

ABSTRAKSI

Bengkel Astra Isuzu cabang HR.Muhammad Surabaya merupakan sub divisi yang ada di Astra Isuzu cabang HR Muhammad Surabaya dimana dalam proses bisnis bengkel terdapat proses pencatatan pelanggan bengkel proses pencatatan kepemilikan kendaraan pelanggan dan proses manajemen proses kerja bengkel (Pkb).

Aplikasi Sistem Informasi manajemen pengelolaan data pelanggan dan servis berkala pada bengkel Astra Isuzu cabang HR. Muhammad ini digunakan untuk membantu pengguna dalam pencatatan pelanggan bengkel yang terbagi atas pelanggan *fleet*, dan pelanggan *retail* serta membantu proses pencatatan kepemilikan kendaraan pelanggan dan proses manajemen proses kerja bengkel (Pkb) dimana proses manajemen Pkb ini terdiri dari proses simpan Pkb, *close* Pkb dimana proses ini akan dilakukan *Service Agent*.

Serta aplikasi ini dapat menghadirkan layanan *Histori kedatangan pelanggan* serta aplikasi ini dapat memantau kehadiran pelanggan yang terdaftar di bengkel Astra Isuzu cabang HR Muhammad Surabaya dimana fokus layanan ini dihadirkan untuk memenuhi kebutuhan *Kepala Bengkel*.

Setelah dilakukan implementasi aplikasi dampak yang dirasakan layanan manajemen bengkel semakin cepat serta akses aplikasi yang cepat dan penampilan histori pelanggan yang detail, sehingga dapat membantu pihak manajemen untuk melakukan strategi manajemen untuk meningkatkan proses bisnis serta meningkatkan hubungan baik antar perusahaan dengan pelanggan servis.

Kata kunci: *pelanggan Fleet , pelanggan Retail , Pkb , Histori kedatangan pelanggan, Service Agent, Kepala Bengkel.*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, kenikmatan dan karuniaNya sehingga saya dapat menimba studi di fase perguruan tinggi . Berkat rahmatNya pula Penulis dapat melaksanakan proses studi dalam rangka kerja praktek dan menyelesaikan pembuatan laporan dari hasil kerja praktek. Laporan ini disusun berdasarkan hasil studi kerja praktek yang dilakukan satu bulan di Bengkel Astra Isuzu cabang Hr Muhammad Surabaya.

Kerja Praktek ini membahas tentang pembuatan Sistem Informasi pengelolaan data pelanggan servis berkala Pada bengkel Astra Isuzu cabang Hr. Muhammad Surabaya, diharapkan dengan terciptanya sistem ini dapat membantu Service Agent dalam melakukan simpan pelanggan baru, kepemilikan kendaraan pelanggan, manajemen Pkb serta membantu Kepala Bengkel melakukan monitor kedatangan pelanggan secara berkala. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu dan Ayah, yang telah mendoakan, membimbing dan mendukung penulis di setiap saat.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd. selaku Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya.
3. Bapak Drs. Antok Supriyanto M.MT. Selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan selama proses pembuatan laporan kerja praktek ini.

4. Bapak Nurman Shaleh, selaku Penyelia Kerja Praktek yang telah memberikan tempat kerja praktek kepada penulis dan banyak memberikan bimbingan dan saran terhadap pembuatan program.
5. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan kerja praktek ini.

Semoga ALLAH SWT memberikan balasan yang setimpal kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan nasehat mereka dalam proses kerja praktek ini.

Proses pembelajaran kerja praktek yang penulis kerjakan ini masih banyak terdapat kekurangan, sehingga kritik dan saran diperlukan dalam penyusunan laporan kerja praktek ini. Semoga laporan kerja praktek ini dapat diterima dan bermanfaat bagi penulis dan pembaca serta umat.

Surabaya, Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	1
KATA PENGANTAR.....	2

DAFTAR ISI	3
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2. Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4. Tujuan	Error! Bookmark not defined.
1.5. Kontribusi.....	Error! Bookmark not defined.
1.6. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II GAMBARAN UMUM INSTANSI.....	Error! Bookmark not defined.
2.1. Sejarah Berdirinya Isuzu Astra Motor.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1. Visi Isuzu Astra Motor.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2. Misi PT. Astra Isuzu Motor.....	Error! Bookmark not defined.
2.2. Struktur Organisasi PT. Astra Isuzu Cabang Hr. Muhammad Surabaya divisi Bengkel	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
2.3. Kondisi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
3.1. Konsep Sistem Informasi	Error! Bookmark not defined.
3.2. Konsep Sistem Informasi Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1. Blok Masukan.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2. Blok Model.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3. Blok Keluaran.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.4. Blok Teknologi	Error! Bookmark not defined.
3.2.5. Blok Basis Data	Error! Bookmark not defined.
3.2.6. Blok Kendali.....	Error! Bookmark not defined.

