

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi bukanlah penghambat laju perkembangan sebuah perusahaan tetapi lebih ke arah solusi. Kenyataan demikian lebih didasarkan pada investasi besar yang dilakukan oleh pihak perusahaan, perusahaan skala kecil maupun perusahaan skala besar yang mau menerapkannya dalam lingkungan kerja demi mengikuti perkembangan jaman. Jaman yang dimaksud di sini adalah saat ini dan masa yang akan datang, yaitu dengan mengubah sistem yang berbasis manual dengan sistem yang berbasis komputer.

PT. Astra International.Tbk merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan mobil dan menerima permintaan *service* dari konsumen. Hampir semua sistem yang ada sudah berbasis komputer. Namun, di dalam implementasinya pengerjaan masih kurang efisien. Dalam melakukan pencatatan *service* dan jenis laporan yang dapat dihasilkan masih sangat terbatas dan masih kurang memenuhi kebutuhan manajemen yang berupa laporan transaksi *service* kendaraan yang dalam kenyataannya masih rancu dengan keadaan yang ada. Pada kondisi kenyataan di lapangan pemakaian teknologi informasi masih perlu ditingkatkan lagi.

Dalam menghadapi persoalan di atas, maka dibuatkan suatu sistem informasi layanan *service* pada PT. Astra International.Tbk. Sistem tersebut mampu untuk meminimalisir waktu, mengolah data transaksi menjadi informasi yang bermanfaat dengan cepat dan tepat, serta dapat membantu dalam melakukan

pembukuan. Sehingga diharapkan dengan adanya sistem ini dapat memberikan kontribusi yang memadai untuk kelancaran kinerja PT. Astra International.Tbk.

Jasa layanan *service* pada PT.Astra International.Tbk. Kegiatan proses transaksinya seringkali berbelit atau proses yang diperlukan membutuhkan waktu agak lama dikarenakan data yang akan diproses melewati beberapa tahap yang seharusnya dapat diringkas pada pengerjaannya.

Service Berkala adalah pekerjaan paket *service* gratis yang disediakan oleh PT. Astra International.Tbk. Sebagai wujud terima kasih kepada pelanggan atas pembelian mobil merk Toyota. Paket *service* berkala secara gratis dilakukan berdasarkan kilometer (jarak tempuh kendaraan) yang telah menempuh 1000. Jarak tempuh selanjutnya adalah kelipatan 10.000 KM. *Service* kendaraanya setelah *service* gratis akan dimulai dari kelipatan 10.000, 20.000, 30.000, 40.000, 50.000, 60.000, 70.000, 80.000, 90.000, dan 100.000 km.

Jenis *service* yang dilakukan pada layanan *service* berkala adalah jasa pengecekan keadaan kondisi mobil sesuai prosedur berdasarkan jarak tempuh. Apabila ada bagian yang perlu dikalibrasi ulang maka mekanik akan melakukan kalibrasi ulang sesuai standar dari pabrik terhadap instrumen tersebut dengan biaya secara gratis.

Jenis layanan *service* Umum adalah paket program yang ada pada PT.Astra International.Tbk. *Service* umum adalah layanan yang dihadirkan kepada pelanggan yang mempunyai kendaraan merk Toyota. Pada masa periode paket *service* gratis telah habis dimanfaatkan maka pengguna kendaraan Toyota masih tetap dapat merawat kendaraannya di bengkel resmi Toyota dengan menggunakan paket *service* umum. Jenis paket *service* umum adalah biaya atas jasa perbaikan

kendaraan konsumen langsung dibebankan kepada konsumen yang bersangkutan dan pembayarannya harus dilakukan secara tunai.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana Merancang dan membangun sebuah sistem informasi yang lebih baik untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan?
- b. Bagaimana Merancang dan membangun sebuah sistem informasi layanan *service* yang terkomputerisasi?
- c. Bagaimana Merancang dan membangun sistem informasi yang menampilkan data kendaraan yang melakukan *service* secara lengkap?

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan dalam perancangan dan pembuatan sistem informasi layanan *service* berkala pada PT. Astra International.Tbk Auto 2000 Madiun ini adalah sebagai berikut:

- a. Proses pengelolaan data master

Proses pengelolaan data master adalah bagian pada sistem ini yang berfungsi untuk mengolah data master sehingga dapat mempermudah dalam pengolahan data transaksi dan juga dalam pembuatan laporan. Proses pengelolaan data master meliputi:

1. Input data pelanggan oleh bagian *service* advisor.
2. Input data mobil oleh bagian *service* advisor.
3. Input data jenis *service* yang dilakukan oleh service advisor.

4. Input data jasa oleh bagian *service advisor*.
  5. Input data suku cadang oleh bagian *spareparts*.
- b. Proses pengelolaan data transaksi perusahaan yang teroganisir.

Pengelolaan data transaksi dari bukti transaksi perusahaan dilakukan untuk mengurangi resiko kehilangan data dan untuk mengurangi penggunaan kertas (*paperless*). Selama ini, kertas banyak dibutuhkan untuk mencatat data transaksi dan menulis bukti transaksi yang masuk. Dengan sistem informasi administrasi *service* ini, kertas dapat digunakan secara efisien sehingga biaya administrasi perusahaan untuk kertas dapat diminimalisasi. Proses pengelolaan data transaksi meliputi:

1. Pendataan data pelanggan oleh *service advisor*
  2. Pendataan data mobil yang akan dilakukan *service* oleh *service advisor*.
- c. Pada Perancangan dan Implementasi Sistem Informasi Layanan *Service* pada PT. Astra international Auto2000 Madiun hanya membatasi sistem ini pada Proses Sistem *Service* berkala berupa prosedur sesuai jarak tempuh dari kendaraan yang meleakukan proses servis di PT. Astra International Tbk.

