

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sepeda motor merupakan komponen terbesar dalam pergerakan perjalanan lalu lintas di jalan umum. Hal ini dikarenakan sepeda motor merupakan jenis kendaraan biaya murah yang dapat dimiliki oleh kalangan ekonomi lemah, serta memiliki aksesibilitas tinggi. Pada tahun 1885, pasangan Wilhelm Maybach dan insinyurnya Gottlieb Daimler dari Jerman, adalah produsen sepeda motor pertama di dunia. Daimler Pair mesin empat-stroke kecil di sepeda kayu. Dibuang (antara roda depan dan belakang) pusat, mesin dihubungkan dengan rantai ke roda belakang. Mesin sepeda kayu disebut (drive mobil) Reitwagen kemudian. (Lubis, H. 2008)

Jenis kendaraan tidak diketahui banyak orang pada saat itu. Sampai tahun 1892, Henry Hilderband Monako dari Bavaria, Jerman Barat, telah memperkenalkan model baru sepeda motor. Dan sekali lagi pada tahun 1897, Werner Bersaudara diikuti. Bayern Monaco pada tahun 1893, sepeda pertama dibuat oleh serigala Muller dan pabrik sepeda motor Hildebrandt di Jerman pada umumnya dijual. Roda digerakkan langsung oleh (crankshaft) mesin setelah sepeda motor. (Lubis, H. 2008)

Sepeda motor juga memiliki kelemahan, yaitu desainnya yang kurang stabil dan mudah terjadinya kecelakaan. Dengan bentuk yang relatif kecil, sepeda motor memiliki kemampuan melaju dan manuver yang lincah sehingga bisa bergerak diantara mobil atau kendaraan lain. Sepeda motor juga didisain terbuka tanpa ada perlindungan fisik sehingga sepeda motor memiliki fatality yang lebih tinggi dari pada mobil. Selain itu, banyaknya sepeda motor yang mempunyai kemampuan mesin yang sangat besar jika dibandingkan dengan bobotnya menyebabkan sepeda motor dapat melaju dengan kecepatan tinggi. Kondisi ini menyebabkan pemacu percepatan ke arah motorisasi dan penyebab naiknya tingkat kematian (death rates) di daerah Asian Pasifik (ADB, 1998)

McCall merupakan salah satu metode atau model yang menjelaskan Software Quality Factor atau kualitas perangkat lunak. Model ini memiliki tiga perspektif utama yaitu product operation (sifat-sifat operasional dari software), product revision (kemampuan software dalam menjalani perubahan), dan product transition (daya adaptasi software terhadap lingkungan baru). Product operation meliputi beberapa faktor yaitu Correctness, reliability, usability, integrity, dan usability. (Millah, 2015)

Berdasarkan latar belakang tersebut, menjadi pertimbangan bagi peneliti untuk membuat judul **“ANALISA SISTEM INFORMASI TRANSAKSI SERVIS MOTOR PADA YAMAHA GENIEU CABANG LUBUG BEGALUNG KOTA PADANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE MC-CALL”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat di rumuskan beberapa rumusan masalah antara lain:

1. Bagaimana analisa terhadap kualitas sistem yang ada pada Yamaha Genieu Cabang Lubug Begalung Kota Padang?
2. Apakah dengan menggunakan metode MC-CALL pada sistem informasi servis motor Yamaha Genieu Cabang Lubug Begalung Kota Padang dapat meningkatkan kualitas pada sistem ini?
3. Bagaimana pengambilan data yang dilakukan dan perhitungan terhadap kualitas sistem yang ada di Yamaha Genieu Cabang Lubug Begalung Kota Padang?

