *User Centered Design (UCD)*.

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari Tugas Akhir (TA) yang dibuat pada laporan ini adalah terbangunnya sebuah desain *prototype* sistem layanan pemesanan berbasis web yang memudahkan *user* untuk memproses setiap transaksi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat utama dari penelitian ini adalah:

- Mempermudah *user* dalam proses transaksi
- Mengurangi kendala user untuk melakukan proses pemesanan
- Sebagai referensi penelitian yang membantu *user* untuk membuat sistem yang lebih baik.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

- Penelitian ini hanya berfokus pada sistem layanan pemesanan berbasis web.
- Pengembangan hanya sampai dengan rancangan prototype.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara umum, karya ilmiah ini berisi penjelasan terkait perencanaan, pelaksanaan, analisis data, dan dihasilkan kesimpulan secara keseluruhan.

Laporan ini diawali dari

- **BAB I Pendahuluan**

Merupakan bab yang berisi Latar belakang, Rumusan masalah, Tujuan dan Manfaat penelitian, Batasan masalah, dan Sistematika penulisan laporan penelitian

- **BAB II Kajian Literatur**

Merupakan bab yang berisi tentang Teori-teori yang terkait dalam penulisan penelitian ini

- **BAB III Hasil Penelitian Tugas Akhir**

Bab ini berisi implementasi dan pengujian yang dilakukan terhadap sistem penjadwalan

- **BAB IV Kesimpulan Dan Saran**

Ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang Kesimpulan, Saran penulis yang dibutuhkan untuk penelitian lebih lanjut

STT - NF