

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian yang dilakukan pada AHASS Siliwangi Motor 1 yaitu untuk mengetahui informasi tentang perusahaan, bagaimana pengelolaan sistem pelayanan konsumen yang sedang berjalan pada perusahaan, serta meliputi sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan deskripsi tugas.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

“*Astra Honda Authorized Service Station*” AHASS Siliwangi Motor I atau dikenal dengan bengkel resmi motor Honda yang bergerak di bidang pelayanan jasa *service* dan penjualan *sparepart* khusus motor Honda. AHASS Siliwangi Motor 1 ini didirikan pada tahun 1998 yang beralamat di Jl.Raya Gadobangkong No.170, Bandung Barat.

AHASS Siliwangi Motor 1 senantiasa melaju dalam memberikan kontribusi pelayanan jasa *service* dan penjualan *sparepart* sepeda motor Honda. Di bawah naungan PT Daya Adicipta Mustika, AHASS Siliwangi Motor 1 terus berbenah menyempurnakan diri dan tentu saja setiap jengkal upaya penyempurnaan ini, semata-mata hanya ingin memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen.

Demi mewujudkan memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen Honda, AHASS Siliwangi Motor 1 berupaya menjalan visi dan misi yang telah

menjadi landasan dalam pembangunan usaha. Tidak hanya semata-mata berorientasi pada bisnis dan keuntungan semata.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

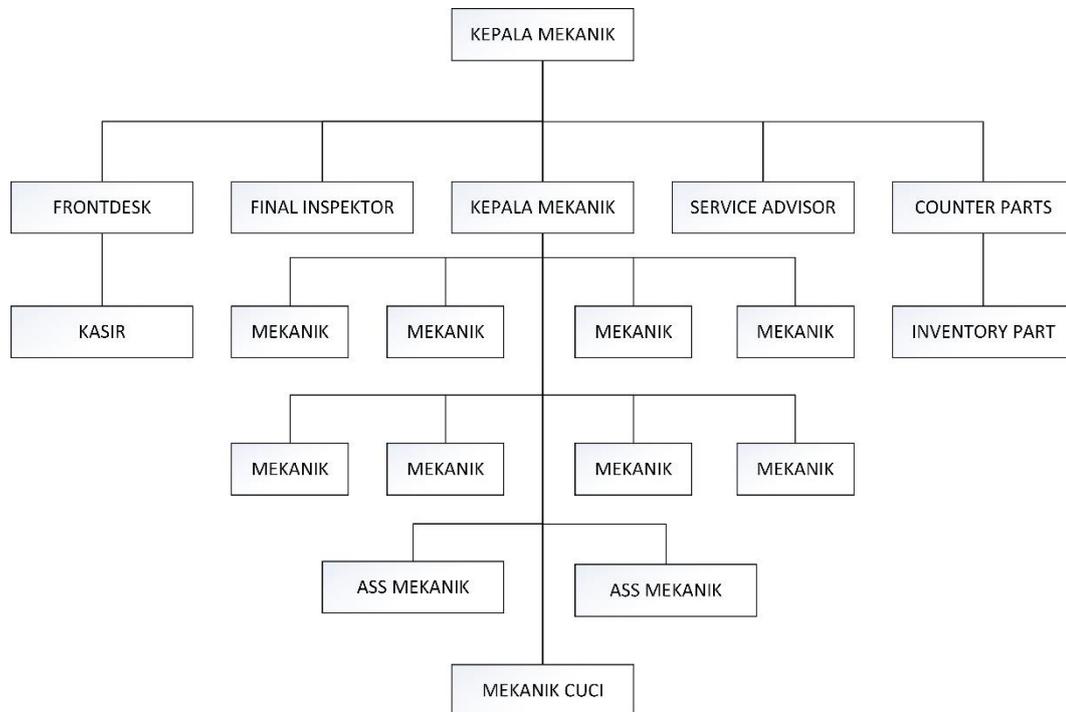
3.1.2.1 Visi

Menyediakan kemudahan layanan Servis Sepeda Motor Honda dengan didukung oleh fasilitas yang memadai dan sumber daya manusia yang handal.

3.1.2.2 Misi

1. AHASS Siliwangi Motor 1 menjadi andalan utama bagi para pengguna Sepeda Motor Honda dalam melakukan perawatan dan perbaikan Sepeda Motor Honda.
2. AHASS Siliwangi Motor 1 selalu meningkatkan *skill* dan kinerja seluruh karyawan agar memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen.
3. AHASS Siliwangi Motor 1 selalu melakukan inovasi baru dalam rangka memberikan *service excellent* kepada konsumen.

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



**Gambar 3.1 Struktur Organisasi AHASS Siliwangi Motor 1
(Sumber : AHASS Siliwangi Motor 1)**

3.1.4 Deskripsi Tugas

1. Kepala Bengkel :

Bertanggung jawab terhadap keseluruhan yang ada di bengkel atau di bagian operasional bengkel.

2. Service Advisor :

Bertugas melayani konsumen yang datang menanggapi dan mencatat keinginan konsumen terhadap sepeda motornya yang mengalami masalah mekanis, yang kemudian di laporkan kepada mekanik untuk diperbaiki.

3. Kepala Mekanik :

Bertugas mengecek hasil kerja mekanik serta mengawasi kegiatan mekanik dan memberikan arahan terhadap mekanik bila mengalami kesulitan dalam pekerjaan.

4. Frondesk :

Bertugas mencatat secara administrasi kegiatan yang ada di bengkel, dan membuat laporan keuangan setiap transaksi yang terjadi di dalam bengkel AHASS Siliwangi Motor 1.

5. Kasir :

Menjalankan proses penjualan dan pembayaran

6. Final Inspektor :

Bertugas mengecek hasil pekerjaan mekanik

7. Counter Parts :

Memimpin kegiatan pengelolaan persediaan *sparepart* di gudang dan menkoordinasikan tugas kepada *inventory part*.

8. Inventory Parts :

Bagian persediaan *sparepart* di gudang.

9. Mekanik :

Bertugas memperbaiki sepeda motor Honda yang dimiliki konsumen.

10. Asisten Mekanik :

Bertugas membantu mekanik.

11. Mekanik Cuci :

Bertugas mencuci sepeda motor yang sudah di perbaiki.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu teknis atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik yang berupa data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh.

3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu metode dengan tujuan untuk membuat gambaran sistematis. Pada tahap pertama penulis melakukan pengumpulan data terlebih dahulu, lalu selanjutnya penulis mengolah dan membahas apa masalah yang terjadi pada objek penelitian hingga dibuat suatu laporan untuk melampirkan semua kegiatan yang dilakukan selama penelitian.

3.2.2 Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari pengamatan langsung (*observasi*) dan wawancara, sedangkan data sekunder yakni dokumen-dokumen yang ada di AHASS Siliwangi Motor 1 yang berhubungan dengan penelitian.

3.2.2.1 Sumber Data Primer

Data primer merupakan data dari yang didapat secara langsung dari objek penelitian. Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi proses

pendaftaran *service*, pendaftaran *booking service*, pembuatan member dan pemberitahuan untuk *service* berkala atau selanjutnya.