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa sebuah sistem yang ada pada servis motor Yamaha Genieue Kota Padang.
2. Metode yang di terapkan dalam penelitian ini MCC-ALL
3. Bahasa Pemrograman yang di gunakan VB.NET 2010 dan MYSQL

### **1.4 Hipotesa**

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian, maka dapat diambil jawaban sementara dari permasalahan tersebut, yaitu:

1. Diharapkan dengan analisa kualitas menggunakan metode MCCALL dapat meningkatkan kualitas sistem yang ada di Yamaha Genieue Kota Padang.
2. Diharapkan dengan diterapkannya metode MCCALL di Yamaha Genieue Kota Padang dapat meningkatkan kualitas sistem yang sudah di terapkan.
3. Diharapkan dari pengambilan data yang di lakukan dengan wawancara dan pembagian kuisioner daapt memberikan gambaran sistem untuk melakukan perhitungan kualitas dengan skala linkert.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang akan di capai dari penulis skripsi ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas sistem yang ada di Yamaha Genieue Kota Padang dilihat dari metode MCCALL.

2. Untuk membantu meningkatkan kualitas sistem yang ada di Yamaha Genieu Kota Padang.

3. Untuk mengetahui gambaran kualitas sistem yang ada di Yamaha Genieu Kota Padang

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini penulis mempunyai beberapa manfaat, yaitu :

1. Dengan adanya penelitian ini dapat membantu penulis melihat kualitas dari sistem yang ada di Yamaha Genieu Kota Padang.

2. Memberikan informasi bagi yang membutuhkan.

3. Dapat membantu penulis dalam menambah pengalaman, wawasan dan pengetahuan dalam menganalisa sistem.

4. Dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Yamaha Genieu Kota Padang untuk dapat meningkatkan kualitas sistem yang sudah di terapkan.

## **1.7 Tinjauan Umum Perusahaan**

### **1.7.1 Sejarah Ringkas Berdirinya Yamaha**

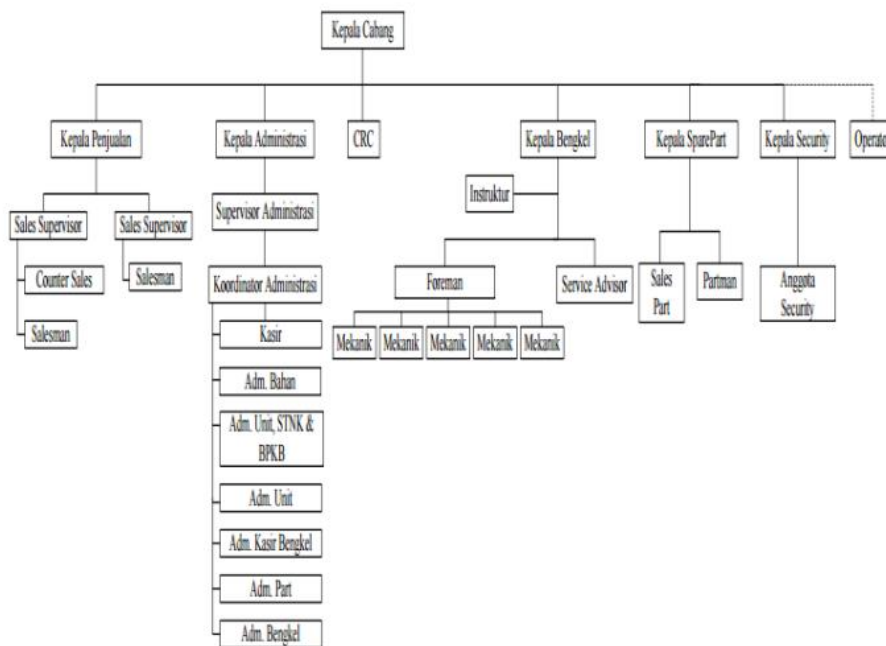
Nama besar Yamaha tidak bisa dilepaskan dari penggagas sekaligus pendiri Yamaha Motor Corporation di Jepang yaitu Genichi Kawakami. Lahir di Hamakita, sebuah kota yang dekat dengan Hamamatsu, 30 Januari 1912. Prestasi tertingginya adalah menjadi presiden Nippon Gakki pada usia 38 tahun. Nippon Gakki inilah cikalbakal berdirinya Yamaha Motor Corporation.

