

Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Konsumen Pada AHASS Siliwangi Motor I

Kurniawan, Julian Chandra W S.Kom, M.Kom

Sistem Informasi, Universitas Komputer Indonesia

Jl. Dipati Ukur No.112-114-116 Bandung 40132

Email : Azuraa2811@gmail.com

Abstrak - “Astra Honda Authorized Service Station” AHASS Siliwangi Motor I atau dikenal dengan bengkel resmi motor yang bermerk Honda bergerak di bidang jasa dan penjualan *sparepart* khusus motor Honda. Di AHASS Siliwangi Motor ini ditemukan permasalahan dalam data pelayanan konsumen diantaranya pengolahan data pendaftaran *service*, *booking service*, *service visit*, dan *service reminder* dimana media penyimpanan data yang masih berupa arsip yang sering memberikan masalah dalam pembuatan laporan dan data bisa hilang secara tidak sengaja. Oleh Sebab itu, di butuhkan suatu sistem informasi. Adapun metode penelitian menggunakan metode pendekatan terstruktur yang memakai alat bantu berupa *Flowmap*, *Diagram Konteks*, (DFD) *Data Flow Diagram* dan yang terakhir *Entity Relationship Diagram*. Dengan menggunakan pengembangan sistem metode *prototype*. Simulasi sistem yang dirancang dan di bangun bisa berfungsi sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai yakni terciptanya Sistem Informasi Pelayanan Konsumen untuk memudahkan atau mengatasi permasalahan yang sering muncul dalam pengolahan data dan laporan yang sudah berjalan.

Kata kunci : Sistem Informasi, Pelayanan, Peningkat

Abstract - “Astra Honda Authorized Service Station” AHASS Siliwangi Motor I or known by authorized motor workshop branded Honda engaged in service and sales of special spare parts of Honda motorcycles. At AHASS Siliwangi Motor has been carried out in the data used by customer data processing services, ordering services, service visits, and service reminders where the media store data that still contains information that is not accidental. Therefore, in changing the information system. The method used is the method used in *Flowmap*, *Diagram*, (DFD) *Data Flow Diagram* and the last *Entity Relationship Diagram*. By using *prototype* method of system development. The simulated system designed and created can be tailored to the objectives covered in the Information System in accordance with the required in processing data and reports that have been running.

Keyword : Information Systems, Service. Reminder

I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi belakangan ini semakin cepat perkembangannya, Saat ini teknologi informasi telah menjadi kebutuhan yang wajib bagi perusahaan agar memungkinkan peningkatan efisiensi dan kecepatan kerja. Pengembangan sistem informasi yang semakin handal serta pekerjaan yang dilakukan oleh individu dapat dikerjakan secara maksimal. Penyebaran informasi yang cepat dapat membuat sebuah keputusan penting yang akan dilakukan selanjutnya atau strategi bisnis yang akan diterapkan selanjutnya.

Pelayanan Konsumen merupakan bentuk pemberian layanan yang diberikan kepada konsumen, dimana AHASS Siliwangi Motor I harus memenuhi kepuasan konsumen serta memantau berbagai keluhan. Proses pelayanan yang dilakukan AHASS Siliwangi Motor I ini masih secara manual, diantaranya proses pendaftaran *service* masih secara manual sehingga kesulitan dalam pencarian data dan dapat mempengaruhi efisiensi kerja *service* itu sendiri, konsumen kesulitan untuk *booking service* dan *service visit* sehingga konsumen harus menunggu lama ketika banyak antrian dan jika konsumen tidak ada waktu konsumen kesulitan untuk melakukan perawatan kendaraannya, untuk mengatasi kendala tersebut AHASS Siliwangi Motor I memberikan sebuah fasilitas *call center* melalui telepon untuk jasa *service* namun hal ini dikatakan kurang efektif karena membutuhkan waktu dan tarif yang lebih mahal dan pemberitahuan *service* berkala berupa stiker yang di tempel di belakang jok atau bagasi motor namun hal tersebut belum maksimal mengingatkan konsumen untuk *service* selanjutnya, ini menjadi suatu permasalahan dan kekhawatiran terhadap konsumen yang membuat konsumen dirugikan secara tidak langsung dari sisi perawatan kendaraan dan juga dari sisi waktu untuk melakukan *service* selanjutnya.