1. Pengamatan langsung (*Observasi*)

Observasi merupakan cara mendapatkan data dengan melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian. *Observasi* yang penulis lakukan adalah dengan menanyakan apa yang terjadi pada bidang pelayanan yang ada pada saat ini serta apa saja masalah yang sering terjadi pada saat kegiatan pelayanan tersebut sedang berlangsung.

2. Wawancara (*Interview*)

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan bertatap muka secara langsung dengan melakukan tanya jawab secara lisan yang meliputi permasalahan yang terjadi pada objek penelitian.

Pada penelitian ini penulis sendiri mengumpulkan data dan menggali informasi dengan mengajukan tanya jawab secara lisan dengan Kepala Bengkel di AHASS Siliwangi Motor 1.

3.2.2.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan cara pengumpulan data dengan mempelajari data yang telah tersedia atau diberikan oleh yang bersangkutan (AHASS Siliwangi Motor 1). Data sekunder yang diperoleh dari perusahaan terkait seperti struktur organisasi, uraian tugas dan fungsi dari struktur organisasi, laporan pendaftaran *service*, serta data-data yang bersangkutan dengan AHASS Siliwangi Motor 1 terutama dalam pelayanan dan informasi kebutuhan konsumen.

3.2.3 Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

Agar permasalahan yang ada dapat terselesaikan, maka perancangan sistem akan menggunakan metode pendekatan dan pengembangan sistem yang mudah di mengerti.

3.2.3.1 Metode Pendekatan Sistem

Metode pendekatan sistem yang digunakan dalam penelitian Sistem Informasi Pelayanan Konsumen di AHASS Siliwangi Motor 1 adalah pendekatan terstruktur. Terdapat beberapa alasan penulis menggunakan pendekatan terstruktur diantaranya adalah mudah dipahami dan mudah digunakan artinya metode ini mudah dimengerti, selain itu metode terstruktur telah banyak digunakan dalam pengembangan sistem informasi. Untuk dapat melakukan langkah-langkah sesuai dengan metode pendekatan sistem yang digunakan, maka dibutuhkan alat-alat dan teknik-teknik yang dibutuhkan untuk menganalisis dan merancang sistem, yaitu :

1. Flowmap
2. Diagram Konteks
3. Data Flow Diagram (DFD)
4. Relasi Tabel

3.2.3.2 Metode Pengembangan Sistem

Pada metode pengembangan sistem penulis menggunakan metode *prototype*. Secara ideal *prototype* berfungsi sebagai sebuah mekanisme untuk mengidentifikasi kebutuhan perangkat lunak. *Prototype* adalah suatu bentuk dasar model awal dari suatu sistem atau bagian suatu sistem. Metode ini dimulai dengan

pengumpulan kebutuhan. Pengguna dan pengembang bertemu untuk mengidentifikasi obyektif keseluruhan dari perangkat lunak serta mengidentifikasi segala kebutuhan, sehingga pengembangan mengetahui gambaran atau garis besar sistem.

Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam pengembangan sistem menggunakan metode *prototype* adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi kebutuhan

Analisa terhadap kebutuhan calon pelanggan, biasanya pembuat sistem saling bertemu dengan pengguna dan menyetujui *input* dan data yang diperlukan untuk menghasilkan sistem informasi.

2. *Quick design*

Pembuatan *desain global* untuk membentuk *software*, dilakukan dengan membuat *prototype* sistem awal yang disesuaikan dengan keinginan dan kesepakatan ketika menentukan kebutuhan dasar sistem.

3. *Build prototype*

Pembuatan *software prototype* termasuk pengujian dan penyempurnaan.

4. Evaluasi pelanggan

Mengevaluasi *prototype* dan memperhalus analisis kebutuhan calon pemakai.

5. Pembuatan dan *Implementasi*

Pembuatan sebenarnya, termasuk *design*, *coding* dan *testing*. Pada langkah ini proses penyempurnaan pada sistem yang telah dibuat, dengan memperbaiki *design* secara baik, dan *coding* secara menyeluruh.

3.2.3.3 Alat Bantu Analisis dan Perancangan

Alat bantu analisis dan perancangan yang digunakan dalam pendekatan terstruktur diantaranya adalah diagram alir (flowmap), diagram konteks, data flow diagram, kamus data serta perancangan basis data yang meliputi normalisasi dan relasi tabel.

a. Flow map

Flowmap adalah penggambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urutan prosedur dari suatu program. Flowmap berguna untuk membantu analis dan *programmer* untuk memecahkan masalah kedalam segmen yang lebih kecil dan menolong dalam menganalisis alternatif pengoperasian. Biasanya flowmap mempermudah penyelesaian suatu masalah khususnya masalah yang perlu dipelajari dan dievaluasi lebih lanjut. Untuk membuat sebuah analisis menggunakan flowmap seorang analis dan *programmer* memerlukan beberapa tahapan, diantaranya :

1. Flowmap digambarkan dari halaman atas ke bawah dan dari kiri ke kanan.
2. Aktivitas yang digambarkan harus didefinisikan secara hati-hati dan definisi ini harus dapat dimengerti oleh pembacanya.
3. Kapan aktivitas dimulai dan berakhir harus ditentukan secara jelas.
4. Setiap langkah dari aktivitas harus diuraikan dengan menggunakan deskripsi kata kerja, misalkan menghitung pajak penjualan.
5. Setiap langkah dari aktivitas harus berada pada urutan yang benar.

6. Lingkup dari aktivitas yang sedang digambarkan harus ditelusuri dengan hati-hati.
7. Gunakan simbol-simbol *flowchart* yang standar. Fungsi simbol flowmap adalah mendefinisikan hubungan antara bagian (pelaku proses). Proses (manual/berbasis komputer) dan aliran data (dalam bentuk dokumen keluaran dan masukan).

b. Diagram Konteks

Diagram Konteks adalah suatu alat atau metode penggambaran suatu sistem informasi secara global, baik sistem informasi yang berbasis komputer atau tidak berbasis komputer. Diagram konteks terdiri dari sebuah simbol proses yang mewakili keseluruhan proses dalam sistem dan minimal sebuah *external entity* (entitas luar) yang merupakan sumber atau tujuan data dari sistem tersebut dan aliran data yang menggambarkan aliran suatu masukan ataupun keluaran dari sistem tersebut.

c. Data Flow Diagram

Data Flow Diagram merupakan alat yang digunakan pada metodologi pengembangan sistem yang terstruktur (*structured analysis and design*) yang dapat menggambarkan arus data didalam sistem dengan terstruktur dan jelas.

Data Flow Diagram menggambarkan penyimpanan data dan proses yang mentransformasikan data. Menunjukkan hubungan antara data pada sistem dan proses pada sistem. Simbol-simbol yang digunakan dalam Data Flow Diagram adalah :

1. Aliran Informasi, yang dilambangkan dengan anak panah, menunjukkan aliran yang masuk ke dalam sistem maupun yang ke luar sistem.
2. *Eksternal Entity*, yang dilambangkan dengan empat persegi panjang, menunjukkan bagian atau fungsi yang berada di luar sistem.
3. File atau tempat penyimpanan data, yang dilambangkan dengan sepasang garis *horizontal* paralel tertutup pada salah satu ujungnya.
4. Proses, yang dilambangkan dengan lingkaran, menunjukkan kegiatan yang dilakukan oleh manusia, komputer dari hasil suatu proses data.

d. Kamus Data

Menurut Roger.S. Pressman, Ph. D (2002 : 40) kamus data adalah sebuah daftar yang terorganisasi dari elemen data yang berhubungan dengan sistem, dengan definisi yang tegas dan teliti, sehingga pemakai dan analisis sistem akan memiliki pemahaman yang umum mengenai *input*, *output*, dan komponen penyimpanan dan bahkan kalkulasi *inter-mediate*. Elemen-elemen yang terdapat dalam kamus data adalah sebagai berikut :

1. Nama arus data, karena kamus data dibuat berdasarkan arus data yang mengalir di DAD, maka nama dari arus data juga harus dicatat di kamus data.
2. Alias, alias atau nama lain dari data dapat dituliskan bila nama lain ini ada. Alias perlu ditulis karena data yang sama mempunyai nama yang berbeda untuk orang atau departemen satu dengan yang lainnya.

