

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil ReviveAuto PaintWork**

ReviveAuto Paintworks adalah sebuah usaha jasa pengecatan kendaraan bermotor yang didirikan oleh empat mahasiswa Universitas Telkom pada bulan Juni 2024. Berlokasi strategis di Jalan Sukapura No.46, Kecamatan Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung, bisnis ini hadir untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan layanan pengecatan yang cepat, berkualitas, dan inovatif. Fokus utama dari ReviveAuto Paintworks adalah memberikan solusi pengecatan komprehensif untuk berbagai jenis kendaraan bermotor, seperti repaint body motor matic dan motor sport, serta pengecatan ulang bagian-bagian penting lainnya seperti velg, behel, arm, CVT, dan berbagai komponen lainnya yang sering kali memerlukan perawatan khusus.

Keunggulan utama ReviveAuto Paintworks terletak pada inovasi dalam pelayanan berbasis teknologi. Mereka memperkenalkan sistem pemesanan layanan secara online melalui situs web dan aplikasi resmi, yang memungkinkan pelanggan untuk memesan layanan dengan mudah, mengecek jadwal pengecatan, dan menghindari waktu tunggu yang sering kali menjadi masalah di bengkel konvensional. Sistem ini memberikan fleksibilitas dan kenyamanan bagi pelanggan, sehingga mereka dapat merencanakan perawatan kendaraan mereka tanpa harus khawatir dengan antrian panjang atau jadwal yang padat.

Dalam menjalankan operasionalnya, ReviveAuto Paintworks juga memprioritaskan kualitas hasil kerja. Tim profesional yang terlatih memastikan bahwa setiap pengecatan dilakukan dengan presisi, menggunakan bahan dan teknologi terkini untuk menjamin hasil yang tahan lama dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan pendekatan yang menggabungkan keterampilan teknis dan inovasi teknologi, ReviveAuto Paintworks memiliki visi untuk menjadi penyedia layanan pengecatan kendaraan bermotor terdepan di wilayah Bandung.

Misi dari ReviveAuto Paintworks adalah memberikan layanan yang berkualitas tinggi, serta terus berinovasi untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, ReviveAuto Paintworks berharap dapat

menjadi solusi utama bagi konsumen yang mencari layanan pengecatan kendaraan bermotor yang profesional dan efisien, sambil memberikan kontribusi pada perkembangan industri otomotif di Bandung.

### **1.1.2 Visi Misi**

Visi:

Menjadi perusahaan layanan pengecatan kendaraan bermotor terdepan di wilayah Bandung yang mengutamakan inovasi teknologi, kualitas unggul, dan kepuasan pelanggan, serta berkontribusi dalam menciptakan tren personalisasi dan estetika kendaraan yang unik dan berkualitas tinggi.

Misi:

1. Menyediakan layanan pengecatan kendaraan bermotor berkualitas tinggi dengan hasil presisi dan tahan lama.
2. Mengembangkan sistem pemesanan digital yang memudahkan pelanggan dalam memilih layanan dan mengatur jadwal tanpa antri.
3. Menjalankan proses pengecatan ramah lingkungan dengan bahan berkualitas dan teknologi berkelanjutan.
4. Melakukan riset berkelanjutan untuk menghadirkan desain dan solusi personalisasi terkini guna menyesuaikan tren dan kebutuhan konsumen yang terus berubah.

### **1.1.3 Nilai**

Revive Auto Paintworks mempertahankan nilai profesionalisme di semua layanan yang ditawarkan. Kami percaya bahwa hasil terbaik hanya dapat dicapai melalui profesional pelatihan dan penggunaan perangkat modern sesuai dengan standar industri otomotif. Dalam setiap lukisan pekerjaan, akurasi dan akurasi diprioritaskan karena semua tips dalam warna adalah karya seni yang harus sepenuhnya dan sepenuhnya selesai.

