

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

PT. As Motor Sidoarjo merupakan *dealer service* motor di Jawa Timur dengan pengalaman 15 tahun sebagai *dealer* untuk pelayanan jasa *service* motor pada area Sidoarjo. Didirikan pada tahun 2000, perusahaan yang semula hanya mempunyai 2 karyawan, karena semakin berkembangnya perusahaan kini telah memiliki kurang lebih 10 karyawan. Dengan visi perusahaan "Menjadi perusahaan jasa *service* tanpa kembali dengan keluhan", perusahaan PT. As Motor Sidoarjo berupaya menjadi *dealer* jasa *service* motor yang terbaik di Indonesia.

Adapun pelayanan penjualan suku cadang dan pelayanan jasa *service* pada PT. As Motor dalam sehari rata-rata sebanyak 15 unit motor yang melakukan perbaikan, dan rata-rata transaksi penjualan suku cadang mencapai 25 kali transaksi dengan satu transaksi minimal 2 suku cadang. Suku cadang yang sering keluar adalah oli, piston dan kampas rem. Penjualan oli dengan harga Rp. 39.000,- untuk 1 liter dan Rp. 33.000,- sampai dengan Rp. 35.000,- untuk 800 ml. Rata-rata penjualan oli sekitar 15 item sehingga penjualan oli perhari dapat mencapai Rp. 600.000,-. Apabila dirata-rata sirkulasi perbaikan dan penjualan suku cadang dalam satu bulan bisa mencapai 450 unit motor yang melakukan perbaikan dan penjualan suku cadang mencapai 1.500 suku cadang, rata-rata penjualan oli dalam satu bulan mencapai Rp. 18.000.000,-.

Proses bisnis dalam perusahaan saat ini berjalan manual berawal dari pelanggan datang ke *Service Advisor* dengan membawa STNK. *Service Advisor* mencatat identitas kendaraan dan data pribadi pelanggan yang menghasilkan *form service*. STNK dikembalikan kepada pelanggan sedangkan *form service* diberikan kepada mekanik dan melakukan *service* sesuai dengan data *form service* tersebut. Apabila terdapat pergantian suku cadang mekanik langsung mencatat suku cadang tersebut ke dalam *form service* yang telah disediakan kolom suku cadang. Setelah melakukan *service* mekanik memberikan *form service* yang telah terdapat pergantian suku cadang maupun tidak kepada *Service Advisor* dan *Service Advisor* membuat *form* pembayaran untuk pelanggan. Jumlah suku cadang yang tersedia lebih dari 100 item dan mencakup berbagai kategori serta merk seperti oli, kampas rem dan piston serta tingkat keramaian pelanggan dapat mengakibatkan penjualan mengalami kesulitan untuk mengolah dan menghitung transaksi penjualan. Terkadang bagian *Service Advisor* melayani pelanggan dengan kurang teliti maka kemungkinan besar akan terjadi kesalahan dalam pemasukan data kemudian jika data yang ada cukup banyak maka proses pemasukan data akan memerlukan waktu 2-3 hari yang berpengaruh pada keterlambatan pembuatan laporan.

Pihak bengkel masih sering menemui suku cadang hilang karena proses permintaan suku cadang ke *Service Advisor* secara langsung tanpa adanya bukti dari pihak gudang seperti tanda tangan dari pihak *Service Advisor* dan tidak adanya bukti secara tertulis bahwa mekanik telah meminta suku cadang dengan proses tersebut mekanik dapat melakukan kecurangan dengan meminta suku cadang tanpa melapor kembali bahwa *customer* yang ditangani membutuhkan

suku cadang dan pihak perusahaan akan kehilangan suku cadang dalam hal kerja seorang mekanik pihak bengkel belum mempunyai *Standart Operasional Prosedur* (SOP) untuk mekanik.

Mekanik yang seharusnya menangani *customer* berdasarkan antrian *customer*. SPK adalah surat perintah kerja yang berfungsi untuk memberikan wewenang kepada mekanik dalam menjalankan tugas pokoknya, dengan tidak adanya Surat perintah kerja mekanik terkadang melayani *customer* yang sudah dikenal atau sudah berlangganan, dilihat dari sisi *customer*, *customer* akan merasa dirugikan karena proses perbaikan tidak sesuai antrian dilihat dari sisi mekanik, mekanik yang tidak memiliki pelanggan akan mendapatkan penghasilan sedikit sedangkan perolehan pendapatan mekanik berasal dari berapa banyak mekanik itu melayani perbaikan sepeda motor dengan pembagian hasil 20 % untuk bengkel dan 80 % untuk mekanik dari pembagian *service* yang ditentukan tidak termasuk suku cadang. Hal ini menyebabkan mekanik lain mengalami kekosongan waktu dengan tidak meratanya pekerjaan mekanik itu sendiri bisa mempengaruhi kelangsungan jasa *service* dan perkembangan bengkel, dalam melakukan pengadaan suku cadang, *Service Advisor* juga mengalami kesulitan untuk mengetahui kapan melakukan pembelian suku cadang berdasarkan kondisi stok yang ada, dampaknya *Service Advisor* tidak mengetahui secara jelas kapan suku cadang akan di order, hal ini menyebabkan stok suku cadang sering *sold out*.