3. Arus data, arus data menunjukkan dari mana data mengalir dan ke mana data akan menuju. Keterangan ini perlu dicatat di kamus data agar mudah mencari arus data di DAD.
4. Struktur data, menunjukkan arus data yang dicatat di kamus data terdiri dari item-item data apa saja.

e. Perancangan Basis Data

1. Normalisasi

Normalisasi merupakan proses pengelompokkan data elemen menjadi tabel yang menunjukkan entitas dan relasinya. Pada proses normalisasi selalu diuji dengan beberapa kondisi yang akan menguji data tersebut hingga tidak ada kesulitan dalam proses pengoperasian. Apabila ada kesulitan pada pengujian tersebut maka relasi tersebut dipecahkan pada beberapa tabel lagi atau bisa disebut perancangan tabel tersebut belumlah dikatakan normal atau optimal.

Adapun bentuk-bentuk yang ada pada normalisasi adalah sebagai berikut :

a. Bentuk tidak normal (*Unnormalized Form*)

Bentuk ini merupakan kumpulan data yang akan direkam, pada bentuk ini tidak ada keharusan untuk mengikuti suatu format tertentu bisa berupa data yang tidak lengkap atau terduplikasi. Data yang dikumpulkan apa adanya sesuai yang ada dilapangan. Tahapan untuk memperoleh bentuk tidak normal adalah dengan menuliskan semua

data yang akan direkam, bagian yang terduplikasi tidak perlu dituliskan.

b. Bentuk normal pertama (*First Normal Form*)

Kumpulan data dibentuk menjadi bentuk normal kesatu dengan memisah-misahkan data pada *field-field* yang tepat dan bernilai *atomic* (tidak ada set atribut berulang-ulang atau atribut bernilai ganda), juga seluruh *record* harus lengkap adanya.

c. Bentuk normal kedua (*Second Normal Form*)

Pembentukan normal kedua dengan mencari kunci *field* yang dapat dipakai sebagai patokan dalam pencarian data dan memiliki sifat yang unik. Bentuk normal kedua ini mengandaikan bahwa bentuk data telah memenuhi kriteria bentuk normal pertama. Atribut bukan kunci haruslah bergantung fungsi pada kunci utama (*primary key*).

d. Bentuk normal ketiga (*Third Normal Form*)

Bentuk normal ketiga mempunyai syarat setiap tabel tidak mempunyai *field* yang bergantung transitif, namun harus bergantung penuh pada kunci utama. Dengan demikian, relasi haruslah dalam bentuk normal kedua dan semua atribut bukan primer tidak punya hubungan yang transitif. Dengan kata lain, setiap atribut bukan kunci haruslah bergantung hanya pada *primary key* secara menyeluruh.

2. Entity Relationship Diagram

Entity Relationship Diagram merupakan diagram yang menggambarkan hubungan atau relasi antar obyek-obyek dasar dengan menggunakan simbol-simbol grafis tertentu. ERD berguna untuk memodelkan sistem yang akan dikembangkan basis datanya, sebuah ERD tersusun atas tiga komponen yaitu, entitas, atribut dan kerelaisan antar entitas.

a. Entitas (*Entity*)

Entitas menunjukkan obyek-obyek yang terkait dalam sistem. Obyek dasar dapat berupa orang, benda hal yang keterangannya perlu disimpan dalam basis data.

b. Atribut (*Attribut*)

Atribut sering disebut sebagai property, merupakan keterangan-keterangan yang terkait pada sebuah entitas yang perlu disimpan sebagai basis data. Atribut berfungsi sebagai penjelas sebuah entitas.

c. Kerelaisan Antar Entitas (*Relationship*)

Hubungan antara sejumlah entitas yang berasal dari himpunan entitas yang berbeda. Relasi dapat dibedakan sebagai berikut :

1. Relasi Satu ke Satu (*One to One*)

Hubungan relasi satu ke satu yaitu setiap himpunan entitas A berhubungan dengan paling banyak satu entitas pada setiap himpunan entitas B, begitupun sebaliknya himpunan entitas B berhubungan paling banyak satu ke dengan himpunan entitas A.

2. Relasi Satu ke Banyak (*One to Many*)

Setiap jumlah entitas A dapat berhubungan dengan banyak entitas pada himpunan entitas B, tetapi tidak sebaliknya dimana setiap entitas pada himpunan B dapat berhubungan paling banyak satu dengan entitas pada himpunan entitas A.

3. Relasi Banyak ke Banyak (*Many to Many*)

Setiap jumlah pada himpunan A dapat berhubungan dengan banyak entitas pada himpunan B, demikian juga sebaliknya setiap entitas pada himpunan B dapat berhubungan dengan banyak entitas pada himpunan A.

3.2.4 Pengujian Software

Pengujian *software* adalah teknik untuk menguji perangkat lunak, mempunyai mekanisme untuk menentukan data uji yang dapat menguji perangkat lunak secara lengkap dan mempunyai kemungkinan tinggi untuk menemukan kesalahan. Perangkat lunak dapat diuji dengan dua cara, yaitu :

1. *White Box Testing*

Pengujian *White-Box* adalah pengujian yang didasarkan pada pengecekan terhadap detail perancangan, menggunakan struktur control dari desain program secara procedural untuk membagi pengujian ke dalam beberapa kasus pengujian. Dalam pengujian *White-Box* memperhatikan struktur logika *internal* perangkat lunak apakah berlebihan atau tidak.

2. *Black Box Testing*

Pengujian software menggunakan *Black-Box*. *Black-box* sering disebutkan juga dengan pengujian tingkah laku (*behavioral testing*), yang lebih

terfokus kepada kebutuhan fungsional dari perangkat lunak. Pengujian *Black-Box* memungkinkan pembuat perangkat lunak untuk menentukan kondisi yang terjadi untuk suatu masukan yang akan menjalankan semua kebutuhan fungsional dari perangkat lunak yang di buat.

Pengujian *Black-Box* dilakukan untuk menentukan beberapa macam kesalahan yaitu :

1. Fungsi-fungsi yang tidak benar atau hilang.
2. Kesalahan *interface*.
3. Kesalahan dalam struktur data atau akses *database eksternal*.
4. Kesalahan kinerja.
5. Inisialisasi dan kesalahan terminasi.

Pengujian ini dilakukan pada tahap akhir dalam pembuatan perangkat lunak, tidak seperti pengujian *White-Box* yang dilakukan di awal pembuatan. Hal tersebut dikarenakan pengujian *Black-Box* dengan sengaja menghiraukan struktur kendali dimana perhatian lebih diutamakan pada *domain* informasi.