Dari permasalahan tersebut penulis bermaksud merancang suatu aplikasi yang dapat mempermudah perusahaan dalam pelayanan dan informasi kepada konsumen, dengan suatu harapan aplikasi ini dapat meningkatkan kemajuan perusahaan untuk kedepannya. Sesuai latar belakang yang telah di paparkan penulis akan menuangkan suatu deskripsi dalam penelitian yang dilakukan dengan judul “RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PELAYANAN KONSUMEN PADA AHASS SILIWANGI MOTOR I”.

Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian yang telah dilakukan Muhammad Rajab Facrizal (2011) berjudul “Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Akademik Dengan Bantuan SMS (Short Messaging Service) Di SMA Negeri 22 Bandung” [1] adalah sistem yang berfokus pada pelayanan akademik seperti informasi penerimaan siswa baru, nilai

ujian tengah semester dan ujian akhir semester dapat diperoleh melalui layanan SMS (*Short Messages Services*). Sedangkan sistem yang dirancang oleh penulis adalah untuk memberikan fasilitas pelayanan konsumen yang lebih diantaranya *service visit*, *booking service* dan *service reminder* menggunakan *email*.

Berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan Hertawan Semiyadhy (2012) berjudul “Sistem Informasi Bengkel Jasa Pada KONJAYA-MOTOR Sebagai Peningkatan Pelayanan Konsumen” [2] adalah sistem yang berfokus pada pengolahan data penjualan, pelayanan *service* dan data struk menjadi laporan harian. Sedangkan sistem yang dirancang oleh penulis adalah untuk memberikan fasilitas pelayanan konsumen yang lebih diantaranya *member*, *booking service*, *service visit*, dan *service reminder*.

Adapun penyusunan dari penelitian skripsi ini memiliki tujuan sebagai berikut :

- A. Untuk mengetahui sistem pelayanan konsumen yang sedang berjalan di AHASS Siliwangi Motor I.
- B. Untuk merancang dan membangun sistem informasi pelayanan konsumen di AHASS Siliwangi Motor I.
- C. Untuk menguji sistem informasi pelayanan konsumen di AHASS Siliwangi Motor I.
- D. Untuk mengimplementasikan sistem informasi pelayanan konsumen yang telah dirancang dan dibangun di AHASS Siliwangi Motor I.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Konsep Dasar Pelayanan Konsumen

Pelayanan konsumen secara sederhana mengerjakan atau menggarap perbaikan dalam pelayanan konsumen, perusahaan butuh mempunyai standar untuk memastikan kualitas pelayanan. Selain tersebut standar pun diberlakukan supaya pelayanan di perusahaan bisa diukur dengan baik. Terdapat dua standar untuk mengerjakan pengukuran ini yakni *Hard Standars* dan *Soft Standars*.

B. Pengertian Pelayanan

Produsen yang memberikan *service* kepada pemakai barang atau jasa tersebut disebut pelayanan. [3]

C. Pengetian Konsumen

Barang atau jasa yang digunakan oleh manusia setiap hari yang terdapat di pasar, untuk kepentingan diri sendiri atau makhluk hidup lain serta tidak diperjual belikan disebut konsumen. Jika produk barang tersebut untuk dijual kembali disebut pengecer atau distributor. [4]

III. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode riset ini ialah suatu teknis guna mendapatkan data, data primer dan data sekunder. Dan dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan dasar dalam menyusun sebuah tulisan ilmiah dan mengamati unsur-unsur yang berkaitan dengan inti peneletian, maka akan didapatkan data-data *valid* yang dibutuhkan.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian yang penulis pakai pada *riset* ini dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu metode dengan tujuan untuk membuat gambaran sistematis. Penulis mengumpulkan data terlebih dahulu, selanjutnya penulis mengolah data dan membahas apa masalah yang terjadi pada AHASS Siliwangi Motor I hingga di buat suatu laporan guna melampirkan semua pekerjaan atau yang dilakukan selama penelitian.

C. Metode Pendekatan Sistem

Metode pendekatan sistem dalam penelitian Sistem Informasi Pelayanan Konsumen di AHASS Siliwangi Motor I ialah pendekatan terstruktur. Beberapa alasan penulis memakai metode pendekatan terstruktur karena mudah dipahami dan mudah digunakan, selain tersebut metode pendekatan terstruktur tidak sedikit digunakan dalam pengembangan sistem informasi. Agar dapat mengerjakan urutan yang cocok dengan menggunakan pendekatan sistem yang dipakai penulis, oleh karena itu dibutuhkannya alat bantu pendekatan sistem, yaitu :