3.3.	Analisa Dan Perancangan Sistem	Error! Bookmark not defined.
3.4.	System Flow	Error! Bookmark not defined.
3.5.	Data Flow Diagram (DFD).....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1.	Simbol-simbol yang digunakan DFD	Error! Bookmark not defined.
3.5.2.	Context Diagram.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3.	Data Flow Diagram Level 0	Error! Bookmark not defined.
3.5.4.	Data Flow Diagram Level 1	Error! Bookmark not defined.
3.5.5.	Entity Relational Diagram.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.	Konsep Dasar Basis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.	Sistem Basis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.	Database Management System	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.1.	Bahasa-Bahasa Yang Terdapat Dalam DBMS	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.2.	Fungsi DBMS	Error! Bookmark not defined.
3.7.	Tool Pemrograman	Error! Bookmark not defined.
3.7.1.	Notepad ++	Error! Bookmark not defined.
3.7.2.	Php.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.3.	Xampp	Error! Bookmark not defined.
3.7.4.	Apache.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.5.	MySQL.....	Error! Bookmark not defined.
3.8	SDLC	Error! Bookmark not defined.
BAB IV Deskripsi Kerja Praktek.....		Error! Bookmark not defined.
4.1.	Analisis Sistem	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Perancangan Sistem	Error! Bookmark not defined.
4.2.1.	System Flow	Error! Bookmark not defined.

4.2.2	Data Flow Diagram.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.	Perancangan Database	Error! Bookmark not defined.
4.3.1.	Struktur Basis Data & Tabel.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.2.	Desain Input & Output.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.	Implementasi Sistem.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.1.	Teknologi.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.2.	Pengoperasian Program.....	Error! Bookmark not defined.
A.	Form Login.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Menu Utama Service Agent	Error! Bookmark not defined.
C.	Form Master Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
D.	Form Pendataan Kepemilikan Kendaraan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
E.	Form Manajemen PKB	Error! Bookmark not defined.
F.	Form Validasi PKB	Error! Bookmark not defined.
G.	Menu Utama Kepala Bengkel.....	Error! Bookmark not defined.
H.	Menu Mencari Customer.....	Error! Bookmark not defined.
I.	Menu Draft Kepemilikan Kendaraan Customer.....	Error! Bookmark not defined.
J.	Menu Histori PKB	Error! Bookmark not defined.
K.	Menu Arsip Kedatangan Customer.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2.	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR	PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Struktur Organisasi Astra Isuzu Hr Muhammad Surabaya Divisi Bengkel **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3.1 Simbol - Simbol pada System Flow...**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.1 Alur Kerja Bengkel**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.2 System Flow Pendaftaran Pelanggan.**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.3 System Flow Pendaftaran kendaraan pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.4 System Flow Pencatatan PKB**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.5 System Flow Kedatangan Customer Berdasarkan Jenis Customer**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.6 System Flow Kegiatan Bengkel Berdasarkan Aksi Perbaikan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.7 System Flow Kegiatan Bengkel Berdasarkan Tipe Kendaraan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.8 System Flow Riwayat Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.9 Context Diagram SI Manajemen Pengelolaan data pelanggan dan servis berkala pada bengkel Astra Isuzu cabang Hr Muhammad Surabaya.**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.10 DFD Level 0 SI Manajemen Pengelolaan Data Pelanggan Dan Servis Berkala Pada Bengkel Astra Isuzu.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.11 DFD Level 1 Manajemen PKB.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.12 DFD Level 1 Laporan Kegiatan Bengkel**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.13 ERD CDM SI manajemen pengelolaan data pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.14 ERD PDM SI manajemen pengelolaan data pelanggan dan servis berkala pada bengkel Astra Isuzu cabang Hr Muhammad Surabaya**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.15 Contoh STNK Customer**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4.16 Contoh Perintah Kerja Bengkel (PKB)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.17 Form input PKB sementara**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.18 Form Update PKB.....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.19 Form Lihat Data Pelanggan.....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.20 Form Laporan data Customer**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.21 Form Lihat kepemilikan kendaraan pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.22 Form Lihat kepemilikan kendaraan pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.23 Form Login Aplikasi.....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.24 Form Menu Utama Service Agent ...**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.25 Form Master Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.26 Form pencarian data master pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.27 Form pendataan kepemilikan kendaraan pelanggan**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.28 Form pencarian data master kendaraan**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.29 form input PKB sementara**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.30 Form pencarian PKB sementara**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.31 Form Validasi PKB.....**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.32 Menu utama Kepala Bengkel**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.33 Menu Pencarian customer**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.34 Output Laporan kepemilikan kendaraan customer.**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.35 Menu Draft Kepemilikan kendaraan Customer**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.36 Output Laporan Kepemilikan Kendaraan Customer**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.37 Menu Histori PKB**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.38 Menu arsip kedatangan customer**Error! Bookmark not defined.**
Gambar 4.39 Laporan arsip kedatangan customer. **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 User.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Customer.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Kendaraan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 PKB.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Histori Kedatangan.....	Error! Bookmark not defined.

STIKOM SURABAYA