Kami juga berkomitmen untuk inovasi berkelanjutan. Dengan terus menerapkan teknologi dan metode terbaru, kami menggambar apa yang tidak hanya penampilan tetapi juga daya tahan jangka panjang. Antusiasme dan energi material ditunjukkan dalam pekerjaan kami dalam pekerjaan kami, seperti yang ditunjukkan pada elemen api dalam logo - melambungkan kecepatan, kekuatan dan hasrat untuk terus memberikan yang terbaik.

Nama "Revive" mencerminkan antusiasme kami untuk mencapai perubahan nyata - menyalakan penampilan kendaraan pelanggan kami untuk membuat mereka terlihat lebih segar dan lebih elegan. Warna biru dominan dari logo kami juga menggambarkan kepercayaan dan integritas yang selalu kami bangun ketika kami membangun hubungan jangka panjang dengan semua pelanggan.

#### **1.1.4 Logo**

Logo Revive Auto Paintwork menggambarkan identitas perusahaan sebagai ahli hasil, energik, dan hasil terbaik. Karakter utama dari logo adalah pekerja yang memiliki perangkat keselamatan lengkap dan memegang perangkat semprotan cat (ahli lukisan otomotif profesional, energik, dan berorientasi). Keakuratan lukisan kendaraan. Latar Belakang Lingkaran Orange ke Merah Menciptakan kesan antusiasme dan transformasi mengikuti misi perusahaan untuk menghidupkan kembali penampilan kendaraan pelanggan. Elemen api di belakang kepala pekerja menjadi simbol antusiasme, kecepatan layanan, dan dorongan untuk mencapai hasil maksimal. Keunggulan Blue dalam karakter memperkuat kesan kepercayaan, stabilitas, dan profesionalisme - karakteristik yang ingin disampaikan pelanggan dalam pikiran pelanggan mereka. Huruf "Revive Auto Paintworks" ditampilkan dalam font tetap terbaru. Ini menunjukkan kekuatan dan keseriusan merek layanan lari. Kata "menghidupkan kembali" itu sendiri berarti sangat terkait dengan filosofi perusahaan yang dihidupkan kembali. Kombinasi warna biru, merah, oranye dan putih membawa kontras visual yang menarik, menciptakan logo yang kuat serta estetika.



Gambar 1.1 Logo ReviveAuto PaintWorks

*Sumber Data Internal Perusahaan, 2024*

## Filosofi Logo:

- Masker dan Baju Pelindung:

Sosok di logo mengenakan masker dan baju pelindung khusus yang umum digunakan dalam industri pengecatan untuk melambangkan standar keselamatan dan profesionalisme. Ini menunjukkan bahwa ReviveAuto sangat peduli terhadap keselamatan kerja dan kualitas pengecatan.

- Alat Semprot Cat:

Alat semprot cat yang dipegang sosok tersebut melambangkan keahlian dan fokus perusahaan dalam teknik pengecatan modern. Ini menggambarkan keahlian dalam memberikan hasil akhir yang halus dan sempurna untuk setiap proyek.

- Api di Latar Belakang:

Api yang muncul di belakang sosok tersebut mungkin melambangkan kecepatan, semangat, dan energi. Ini bisa mengacu pada komitmen ReviveAuto untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan efisien tanpa mengorbankan kualitas.

- Kombinasi Warna Oranye dan Biru:

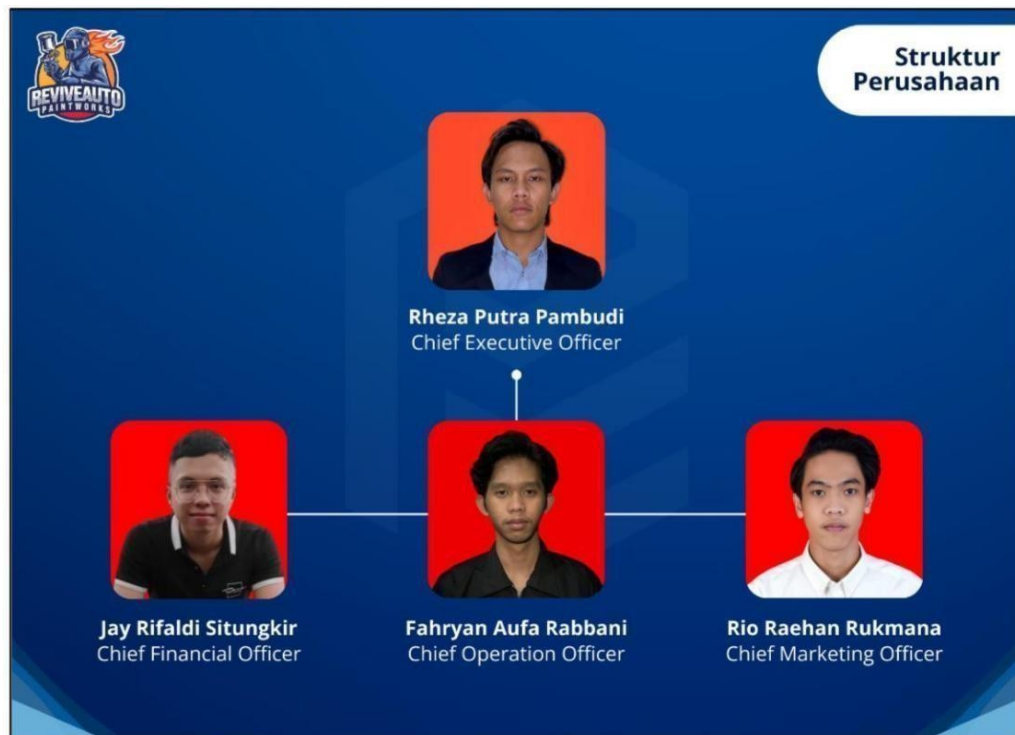
Warna oranye mewakili kreativitas, kehangatan, dan semangat, yang bisa melambangkan energi dan inovasi dalam setiap proyek pengecatan. Sementara warna biru sering kali diasosiasikan dengan kepercayaan, profesionalisme, dan keandalan, menunjukkan bahwa ReviveAuto adalah penyedia layanan yang dapat diandalkan.

- Tipografi yang Kokoh

Huruf-huruf yang digunakan untuk nama "ReviveAuto Paintworks" memiliki bentuk yang tegas dan solid, yang mencerminkan stabilitas, kekuatan, dan kepercayaan. Hal ini juga menunjukkan bahwa perusahaan memiliki landasan yang kuat dalam industri pengecatan kendaraan.

Secara keseluruhan, filosofi logo ini menekankan kualitas, profesionalisme, dan keahlian dalam setiap aspek layanan pengecatan yang diberikan oleh ReviveAuto Paintworks.

### 1.1.5 Struktur Organisasi



#### 1. *Chief Executive Officer*

Rheza Putra Pambudi, seorang eksekutif berperingkat tertinggi di ReviveAuto PaintWorks, tidak hanya pendiri perusahaan ini tetapi juga menjabat sebagai CEO. Rheza memainkan peran kunci dalam mengarahkan strategi dan bertanggung jawab untuk menyusun rencana implementasi visi misi bisnis, memantau kinerja bisnis dan staff, dan membuat keputusan strategi bisnis ReviveAuto PaintWorks.

#### 2. *Chief Operation Officer*

COO dipegang oleh Fahryan Aufa Rabbani. Ia bertanggung jawab dengan semua aktivitas operasional perusahaan, pembelian bahan, inventaris, dan mengontrol kegiatan pengecatan di workshop. Fahryan juga bertanggung jawab untuk berkomunikasi dengan vendor dan memastikan kegiatan bisnis ReviveAuto PaintWorks berjalan efektif, efisien dan sesuai dengan timeline.

#### 3. *Chief Financial Officer*

Jay Rivaldi Situngkir mengemban posisi sebagai CFO. Ia bertanggung jawab untuk mengelola dan menyiapkan laporan keuangan bisnis ReviveAuto

PaintWorks yang diantaranya adalah perencanaan keuangan, pencatatan pendapatan, pencatatan pengeluaran, melacak arus kas, dan aktivitas keuangan lainnya.