- 1) Flow map
- 2) Diagram Konteks
- 3) Diagram Alir Data
- 4) Relasi Tabel

D. Metode Pengembangan Sistem

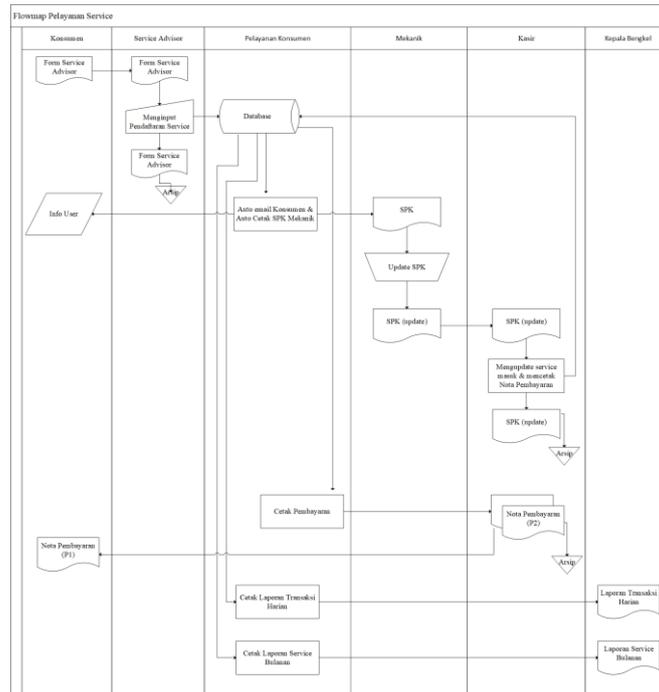
Penulis menggunakan metode *prototype*. Idealnya *prototype* berfungsi sebagai mekanisme guna mengidentifikasi keperluan perangkat lunak. *Prototype* merupakan suatu bentuk besar model awal dari suatu sistem atau bagian suatu sistem. Metode ini dibuka dengan pendataan kebutuhan. Pengembangan mengetahui gambaran atau garis besar sistem. Langkah-langkah yang dilakukan mamakai metode *prototype*, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Mengidentifikasi kebutuhan
- 2) *Quick Design*
- 3) Evaluasi pelanggan
- 4) Pembuatan dan Implementasi

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

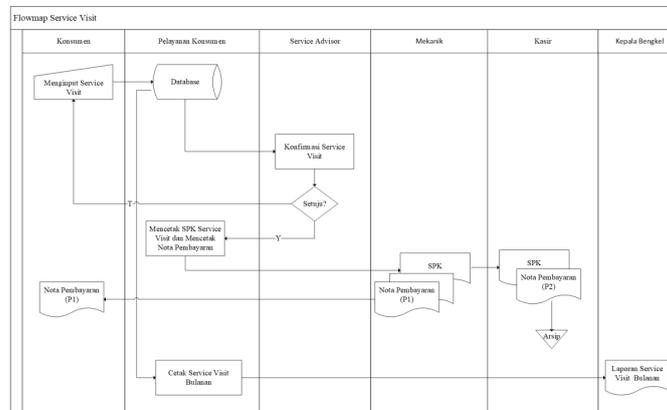
A. Pendekatan terstruktur berupa flowmap