3.3 Analisis Sistem Yang Berjalan

Analisis sistem yang berjalan dengan cara menganalisis sistem yang sedang berjalan saat ini di AHASS Siliwangi Motor 1. Tahap analisis ini merupakan tahap yang kritis dan sangat penting, karena kesalahan ditahap ini akan menyebabkan kesalahan pula ditahap selanjutnta, selain itu juga kegiatan analisis ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman secara keseluruhan tentang sistem yang akan dikembangkan.

3.3.1 Analisis Dokumen

Analisa dokumen dilakukan dengan memeriksa dokumen-dokumen yang terlibat dan digunakan dalam sistem pelayanan konsumen yang sedang berjalan. Analisa dokumen ini dapat membantu dalam perancangan sistem baru yang akan diterapkan di AHASS Siliwangi Motor 1. Adapun hasil analisa dokumen tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

1. Nama Dokumen : Form *Service Advisor*
 Fungsi : Mendata pendaftaran *service*
 Sumber : Bagian *Service Advisor*
 Rangkap : 2 (Dua)
 Item Data : Data Konsumen, Data *Service*, Data *Sparepart*,
 Data Kendaraan (STNK).
2. Nama Dokumen : Faktur Pembayaran
 Fungsi : Sebagai bukti transaksi
 Sumber : Bagian Kasir
 Rangkap : 2 (Dua)
 Item Data : Data Pekerjaan *Service*, Data Penggantian *Sparepart*
3. Nama Dokumen : Data *Booking Service*
 Fungsi : Sebagai Bukti *booking service*
 Sumber : Bagian *Frondesk*
 Rangkap : 2 (Dua)
 Item data : Data Konsumen, Data *Service*, Data *Sparepart*,
 Data Kendaraan (STNK), Data Jadwal *Service*

4. Nama Dokumen : Data *Service Visit*
- Fungsi : Sebagai Bukti *Service Visit*
- Sumber : Bagian *Frondesk*
- Rangkap : 2 (Dua)
- Item data : Data Konsumen, Data *Service*, Data *Sparepart*,
Data Kendaraan (STNK),
5. Nama Dokumen : Laporan *Service*
- Fungsi : Data yang berisi tentang laporan keseluruhan
Jasa *Service* dan Penjualan *Sparepart*
- Sumber : Kasir
- Rangkap : 2 (Dua)
- Item Data : Data Jasa *Service*, Data *Sparepart*,
6. Nama Dokumen : Laporan *Booking Service*
- Fungsi : Data yang berisi tentang laporan keseluruhan
booking service
- Sumber : Bagian *Frondesk*
- Rangkap : 2 (Dua)
- Item data : Data Konsumen, Data Jasa *Service*, Data *Sparepart*,
Data Kendaraan (STNK), Data Jadwal *Service*.
7. Nama Dokumen : Laporan *Service Visit*
- Fungsi : Data yang berisi tentang laporan keseluruhan
Service Visit
- Sumber : Bagian *Frondesk*

Rangkap : 2 (Dua)
Item data : Data Konsumen, Data Jasa *Service*, Data *Sparepart*,
Data Kendaraan (STNK).

3.3.2 Analisis Prosedur Yang Sedang Berjalan

Analisis prosedur yang sedang berjalan merupakan analisis yang menguraikan aktivitas-aktivitas yang terjadi dalam sistem informasi pelayanan konsumen yang sedang berjalan. Adapun prosedur yang sedang berjalan adalah sebagai berikut.

Prosedur pelayanan *service* yang sedang berjalan di AHASS Siliwangi Motor 1 sebagai berikut :

1. Konsumen datang ke bengkel dengan membawa kendaraan yang akan di servis dan memberikan informasi data kendaraan (STNK), memberikan data konsumen (KTP) untuk di catat oleh bagian *service advisor* di *form service advisor*.
2. Lalu *service advisor* menyerahkan *form service advisor* ke kasir dan mekanik.
3. Mekanik segera mengerjakan dan memperkirakan apakah kerusakannya bisa di perbaiki atau harus ganti baru.
4. Apabila konsumen setuju dengan tambahan *service* atau *sparepart* yang ditawarkan, mekanik langsung mencatat tambahan *service* atau *sparepart* tambahan agar segera dikerjakan.

5. Setelah *form service advisor* telah di perbarui, mekanik menyerahkan *form service advisor* ke kasir untuk mencocokkan *form service advisor* dari *Service Advisor* dan dari mekanik.
6. Setelah *Form Service Advisor* disesuaikan kasir membuat faktur pembayaran berdasarkan data transaksi.
7. Faktur pembayaran ini diberikan ke konsumen sebagai tanda bukti transaksi yang dilakukan konsumen.
8. Kasir membuat laporan jasa *service* dan penjualan *sparepart* pada akhir bulan.
9. Laporan tersebut diserahkan kepada Kepala Bengkel.

Prosedur *booking service* yang sedang berjalan di AHASS Siliwangi Motor

1 sebagai berikut :

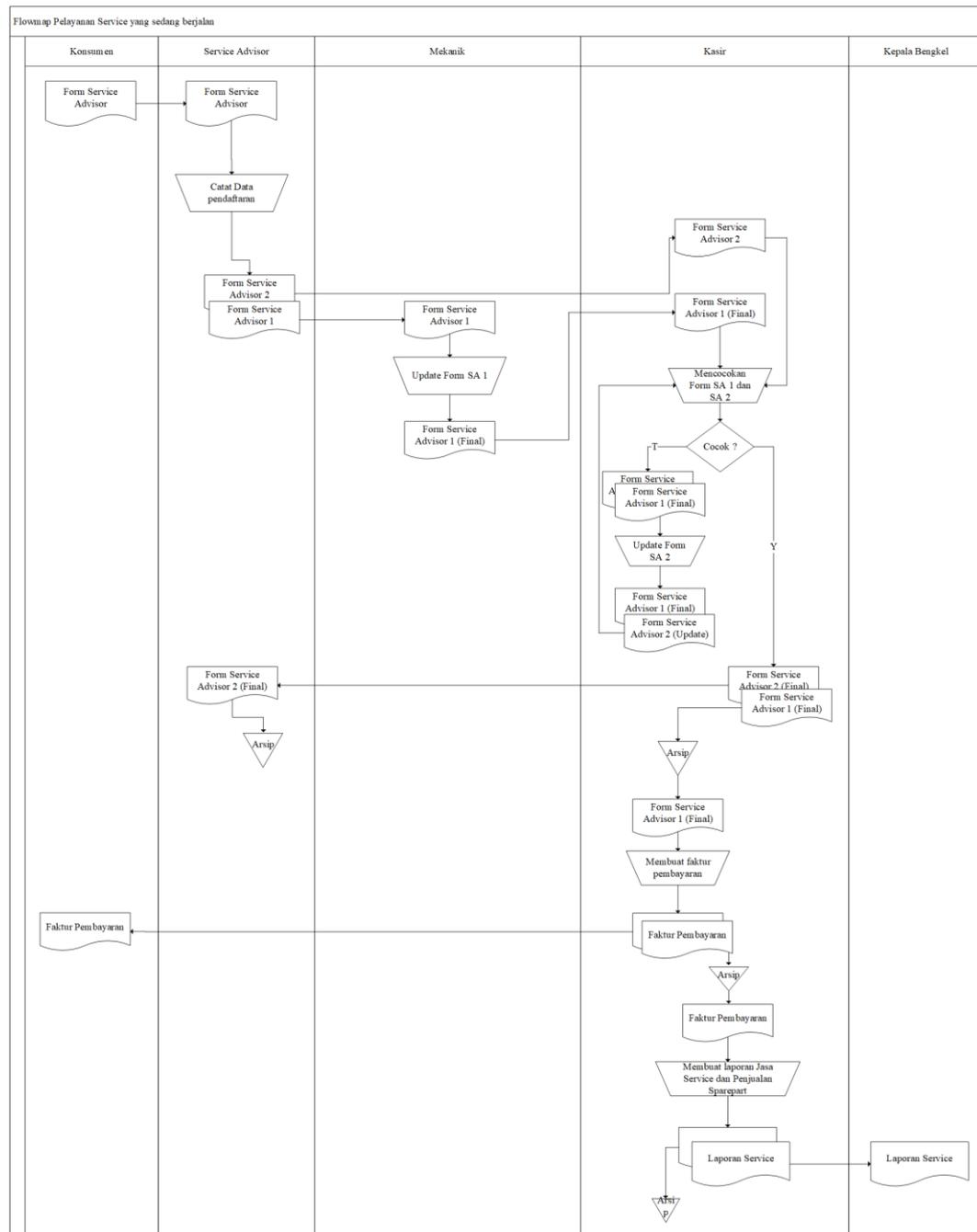
1. Konsumen datang langsung ke bengkel atau dengan cara menelepon ke bengkel untuk melakukan konfirmasi *booking service* ..
2. *Frontdesk* mencatat pendaftaran *booking service* .
3. Sesudah direkap, petugas *frondesk* akan menginformasikan data *booking service* ke *Service Advisor*.
4. *Service Advisor* memperbarui di papan *booking service* agar mekanik mengetahui ada yang melakukan *booking service*.
5. *Frontdesk* membuat laporan *Booking Service* pada akhir bulan
6. Laporan tersebut diserahkan kepada Kepala Bengkel.

