

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Bengkel kendaraan adalah suatu wirausaha kecil hingga menengah yang bergerak di bidang jasa pelayanan perbaikan dan perawatan kendaraan, baik itu sepeda motor atau mobil. Selain itu, bengkel juga melayani pembelian *sparepart* untuk kebutuhan pergantian *sparepart* yang rusak atau telah usang dan untuk kebutuhan pelanggan yang ingin memperbaiki kendaraannya sendiri di rumah.

Salah satu bengkel yang melayani perbaikan, perawatan dan penjualan *sparepart* untuk sepeda motor ialah Bengkel Mulya Motor. Bengkel Mulya Motor terletak di Ruko Perumahan Alamanda 2 Blok eb1 No.14 RT.001/RW.002, Mustikasari, Kec. Mustika Jaya, Kota Bekasi, Jawa Barat dan buka setiap hari mulai jam 08.00 WIB hingga jam 17.00 WIB dan hanya tutup pada hari jum'at pada minggu ketiga setiap bulannya. Bengkel Mulya Motor adalah salah satu bengkel kendaraan motor yang cukup besar. Setiap harinya bengkel ini bisa melayani 10 hingga 15 kendaraan untuk layanan perbaikan dan perawatan, bahkan bisa mencapai 20 kendaraan pada hari minggu dan hari libur nasional. Bengkel ini menjual berbagai macam *sparepart* untuk berbagai jenis motor mulai dari *sparepart OEM (Original Equipment Manufacturer)* atau original hingga *sparepart aftermarket* yang diproduksi oleh pihak ketiga dengan harga yang lebih murah. Bengkel ini juga melayani pembelian *sparepart* kepada bengkel-bengkel kecil di wilayah sekitarnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sukoco dan ibu Darsih, selaku pemilik dan asisten pemilik bengkel, terdapat beberapa masalah yang ada di bengkel Mulya Motor. Pertama, tempat penyimpanan *sparepart* kurang memadai dan tidak tertata secara rapi dan terstruktur sehingga terkadang sulit mencari lokasi *sparepart* yang diinginkan *customer* dan memakan waktu yang cukup lama. Kedua, pendataan barang masih dilakukan secara manual. Setiap *sparepart* yang masuk dan keluar hanya diingat-ingat berdasarkan transaksi yang terjadi sehingga sangat bergantung pada satu individu yaitu pemilik bengkel yang melakukan pembelian *sparepart* untuk mengetahui informasi barang. Selain itu, belum ada pembukuan

yang rapi dan rinci terkait transaksi jual beli yang terjadi dan tidak adanya data tentang stok *sparepart* yang pasti. Sehingga tidak jarang saat *sparepart* dibutuhkan ternyata sudah tidak ada stok atau habis, dan ada *sparepart* yang stoknya ternyata masih banyak tetapi sudah dilakukan pemesanan barang lagi. Bahkan sempat ada kasus pencurian *sparepart* yang dilakukan oleh karyawan yang baru bekerja di bengkel Mulya Motor.

Maka dari itu diperlukan adanya sebuah sistem informasi yang dapat mengatur dan mencatat data *sparepart* yang ada di bengkel Mulya Motor. Hal ini tentu akan mempermudah bengkel Mulya Motor dalam pencatatan setiap transaksi yang terjadi. Waktu pencarian *sparepart* yang biasanya memakan waktu lama, dapat berkurang secara signifikan. Serta mengurangi terjadinya pembelian *sparepart* berulang dalam waktu dekat karena lupa jika masih memiliki stok banyak.

Selain itu, dari hasil wawancara kepada bapak Sukoco, Bengkel Mulya Motor sedang bersiap membuka cabang baru untuk memperbesar target pasar. Rencananya beberapa barang yang ada di bengkel saat ini akan dipindahkan ke cabang yang baru. Bapak Sukoco juga berencana untuk merekrut karyawan baru khususnya bagian admin untuk kedua bengkel dengan kriteria perempuan berumur 19 sampai 25 tahun untuk mengoperasikan Sistem Informasi Manajemen Bengkel Mulya Motor nantinya.

Menurut Arviana (2021) aplikasi berbasis *web* memiliki beberapa kelebihan. Yang pertama memberikan akses yang mudah kepada pengguna karena dapat dibuka dari mana saja dan tanpa perlu meng-*install* di *device* mereka. Selain itu aplikasi berbasis *web* tidak terbatas pada satu sistem operasi saja, semua *device* dengan sistem operasi yang berbeda dan semua *web browser* dapat digunakan untuk mengakses aplikasi berbasis *web*. Dan salah satu kelebihan dari aplikasi berbasis *web* yang terasa jelas bagi pengguna yaitu hemat penyimpanan. Maka dari itu sistem ini akan dibangun dengan teknologi berbasis *web*.