Berdasarkan permasalahan yang telah disebutkan diatas, perlu adanya suatu sistem yang dapat memperkecil tingkat kesalahan dalam pemasukan data dan mempercepat proses pembuatan laporan administrasi sehingga tidak menjadi

hambatan dalam pelayanan jasa *service* dan penjualan suku cadang pada PT. As Motor Sidoarjo. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan bisnis yang semakin maju yang difasilitasi oleh aplikasi berbasis komputer dimana aplikasi berbasis komputer bisa mendukung kinerja dalam proses bisnis perusahaan, maka diperlukan aplikasi berbasis komputer untuk membantu kinerja PT. As Motor dalam proses pencatatan penjualan suku cadang dan jasa *service* motor dimana aplikasi komputer berbasis *desktop* dirasa tepat untuk membantu proses bisnis agar menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan menggunakan aplikasi yang dibuat, diharapkan *Service Advisor* dapat mengetahui secara jelas histori transaksi *service* motor, histori transaksi penjualan suku cadang, histori transaksi pembelian suku cadang dalam bentuk laporan. Selain itu *Service Advisor* juga secara jelas dapat mengetahui informasi pembagian hasil pendapatan mekanik dan bengkel pada saat ada transaksi *service*.

Aplikasi yang dibuat juga dapat menyajikan informasi laporan untuk manajer. Oleh karena itu penulis akan membuat penelitian berjudul Rancang Bangun Aplikasi Pencatatan Penjualan Suku Cadang dan Jasa *Service* Motor. Harapan manager dengan adanya aplikasi pencatatan penjualan suku cadang dan jasa *service* motor bias mengotomasi interaksi *internal* antara *service advisor*, mekanik, *customer*, dimana *service advisor* bisa langsung mengetahui stok suku cadang yang ada, memudahkan *service advisor* dalam melakukan identifikasi kerusakan kendaraan *customer* agar mekanik juga melakukan pekerjaan sesuai identifikasi kerusakan, aplikasi juga bisa membantu *service advisor* dalam proses perhitungan penjualan serta membantu meminimalisir kehilangan suku cadang akibat dari permintaan mekanik yang tidak adanya bukti pengambilan suku

cadang, serta manager juga bisa memantau hasil pembelian dan penjualan suku cadang yang berupa laporan pembelian, laporan penjualan suku cadang, laporan sirkulasi penjualan suku cadang, laporan stok suku cadang, laporan penjualan per suku cadang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan dalam Tugas Akhir ini adalah bagaimana merancang dan membangun aplikasi pencatatan penjualan suku cadang dan jasa *service* motor pada PT. AS Motor Sidoarjo.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan penyusunan Tugas Akhir ini pembatasan masalah diperlukan guna mencegah tidak melebar nya masalah yang diteliti sehingga fokus penelitian tetap terjaga dan memudahkan dalam perancangan sistem yang dibuat. Batasan masalah tersebut antara lain :

1. Aplikasi yang dibuat hanya membuat sistem manajemen bengkel meliputi pencatatan penjualan suku cadang, pengelolaan jasa *service* motor.
2. Aplikasi yang dibuat tidak membahas kepuasan pelanggan.
3. Aplikasi yang dibuat hanya membahas tentang data pengadaan/pembelian suku cadang.
4. Aplikasi yang dibuat hanya membahas laporan keuangan pendapatan mekanik dan pendapatan penjualan suku cadang.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah merancang aplikasi pencatatan penjualan suku cadang dan jasa *service* motor pada PT. As Motor Sidoarjo untuk membantu pengendalian penjualan suku cadang dan jasa *service* motor berbasis *desktop*.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari aplikasi yang nantinya dibangun untuk membantu pihak bengkel dalam mengelolah jasa *service*, pencatatan penjualan suku cadang motor. Sehingga diharapkan nantinya memudahkan proses bisnis yang ada pada PT. As Motor Sidoarjo.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan pada laporan ini adalah sebagai berikut.

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang permasalahan yang terjadi, perumusan masalah yang didapat dari latar belakang, batasan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, manfaat yang akan diberikan kepada *stakeholder* atau perusahaan, serta penjelasan mengenai sistematika penulisan pada penelitian ini.

Bab II : Landasan Teori

Pada bab ini akan menjelaskan mengenai teori yang mendukung sistem penjualan dan metode *Systems Development Life Cycle (SDLC) Waterfall*.

Bab III : Analisis dan Perancangan Sistem

Pada bab ini akan menjelaskan bagaimana awal proses penelitian ini dilakukan sehingga menghasilkan sebuah perancangan yang diperoleh melalui beberapa tahapan seperti, pengumpulan data, identifikasi permasalahan, analisis permasalahan, solusi permasalahan yang diberikan, sampai dengan perancangan sistem, seperti *document flow, system flow, data flow diagram*, desain ERD baik berupa *conceptual data model* maupun *physical data model*, struktur basis data, dan *interface* dari aplikasi yang dirancang dan dibangun.

Bab IV : Implementasi dan Evaluasi

Pada bab akan menjelaskan mengenai implementasi program atau aplikasi yang dirancang dan dibangun, berdasarkan hasil analisis hingga perancangan dan akan dilakukan uji coba fungsional maupun non fungsional terhadap aplikasi yang dibangun. Tahap akhir adalah melakukan evaluasi terhadap uji coba yang sudah dilakukan.

Bab V : Penutup

Pada bab terakhir yaitu bab penutup ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan ini, yaitu hasil dari evaluasi, serta saran terkait dengan sistem yang dikembangkan.