Prosedur *Service Visit* yang sedang berjalan di AHASS Siliwangi Motor 1 sebagai berikut :

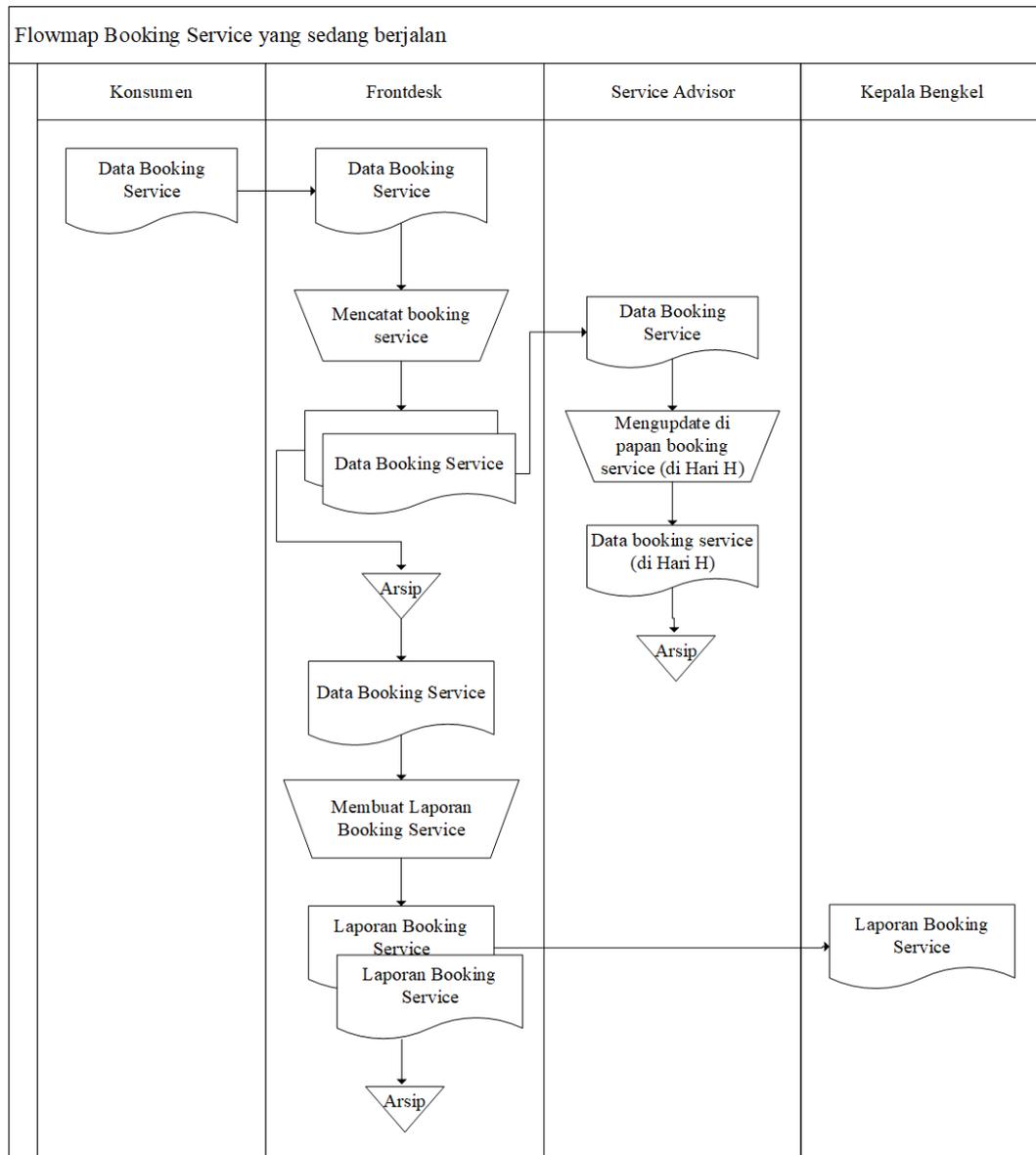
1. Konsumen menelepon ke bengkel untuk melakukan konfirmasi *service visit*.
2. *Frontdesk* mencatat pendaftaran *service visit* .
3. Sesudah direkap, petugas *frontdesk* akan menginformasikan data *service visit* ke *Service Advisor*.
4. *Service Advisor* melihat antrian *service*, jika banyak antrian maka di batalkan untuk *service visit* dan jika antrian kosong maka *service advisor* memperbarui di papan *service visit* dan menunjuk mekanik untuk melakukan *service visit*.
5. *Frontdesk* membuat laporan *service visit* pada akhir bulan
6. Laporan tersebut diserahkan kepada Kepala Bengkel.