#### **4. *Chief Marketing Officer***

Posisi CMO dipegang oleh Rio Raehan Rukmana. Ia bekerja sama dengan CEO untuk menetapkan strategi perusahaan terkhusus pada bidang pemasaran. Rio berfokus pada untuk menentukan tujuan dan pencapaian pemasaran, perancangan strategi pemasaran bisnis, mengelola media sosial bisnis, mengelola layanan pelanggan, dan menjadi eksekutor pemasaran bisnis ReviveAuto PaintWorks.

### **1.2 Latar Belakang Penelitian**

Di era digital yang terus berkembang, perilaku konsumen dalam mengakses layanan telah mengalami pergeseran signifikan. Teknologi semakin memainkan peran penting dalam meningkatkan proses pembelajaran, termasuk dalam membentuk pola pikir berusaha (Pringgabayu et al., 2025). Konsumen kini menuntut kemudahan, kecepatan, dan transparansi dalam setiap proses transaksi, termasuk dalam industri jasa otomotif (Evi, 2023). ReviveAuto Paintworks, sebagai sebuah usaha rintisan di bidang pengecatan kendaraan bermotor, menghadapi tantangan untuk beradaptasi terhadap perubahan ini. Saat ini, sebagian besar operasional perusahaan masih dilakukan secara manual, mulai dari pemesanan layanan, pencatatan pesanan, hingga pelacakan status pengerjaan kendaraan. Proses pemesanan masih bergantung pada komunikasi langsung di bengkel atau melalui aplikasi pesan singkat, pencatatan order dilakukan di buku tulis atau lembar Excel, dan verifikasi pembayaran dilakukan secara personal. Ketidakterpaduan sistem ini menyebabkan banyak kendala, seperti rawannya kehilangan data pelanggan, keterlambatan dalam merespons permintaan informasi, tidak adanya riwayat transaksi yang terdokumentasi secara otomatis, serta jangkauan promosi yang terbatas hanya melalui media sosial dan banner fisik di bengkel.

Fenomena tersebut menimbulkan permasalahan serius dalam hal efisiensi, keakuratan informasi, dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Pelanggan kerap kali tidak mendapatkan informasi yang mereka butuhkan secara cepat dan transparan, seperti jenis layanan, estimasi biaya, dan status progres kendaraan mereka. Selain itu, staf di bengkel pun kesulitan merespons pertanyaan pelanggan karena harus mencari data secara manual di

berbagai tempat. Hal ini tentu berdampak pada kepuasan pelanggan dan efektivitas operasional perusahaan. Maka dari itu, ReviveAuto Paintworks menyadari perlunya melakukan transformasi digital melalui pengembangan sistem informasi berbasis web. Sistem ini diharapkan mampu mengelola data, proses bisnis, dan komunikasi secara ringkas dan real-time, serta memberikan kemudahan akses bagi pelanggan dan tim internal dalam satu platform yang terintegrasi.

Keunggulan dari sistem *berbasis web* terletak pada aksesibilitas dan skalabilitasnya (Anthony, 2024). Karena dapat diakses melalui berbagai perangkat dengan koneksi internet, sistem ini memungkinkan koordinasi antar divisi berlangsung tanpa batas lokasi. Selain itu, pembaruan data secara langsung (*live update*) dan proses otomatis membantu mengurangi kesalahan manusia, mempercepat waktu respon, serta meningkatkan transparansi dalam alur kerja (Erwin et al., 2023). Hal ini sangat penting dalam industri otomotif, di mana ketepatan waktu dan akurasi pekerjaan menjadi penentu kepuasan pelanggan.

Sistem *berbasis web* ReviveAuto Paintworks akan membantu kinerja petugas, serta sistem integrasi keuangan ReviveAuto Paintworks dirancang dengan berbagai fitur unggulan, seperti antrian manajemen pelanggan, pelacakan status perbaikan kendaraan, pengingat servis berkala, kinerja dashboard petugas, serta sistem integrasi keuangan dan inventaris. Fitur-fitur ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga mempermudah pengambilan keputusan berbasis data. Dengan adanya sistem digital yang handal, ReviveAuto Paintworks siap memberikan pengalaman layanan yang lebih modern, efisien, dan terpercaya kepada setiap pelanggan. Digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi operasional, menyederhanakan proses administrasi, dan memberikan akses ke berbagai peluang bisnis yang lebih luas (Pringgabayu et al., 2025).