1) Flowmap Pelayanan *Service*



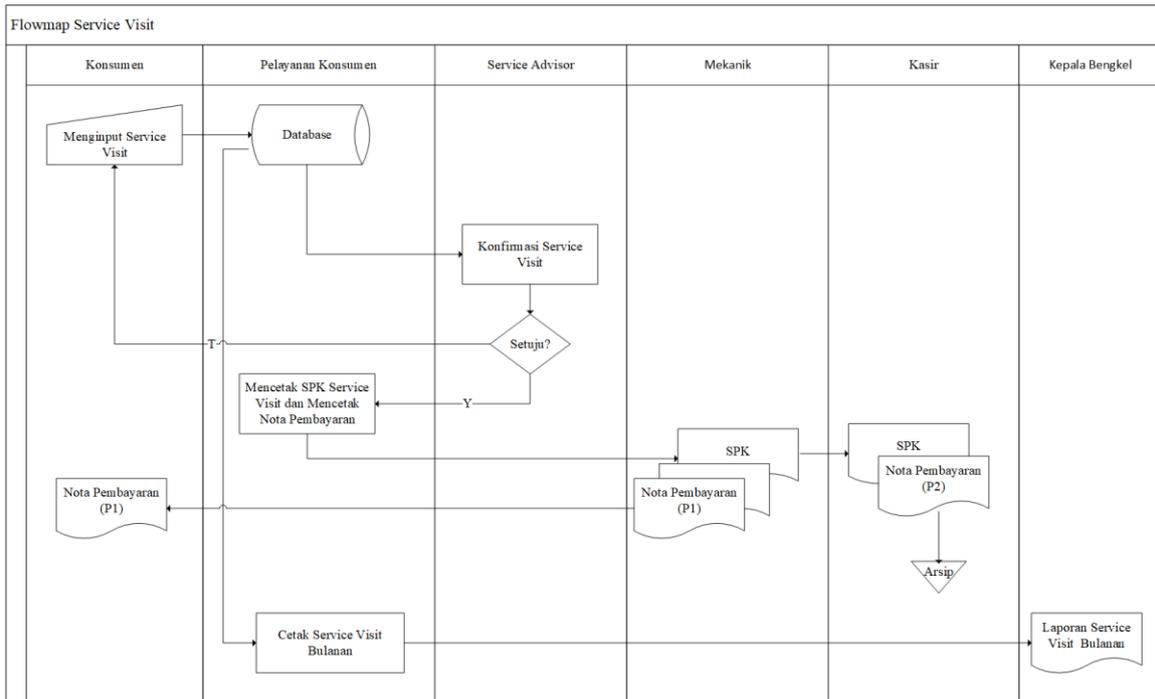
Gambar 1. Flowmap Pelayanan *Service*

2) Flowmap *Booking Service*



Gambar 2. Flowmap *Booking Service*

3) Flowmap *Service Visit*



Gambar 3. Flowmap *Service Visit*

B. Implementasi Perangkat Lunak

Perangkat lunak yang mendukung dalam penciptaan Sistem Informasi Pelayanan Konsumen Pada AHASS Siliwangi Motor I, yaitu :

- 1) Sistem Operasi : Microsoft Windows 10
- 2) Web Server : XAMPP Versi 3.2.2
- 3) Database : MySQL
- 4) Browser : Google Chrome (64-bit) For Windows 10
- 5) Editor : Sublime Text 3
- 6) Software Modeler : Microsoft Visio 2013

C. Implementasi Perangkat Keras

Pada AHASS Siliwangi Motor I ini dapat digunakan dengan adanya perangkat keras, Berikut merupakan perangkat keras yang diperlukan :

- 1) Mikroprosessor : Core I3
- 2) Memori : 8 GB
- 3) Media Penyimpanan : Harddisk 500GB
- 4) Monitor : 17 Inch
- 5) Mouse dan Keyboard : Logitech
- 6) Printer : Epson LX-300+II
- 7) Internet : 5 Mbps