#### **1.4 Tujuan**

Tujuan dari proyek sistem informasi ini adalah membuat sistem informasi layanan *service* berkala yang dapat mengolah data transaksi menjadi informasi yang bermanfaat dengan cepat dan tepat. Selain itu, sistem ini juga dapat meringankan tugas pemilik dan pegawai perusahaan dalam menyimpan data transaksi serta melakukan pembuatan laporan.

## 1.5 Manfaat

Keuntungan sistem yang baru bagi pengguna yaitu divisi *after sales service* atau divisi pemeliharaan kendaraan pelanggan dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan adalah sebagai berikut:

### a. Service Advisor

*Service advisor* merupakan orang yang membantu pemilik perusahaan dalam melakukan proses pencatatan data transaksi khususnya pada transaksi layanan mobil. Adapun keuntungan sistem informasi layanan *service* berkala yang dikembangkan bagi *service advisor* adalah sebagai berikut:

1. Dapat mempermudah dalam menyimpan data pelanggan dan data jasa layanan yang akan melakukan layanan mobil.
2. Dapat mempermudah dalam melakukan proses layanan mobil pelanggan secara cepat dan efektif.

### b. Bagian Sparepart

Bagian *sparepart* merupakan orang yang membantu pemilik perusahaan dalam melakukan proses pencatatan data transaksi khususnya pada transaksi pembelian. Adapun keuntungan sistem informasi layanan *service* yang dikembangkan bagi bagian *sparepart* adalah sebagai berikut:

Dapat mempermudah dalam menyimpan data *sparepart* dan data penjualan *sparepart* yang telah terjual.

#### c. Bagian Administrasi

Bagian administrasi merupakan orang yang membantu pemilik perusahaan dalam melakukan proses mengelola dan mengatur proses administrasi. Adapun keuntungan sistem informasi layanan *service* berkala yang dikembangkan bagi bagian administrasi adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah dalam melakukan proses pencatatan transaksi.
2. Mempermudah dalam melakukan proses pembuatan laporan.

#### d. Bagian Kasir

Bagian kasir merupakan orang yang membantu pemilik perusahaan dalam melakukan proses mengelola dan mengatur proses administrasi keuangan dalam pembayaran pelunasan tagihan.

Adapun keuntungan sistem informasi layanan *service* berkala yang dikembangkan bagi bagian kasir adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah dalam proses input pembayaran oleh konsumen.
2. Mempermudah dalam membuat laporan jenis transaksi *service*.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Laporan Proyek Sistem Informasi ini terdiri dari enam bab yaitu pendahuluan, hasil survey, landasan teori, analisis dan desain sistem, implementasi dan pembahasan serta penutup. Masing-masing bab terdiri atas beberapa sub bahasan .

Bab pertama pendahuluan membahas tentang latar belakang masalah pada PT. Toyota Astra Motor, perumusan masalah yang akan dibuat dalam sistem ini, pembatasan masalah dalam pembuatan dalam sistem ini, tujuan pembuatan

sistem, manfaat dari sistem yang dibuat bagi pengguna, dan sistematika penulisan laporan.

Bab kedua hasil survey membahas gambaran umum PT. Toyota Astra Motor Madiun, struktur organisasi, deskripsi tugas, analisis sistem yang sedang berjalan, dan dokumen Input/Output. Sub-sub bab gambaran umum PT. Toyota Astra Motor Madiun membahas tentang sejarah perusahaan, visi, misi, dan motto perusahaan. Sub-sub bab analisis sistem yang sedang berjalan menjelaskan alur proses perusahaan dalam bentuk aliran dokumen yang meliputi proses service berkala, pembuatan perintah kerja bengkel, dan pembuatan tagihan.

Bab ketiga landasan teori membahas tentang berbagai macam teori yang mendukung dalam pembuatan sistem ini. Landasan teori ini dikelompokkan menjadi dua yaitu landasan teori tentang ilmu yang terkait dan landasan teori tentang permasalahan. Landasan teori tentang ilmu yang terkait meliputi pengertian sistem, sistem informasi, teknologi informasi dan sistem informasi *service* berkala. Landasan teori tentang permasalahan meliputi konsep dasar sistem informasi, analisis dan perancangan sistem, bagan alir dokumen, *Data Flow Diagram*, *Entity Relationship Diagram*, dan *Database Management System*.

Bab keempat analisis dan desain sistem membahas analisis dan desain sistem baru, meliputi aliran dokumen baru, diagram alir data, *Entity Relationship Diagram*, struktur tabel, dan desain Input/Output. Sub-sub bab Aliran Dokumen Baru menggambarkan proses yang dikembangkan, yang meliputi proses menentukan *service* berkala, pembuatan perintah kerja bengkel, pembuatan tagihan, dan pemeliharaan data master. Data master yaitu data yang digunakan untuk transaksi perusahaan, yang meliputi master pelanggan, mobil, dealer, suku

cadang, *service*, ketentuan *service*, periode harga suku cadang, periode harga *service*.

Bab kelima implementasi dan pembahasan membahas tentang cara implementasi dari sistem baru, yaitu spesifikasi minimum yang dibutuhkan personal komputer yang akan diinstal program sistem, cara instalasi program, dan penjelasan pemakaian program pada saat login hingga pembahasan cara kerja sistem dan hasil output dari sistem yang digunakan.

Bab keenam penutup membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari pembuatan sistem ini dipaparkan manfaat dan keuntungan yang diperoleh dari sistem ini. Serta saran yang bertujuan untuk pengembangan sistem ini selanjutnya.