3.3.2.1 Flow Map

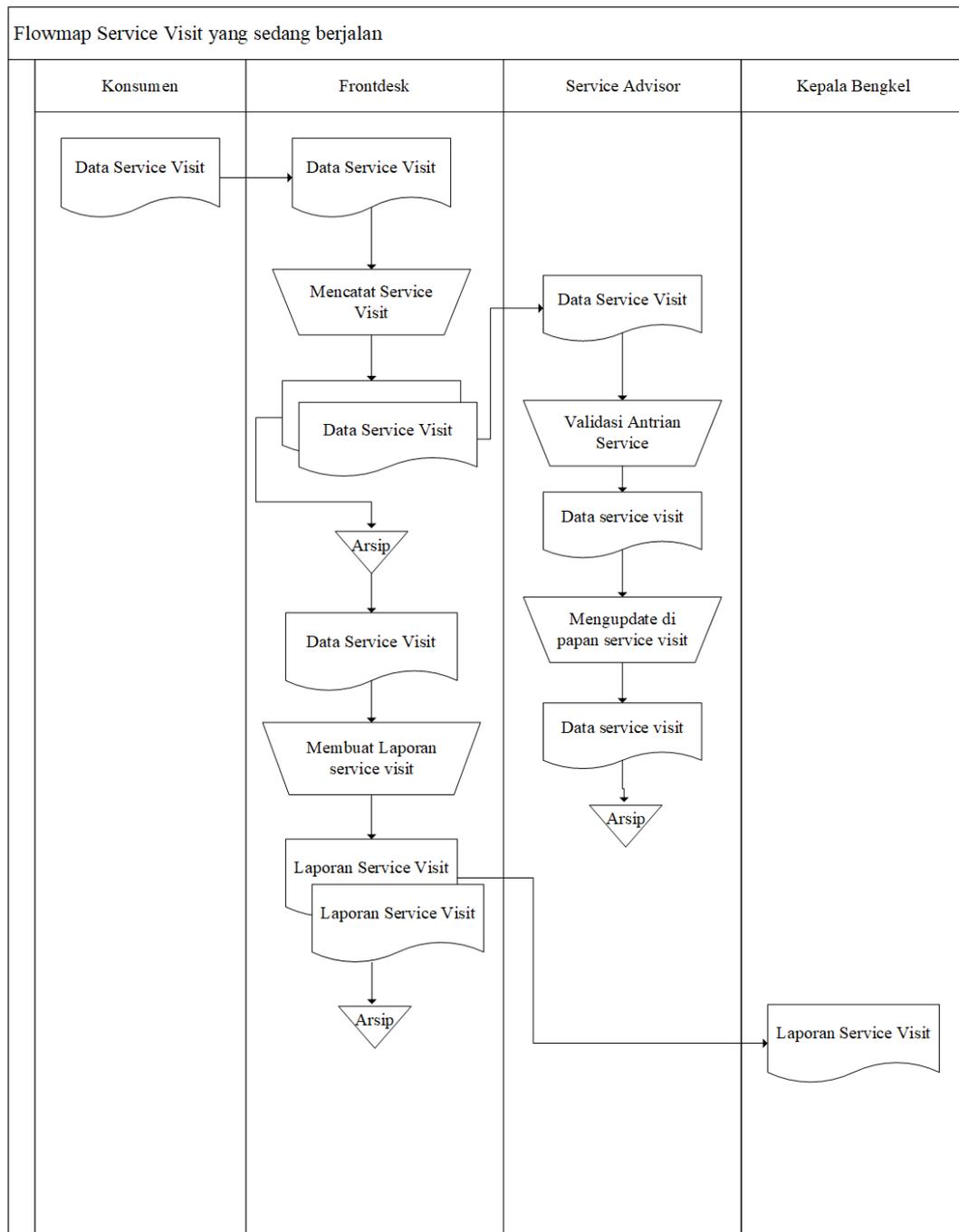
Flowmap menggambarkan hubungan antara bagian kerja melalui dokumen-dokumen yang mengalir baik berupa laporan, data ataupun formulir. Adapun flowmap yang sedang berjalan di AHASS Siliwangi Motor 1 sebagai berikut.



Gambar 3.2 *Flowmap Pelayanan Service yang sedang berjalan*



Gambar 3.3 Flowmap *Booking Service* yang sedang berjalan

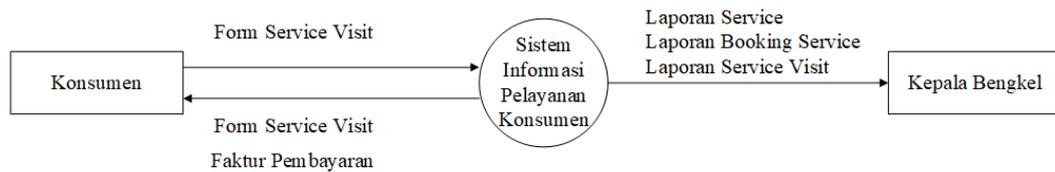


Gambar 3.4 Flowmap *Service Visit* yang sedang berjalan

3.3.2.2 Diagram Konteks

Diagram konteks merupakan pola penggambaran yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem yang berfungsi untuk

menggambarkan memperlihatkan interaksi antara sistem informasi tersebut dengan lingkungan dimana sistem itu ditempatkan. Berikut adalah gambar diagram konteks yang sedang berjalan di AHASS Siliwangi Motor 1.