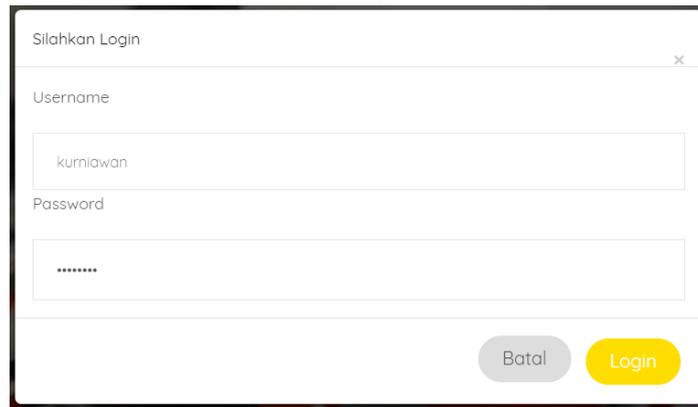
D. Implementasi Antarmuka

1) Halaman Menu Utama



Gambar 1. Menu Utama

2) Halaman Form Login



Silahkan Login

Username

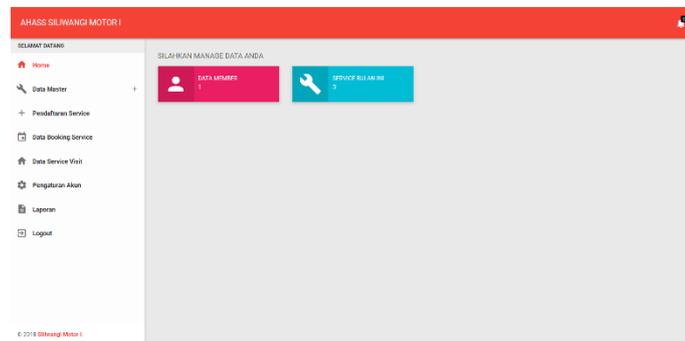
kurniawan

Password

Batal Login

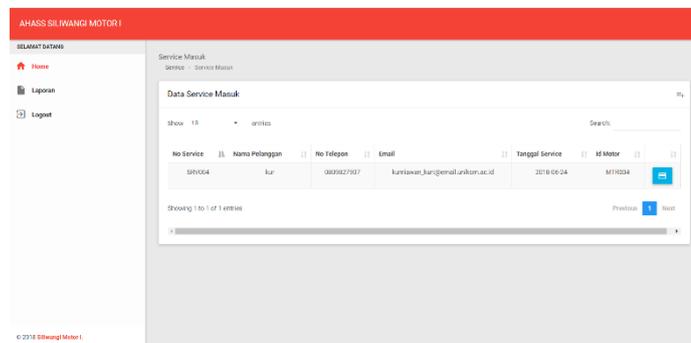
Gambar 2. Form Login

3) Halaman Menu Admin



Gambar 3. Menu Admin

4) Halaman Menu Kasir



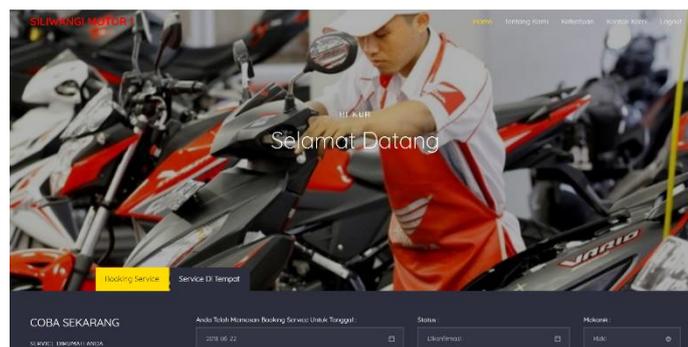
AHASS SILIWANGI MOTOR

Service Masuk

No Service	Nama Pelanggan	No Telepon	Email	Tanggal Service	Id Motor
S01004	Kur	0809027927	kurniawan_hanj@gmail.unikom.ac.id	2018-06-24	M19024

Gambar 4. Menu Kasir

5) Halaman Menu Konsumen



Gambar 5. Menu Konsumen

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan selama penulis melakukan penelitian Sistem Informasi Pelayanan Konsumen pada AHASS Siliwangi Motor I, maka dapat diambil beberapa kesimpulan diantara lain :

- 1) Dengan adanya sistem ini dapat memudahkan pendaftaran *service* dan memudahkan admin dalam pencarian dan pengolahan data *service*.
- 2) Dengan adanya *booking service* dan *service visit* yang telah terkomputerisasi, konsumen dapat lebih mudah untuk melakukan *booking service* dan *service visit* .
- 3) *Service reminder* dapat mengingatkan konsumen untuk melakukan *service* berkala serta konsumen lebih diperhatikan terhadap kondisi kendaraanya.
- 4) Sistem Informasi ini mempermudah membuat laporan-laporan yang dibutuhkan.

B. Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan untuk pengembangan sistem yang menjadi lebih baik dan optimal yaitu,

- 1) Semoga kedepannya sistem ini dapat ditambahkan keamanan sistem agar sistem ini lebih aman.
- 2) Diharapkan kedepannya dalam tahap pengembangan sistem untuk dapat menambahkan modul seperti penjualan sparepart.
- 3) Diharapkan kedepannya sistem ini bisa terintegrasi dengan bagian sparepart.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Muhammad Rajab Facrizal, "Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Akademik Dengan Bantuan SMS (*Short Messaging Service*) Di SMA Negeri 22 Bandung", 2011. Website: <http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-muhammadra-26141&q=rajab> , diakses tanggal 17 April 2018.
- [2] Hertawan Semiyadhy, "Sistem Informasi Bengkel Jasa Pada KONJAYA-MOTOR Sebagai Peningkatan Pelayanan Konsumen", 2012. Website : <http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-hertawanse-28467&q=sistem%20informasi%20pelayanan%20konsumen>, diakses tanggal 17 April 2018.
- [3] Winardi, "Marketing dan Perilaku Konsumen Mundur Maju", Bandung, 1991.
- [4] Wikipedia, "*Konsumen*", 2014. Website: <https://id.wikipedia.org/wiki/konsumen>, diakses tanggal 17 April 2018.