Dalam industri perbaikan otomotif, semakin banyak kompetitor yang telah beralih menggunakan sistem web-based untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Beberapa di antaranya adalah Auto2000, jaringan bengkel Toyota terbesar di Indonesia, yang menawarkan pemesanan servis, pelacakan status kendaraan, hingga pembayaran online melalui portal dan aplikasi resmi (Sihombing & Suarli, 2023). Bosch Car Service, sebuah jaringan internasional, memanfaatkan platform digital untuk mengintegrasikan data pelanggan, riwayat perbaikan, dan inventaris suku cadang (Fehling, 2021). Di Indonesia, CARFIX menghadirkan layanan berbasis web yang memungkinkan pelanggan melakukan booking mandiri, memilih lokasi bengkel, dan memantau hasil pengecekan kendaraan (Siregar et al, 2022). Sementara itu, di pasar global, Service King dan Fix Auto memimpin dengan sistem pelacakan status perbaikan kendaraan secara real-time, komunikasi digital dengan pelanggan, serta integrasi

klaim asuransi. Keberhasilan kompetitor dalam mengadopsi teknologi \*web-based\* membuktikan bahwa transformasi digital adalah kunci untuk tetap kompetitif dan relevan di pasar yang semakin modern.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang sistem informasi berbasis web yang mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan di ReviveAuto Paintworks?
2. Bagaimana kebutuhan pelanggan terhadap informasi layanan, status pemesanan, dan transparansi proses dapat diakomodasi melalui aplikasi web?
3. Bagaimana desain UI/UX prototipe aplikasi dapat dibuat agar sesuai dengan ekspektasi dan kenyamanan pengguna?
4. Apa saja fitur utama yang perlu diintegrasikan ke dalam aplikasi untuk menunjang proses pemesanan, promosi, dan pengelolaan data pelanggan?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Merancang prototipe sistem informasi berbasis web untuk ReviveAuto Paintworks guna mendukung digitalisasi layanan dan operasional.
2. Mengidentifikasi kebutuhan pengguna, baik internal maupun pelanggan, dalam mengakses layanan secara efisien dan transparan.
3. Membuat desain UI/UX berbasis Figma yang interaktif, responsif, dan sesuai dengan prinsip desain pengguna.
4. Menyediakan solusi digital yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, efisiensi kerja tim, serta daya saing ReviveAuto Paintworks di industri otomotif.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

- Menyiapkan prototipe aplikasi web yang akan membimbing pelanggan dalam membuat pemesanan, memantau progres pesanan, dan mendapatkan informasi lengkap tentang layanan yang ditawarkan oleh Revive Auto Paint Works.
- Mengenali dan memenuhi keperluan pengguna berkaitan dengan antara muka serta pengalaman pengguna yang senang dipakai.

- Membuat desain prototipe interaktif menggunakan Figma untuk digunakan sebagai panduan dalam pengembangan aplikasi *website* sebenarnya untuk ReviveAuto PaintWorks.

## **1.6 Sistem Matik Penulisan Tugas Akhir**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan umum Latar Belakang Bisnis, Deskripsi Bisnis, Lingkup Bisnis, Pengumpulan Data dan Sistematika Penulisan Laporan.

### **BAB II RENCANA BISNIS**

Bab ini merupakan penjelasan mengenai Ringkasan Eksekutif, Profil Perusahaan, Produk/Layanan, Analisis Pasar, Rencana dan Strategi Pemasaran, Rencana dan Strategi Operasional, Rencana Tim Manajemen, dan Rencana Keuangan.

### **BAB III PENUTUP**

Bab ini merupakan hasil rekapitan dari seluruh pembahasan yang berisi tentang kesimpulan dari analisis dan rencana bisnis serta rekomendasi yang dapat diberikan kepada bisnis ReviveAuto Paintworks selanjutnya.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil dari penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian, Bab ini meliputi uraian tentang. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, Kemudian di interpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian-penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.