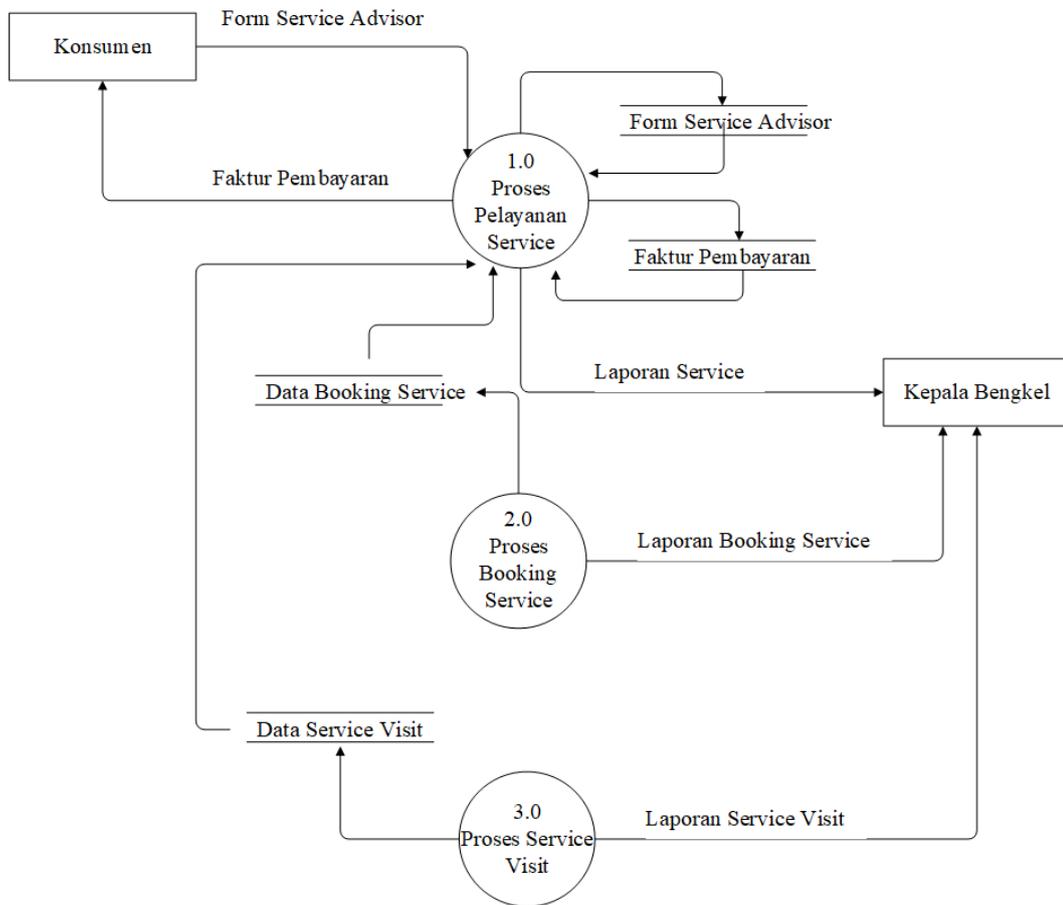


Gambar 3.5 Diagram Konteks yang sedang berjalan

3.3.2.3 Data Flow Diagram

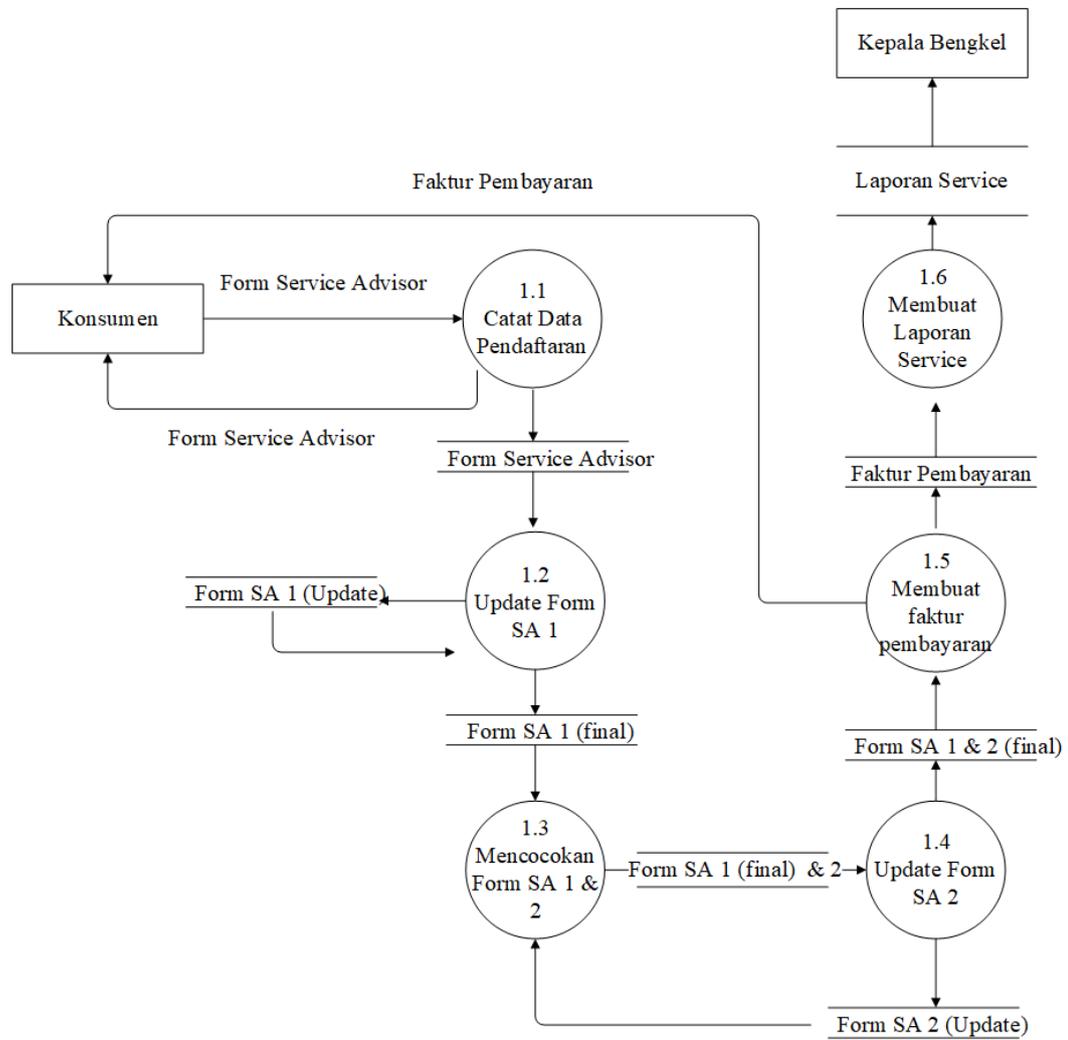
Data Flow Diagram merupakan model dari sistem untuk menggambarkan pembagian sub-sub sistem yang sedang berjalan ke modul yang lebih kecil. Adapun Data Flow Diagram yang sedang berjalan di AHASS Siliwangi Motor 1.

- a. Data Flow Diagram Level 1 yang sedang berjalan



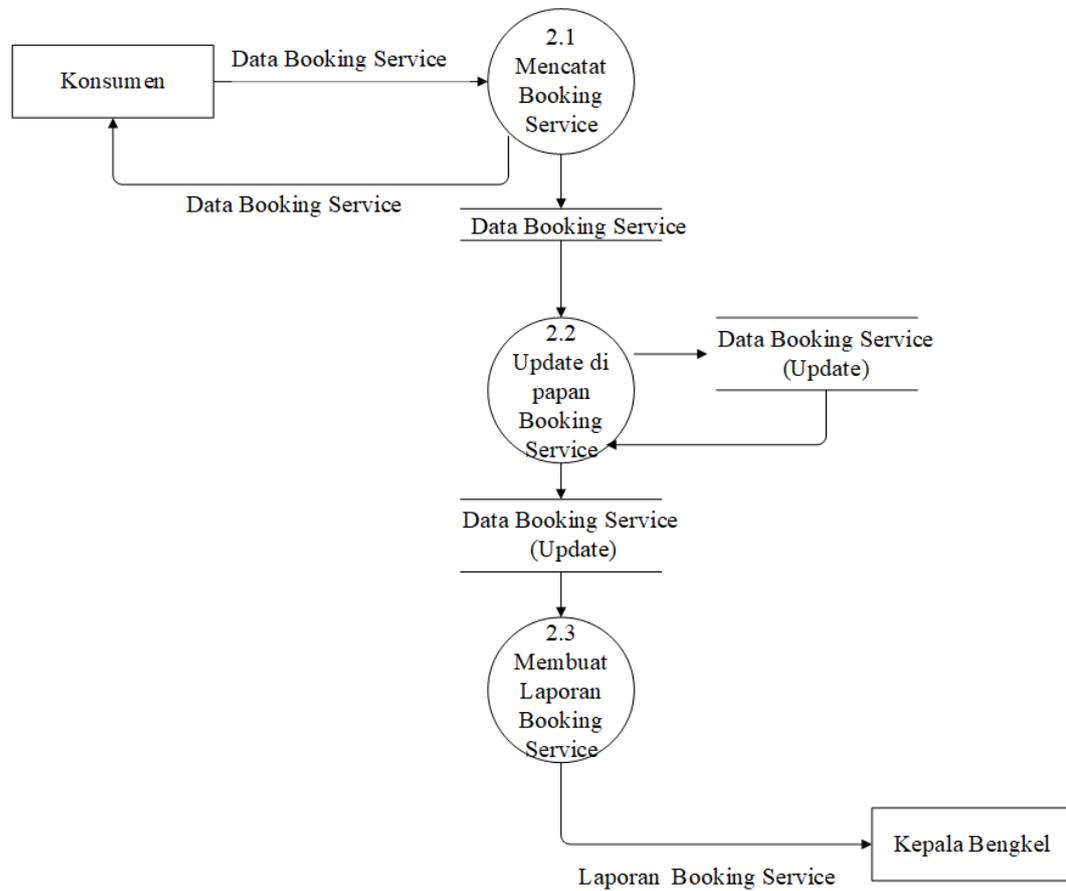
Gambar 3.6 Data Flow Diagram Level 1 yang sedang berjalan

b. Data Flow Diagram Level 2 Proses 1 yang sedang berjalan



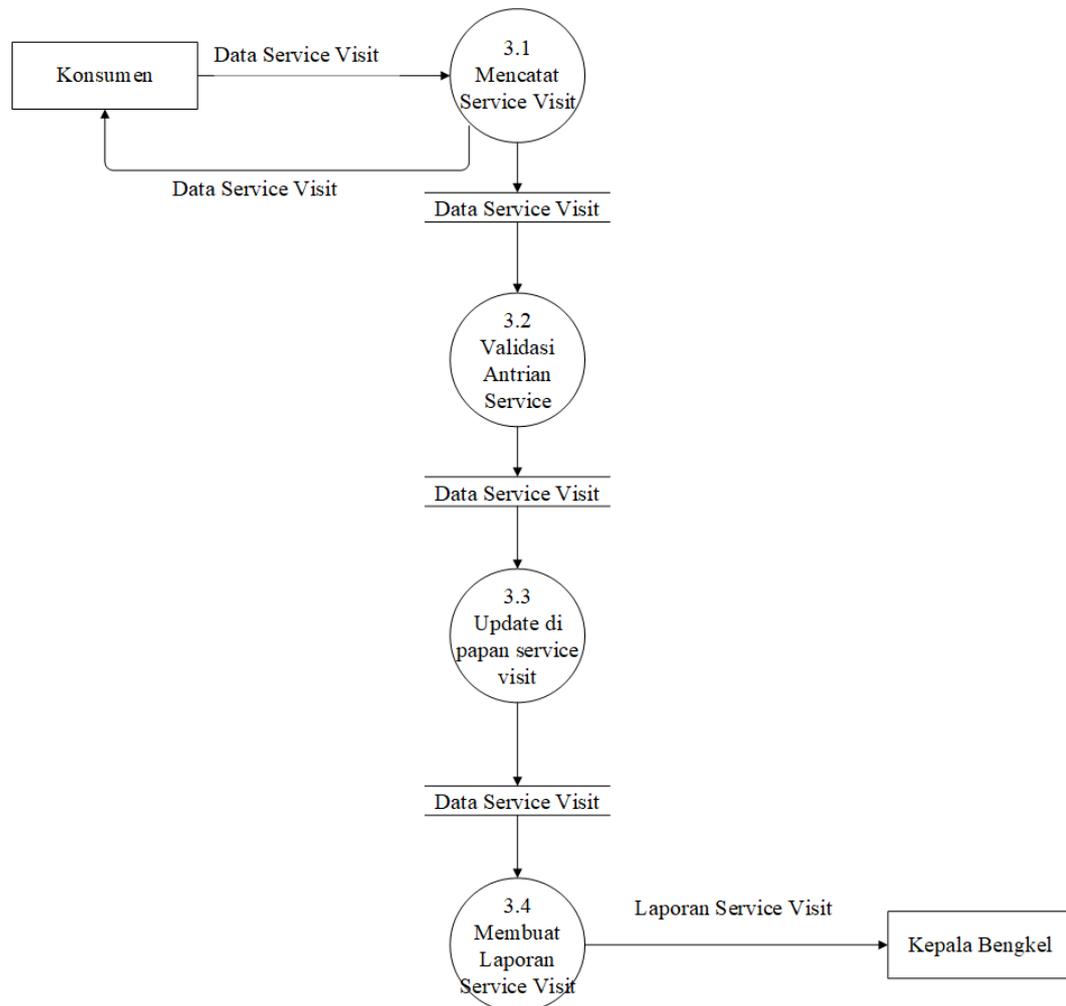
Gambar 3.7 Data Flow Diagram Level 2 Proses 1 yang sedang berjalan

c. Data Flow Diagram Level 2 Proses 2 yang sedang berjalan



Gambar 3.8 Data Flow Diagram Level 2 Proses 2 yang sedang berjalan

d. Data Flow Diagram Level 2 Proses 3 yang sedang berjalan



Gambar 3.9 Data Flow Diagram Level 2 Proses 3 yang sedang berjalan

3.3.3 Evaluasi Sistem Yang Berjalan

Evaluasi yang dilakukan pada sistem yang berjalan diperlukan untuk menjadi dasar dalam mengembangkan sistem yang sudah ada atau membangun dan merancang sistem informasi yang baru. Berdasarkan hasil analisa pada sistem yang sedang berjalan ditemukan beberapa masalah serta kekurangan yang ada pada sistem tersebut, masalah dan kekurangan yang ada pada sistem adalah sebagai berikut :

1. Pencatatan pendaftaran *service* masih menggunakan formulir yang di simpan pada buku induk, sehingga memerlukan waktu yang lama dalam proses penyajian informasi.
2. Konsumen kesulitan untuk memperoleh proses yang lebih cepat dengan menghindari antrian *service* (*booking service* dan *service visit*), sehingga konsumen harus sabar mengantri untuk melakukan *service* kendaraannya.
3. Pemberitahuan *service* berkala berupa stiker masih belum maksimal mengingatkan konsumen untuk melakukan *service* berkala, sehingga konsumen jarang melakukan *service* yang mengakibatkan kendaraannya rusak parah.
4. Kesulitan dalam pembuatan laporan khususnya pada laporan *service*, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk merekap data-data *service*, harus mengecek berulang kali dalam pembuatan laporan dan sering terjadinya kesalahan.

Berdasarkan pada masalah serta kekurangan yang ada diatas, maka diperlukan suatu solusi untuk menyelesaikan semua itu. Sebuah sistem informasi

yang terintegrasi dan terkomputerisasi lah yang dapat mengurangi kelemahan serta kekurangan yang ada pada sistem yang ada pada saat ini. Berikut adalah solusi dari sistem yang sedang berjalan saat ini :

1. Maka proses pendaftaran *service* dan pencatatan datanya dilakukan secara *online* dan data-datanya disimpan ke sebuah *database*. Sehingga pencatatan data tidak dilakukan secara berulang dan manual.
2. Maka Pendaftaran *booking service* dan *service visit* dilakukan secara terkomputerisasi, sehingga memudahkan konsumen untuk melakukan *booking service* dan *service visit*.
3. Dengan demikian pemberitahuan *service* berkala dilakukan secara otomatis dalam 3 hari menanyakan kembali kendaraan yang sudah di *service* masih bermasalah atau sudah optimal dan 30 hari dari tanggal *service* untuk mengingatkan *service* kembali.
4. Perlu dibangunnya sebuah sistem informasi yang dapat membuat laporan-laporan yang di butuhkan tersebut.