Menurut Patria (2022) *User interface* adalah kesan pertama yang akan *user* dapatkan saat menggunakan sistem, dimana *user* bisa melihat sekaligus berinteraksi dengan komputer, *website*, atau aplikasi dengan tujuan agar *user experience* atau

pengalaman yang lebih mudah dan intuitif. *User Experience* (UX) adalah salah satu pendekatan pengembangan yang menekankan pada kenyamanan *user* dalam menggunakan *website*. Salah satu fokus pengembangan UX adalah konsep *user interface*, konsep *user interface* yang baik akan membuat *user* merasa dimanjakan oleh *developer*, sedangkan jika konsep *user interface* buruk dapat mengakibatkan *user* merasa tidak nyaman dan tidak ingin berlama-lama menggunakan aplikasi. Maka dari itu diperlukan sebuah konsep *user interface* yang baik sehingga mampu membuat *user* mendapatkan pengalaman (*Experience*) yang baik.

Metodologi yang digunakan pada penelitian ini adalah *Lean UX*. *Lean UX* merupakan metode perancangan *user interface* yang mengadopsi prinsip-prinsip *agile*, dengan produk akhir berupa *minimum viable product* (*MVP*) atau produk yang memiliki fitur yang sederhana namun cukup untuk pengguna (Gothelff, 2016). Salah satu jenis *MVP* adalah *prototype*. Menurut Nia (2018) *prototype* terbagi menjadi dua yaitu *low-fidelity prototype*, dan *high-fidelity prototype*. *Low-fidelity prototype* adalah *prototype* yang belum sepenuhnya menggambarkan produk asli sedangkan *high-fidelity prototype* adalah *prototype* yang sudah dapat berfungsi seperti produk akhir. Maka dari itu, pada penelitian ini *MVP* yang dihasilkan berupa *high-fidelity prototype* karena mampu menggambarkan sepenuhnya produk akhir yang akan dihasilkan.

Menurut (Samsukha, 2023), ada lima minimal modul pada sistem informasi manajemen bengkel yaitu Manajemen Pelanggan, Manajemen Layanan Servis, Manajemen Inventaris Suku Cadang, *Point of Sale* (*POS*), dan modul Akuntansi dan Laporan Keuangan. Karena keterbatasan waktu penelitian dan sumber daya pengembangan, untuk modul Akuntansi dan Laporan Keuangan tidak diimplementasikan pada Sistem Informasi Manajemen Bengkel Mulya Motor.

Dari uraian di atas, penelitian ini akan melakukan perancangan *user interface* pada *website* Sistem Informasi Manajemen Bengkel Mulya Motor dengan pendekatan *user experience* dan menghasilkan sebuah *high-fidelity prototype*. Tampilan *website* akan dibuat sesuai dengan karakteristik *user* agar memudahkan dalam mengoperasikan sistem. Dengan adanya sistem ini diharapkan proses

transaksi yang terjadi pada bengkel Mulya Motor dapat menjadi lebih efektif dan efisien.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, peneliti mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Manajemen Bengkel Mulya Motor Diperlukan untuk mempermudah mengelola setiap transaksi yang terjadi di Bengkel Mulya Motor.
2. Diperlukannya sebuah tampilan *User Interface (UI)* yang *user-friendly* dan sesuai dengan karakteristik *user* pada Sistem Informasi Manajemen Bengkel Mulya Motor.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan hasil tinjauan dari latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka penelitian ini perlu dibatasi agar tetap terarah dengan judul yang dibuat dan mendapatkan hasil yang maksimal. Penelitian ini dibatasi pada:

1. Fokus penelitian hanya pada pengembangan *user interface* menggunakan metode *Lean UX* dengan hasil berupa *high-fidelity prototype*.
2. Fitur yang dirancang dalam penelitian ini dibatasi pada modul-modul utama seperti manajemen inventaris suku cadang, manajemen pelanggan (*customer*), manajemen *supplier*, manajemen penjualan (*Point of Sale*) dan manajemen pembelian.
3. Karena keterbatasan waktu, penelitian

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang ada adalah sebagai berikut: Bagaimana merancang tampilan *user interface* Sistem Informasi Manajemen bengkel Mulya Motor yang mudah digunakan dan sesuai dengan karakteristik *user*?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk menghasilkan tampilan *user interface* Sistem Informasi Manajemen Bengkel Mulya Motor berbentuk *high fidelity prototype* yang sesuai dengan karakteristik *user*.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menghasilkan tampilan *user interface* dengan bentuk *high fidelity prototype* yang dapat digunakan secara langsung.
2. Menjadi bahan referensi atau sumber rujukan untuk pengembangan *user interfac* dengan metode *Lean UX*.