Sejarah motor Yamaha pertama dalam bentuk muncul pada Agustus 1954. Diberi nama Yamaha YA-1, motor ini berkapasitas 125cc dan digelari Aka tombo atau Capung Merah. Genichi menggunakan material yang sudah tidak digunakan untuk memproduksi sebuah sepeda motor. Sebelumnya Yamaha memproduksi

baling-baling kayu untuk pesawat terbang dan lalu berkembang dengan bahan logam sebelum akhirnya berhenti setelah perang dunia berhenti. Itulah awal mula sejarah Yamaha dan motornya dirintis

### 1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah susunan berbagai komponen dan unit kerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Struktur organisasi dapat menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda dapat berjalan sesuai dengan tujuan dan dikoordinasikan. Selain itu, struktur organisasi dapat menggambarkan secara jelas pemisahan kegiatan dari pekerjaan antara yang satu dengan kegiatan yang lain. Adapun bentuk struktur organisasi pada Yamaha Genieue Kota Padang dapat dilihat pada gambar 1.1 dibawah ini.



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Yamaha Genieue Kota Padang**

### 1.7.3 Pembagian Tugas Dari Masing-masing Bagian

#### 1. Kepala Cabang (Branch Manager)

Kepala cabang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melakukan kegiatan pengelolaan cabang dalam bidang penjualan, bengkel dan administrasi serta mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam usaha pencapaian target, meningkatkan produktivitas/performance cabang serta kepuasan pelanggan dan membuat perencanaan strategis, kebijakan, arah dan target cabang dengan guideline dari pusat.

## **2. Departemen Penjualan**

Departemen penjualan dipimpin oleh seorang Kepala Penjualan yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

Tugas Kepala Penjualan adalah :

1. Meningkatkan jumlah unit kendaraan yang dijual.
2. Membina hubungan baik dengan perusahaan pengangkutan (ekspedisi).
3. Menganalisis pasar.
4. Membuat ramalan penjualan.
5. Merencanakan kegiatan promosi produk perusahaan melalui media cetak.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Penjualan dibantu oleh Supervisor Penjualan dan para Wiraniaga (Salesman dan Counter Sales).

Tugas dari Supervisor penjualan adalah :

1. Menganalisis pasar.
2. Memberikan arahan dan motivasi para wiraniaga.

## **3. Departemen administrasi**

Departemen administrasi dipimpin oleh seorang Kepala Administrasi yang bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

Tugas dari Kepala Administrasi adalah :

1. Mengatur dan mengawasi pelaksanaan kegiatan administrasi.
2. Mengatur administrasi stok barang dan gudang.
3. Mengatur masalah keuangan dan pembayaran gaji para karyawan.
4. Merencanakan dana promosi.
5. Mengadakan peralatan kantor.
6. Mengadakan pemeliharaan gedung dan aktiva lainnya.
7. Menilai prestasi kerja karyawan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Administrasi dibantu oleh Supervisor Administrasi, Administrasi Unit/penjualan.

#### **4. Departemen Bengkel**

Tugas dan tanggung jawab dari Kepala Bengkel adalah :

Mengatur kebijaksanaan perusahaan di bidang service.

1. Meningkatkan mutu servis.
2. Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan servis secara umum.

1. Merencanakan pengadaan suku cadang.

Dalam menjalankan tugasnya, kepala bengkel dibantu oleh Supervisor Bengkel, Instruktur, Foreman (Mandor), Mekanik, Service Advisor (Laporan). Tugas dari Instruktur adalah mengembangkan technical skill dari mekanik, foreman dan service advisor melalui pelaksanaan training di bengkel sesuai dengan perencanaan dan kebutuhan yang ada untuk meningkatkan mutu pelayanan bengkel. Tugas dari Foreman adalah mengkoordinir dan mengoptimalkan jalannya kerja mekanik dalam menangani Perintah Kerja

Bengkel (PKB)/Work Order (WO) dan sesuai dengan standar yang berlaku. Mekanik bertugas melakukan service kendaraan meliputi perawatan dan perbaikan sesuai Perintah Kerja Bengkel (PKB)/Work Order (WO). Service advisor bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan.