BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemanfaatan komputer di dunia usaha sudah menjadi kebutuhan mutlak untuk membantu berbagai kegiatan aktivitasnya. Komputer yang terintegrasi dengan sistem informasi dapat memberikan informasi yang cepat tepat dan akurat serta dapat mengorganisir dengan baik semua data perusahaan dalam jumlah besar, sehingga dapat membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan secara tepat dalam menentukan strategi. Selain hal itu, perkembangan teknologi yang canggih dan penggunaan sistem informasi juga merangsang persaingan yang bersifat kompetitif antar perusahaan dan yang demikian merupakan perkembangan positif bagi perusahaan itu sendiri yang mana semua perusahaan ingin cepat maju dan berkembang. Berdasarkan tujuan tersebut maka berbagai bentuk teknologi canggih dan penggunaan sistem informasi dimanfaatkan oleh berbagai perusahaan.

Dalam dunia otomotif yang berkembang cukup pesat sekarang ini, kegiatan bisnis pelayanan perbaikan mobil, penjualan dan pembelian suku cadang memerlukan sistem informasi untuk menunjang segala aktifitas pengolahan data dan transaksi. Sistem informasi ini nantinya akan sangat berguna untuk proses pengolahan data dan pengambilan keputusan.

Salah satu perusahaan yang mengembangkan usahanya pada pelayanan perbaikan serta penjualan dan pembelian suku cadang atau yang lazim disebut dengan usaha bengkel adalah Ditech Injection. Pelayanan perbaikan yang dapat diberikan oleh bengkel ini antara lain perbaikan mesin kendaraan (*engine repair*), perbaikan *Air Conditioner* (AC), uji emisi gas buang pada mobil, perbaikan kaki-kaki mobil (*underbody*), perawatan berkala atau *periodic maintenance service* (PMS), bongkar pasang mesin atau *engine overhoul, engine tune up* dan ganti oli. Sedangkan untuk penjualan suku cadang barang yang dijual antara lain pelumas atau oli, suku cadang asli (*genuine spare part)* dan suku cadang buatan lokal (*non genuine spare part*).

Dalam kegiatan seluruh transaksinya, Ditech Injetion masih menggunakan sistem konvensional yaitu seluruh proses bisnisnya masih dicatat secara manual pada buku besar baik transaksi pelayanan perbaikan, penjualan pembelian suku cadang dari pemasok (*supplier).* Tidak adanya pencatatan daftar riwayat kendaraan pelanggan menyebabkan kesulitan dari pihak bengkel dalam memutuskan garansi pekerjaan apabila ada pelanggan yang datang kembali karena kerusakan masih belum teratasi. Dikarenakan tidak ada keterangan yang terperinci pada buku besar persediaan, maka sering terjadi kehilangan dan membutuhkan waktu untuk melakukan konfirmasi suku cadang. Hal lainnya yaitu keterlambatan dalam menyediakan suku cadang dikarenakan persediaan sudah habis dan harus menunggu dan membutuhkan waktu untuk membeli ataupun memesan suku cadang pada *supplier*.

Untuk laporan hasil penjualan pembelian dan transaksi perbaikan seringkali kepala bengkel menemukan ketidaksesuaian data laporannya dan sering terjadi kehilangan berkas data karena penyimpanannya masih dalam bentuk arsip dan tidak jarang pula sering terjadi kerangkapan data. Masalah lain yang muncul adalah sering terjadi kekeliruan dan membutuhkan waktu yang cukup lama pada proses pembayaran karena mengandalkan kalkulator dan penulisan jumlah transaksi pada nota yang terkadang tidak tepat. Berikut tabel durasi pekerjaan proses bisnis berjalan pada bengkel Ditech Injection berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penyusun.

Tabel 1.1 Durasi Pekerjaan Proses Bisnis Berjalan

No	Jenis Pekerjaan	Transaksi di Bengkel		
		Pelayanan Perbaikan	**Penjualan Suku Cadang**	**Pembelian Suku Cadang**
1.	Pendaftaran oleh pelanggan	± 5 Menit	-	-
2.	Pembuatan surat kerja sesuai keluhan pelanggan	± 10 Menit	-	-
3.	Proses pemeriksaan dan perbaikan oleh mekanik	Sesuai Pekerjaan dan Keluhan	-	-
4.	Pemeriksaan suku cadang di gudang dan konfirmasi ke pelanggan	± 10 Menit	± 10 Menit	-
5.	Konfirmasi ke *supplier* bila barang tidak ada	± 30 Menit	-	± 30 Menit
6.	Pesan dan antar suku cadang (kondisi persediaan gudang kosong)	± 1-2 Jam	± 1-2 Jam	± 1-2 Jam
7.	Indent suku cadang jika *supplier* tidak ada persediaan	± 2-3 Hari Kerja	± 2-3 Hari Kerja	± 2-3 Hari Kerja
8.	Test drive	Sesuai Pekerjaan dan Keluhan	-	-
9.	Proses pembayaran	± 5 Menit	± 5 Menit	± 5 Menit

Dari tabel 1.1 dapat diambil kesimpulan bahwa dalam beberapa proses bisnis masih membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menyelesaikannya. Hal ini dianggap dapat mengganggu kegiatan bisnis atau kinerja bengkel dari segi pemanfaatan waktu yang tidak efisien, sehingga pelayanan kurang optimal dan pelanggan menunggu terlalu lama dalam pengambilan keputusan. Pembenahan dan perombakan cara kerja pengolahan informasi dan proses bisnis pada bengkel sangat diperlukan demi meningkatkan kinerja bengkel dan kepuasan pelanggan Ditech Injection, antara lain penggunaan sistem informasi yang baik dan sesuai dengan kebutuhan *service advisor* dalam mengolah informasi dapat dilakukan dengan tepat, cepat dan akurat.

Kendala lain adalah terjadinya kesalahan perkiraan atau perkiraan yang diberikan oleh *service advisor* kepada pelanggan mengenai jumlah biaya perbaikan ataupun harga suku cadang. Perbedaan tersebut disebabkan tidak adanya konfirmasi yang berupa bukti perkiraan untuk mengetahui pasti besarnya jumlah biaya perbaikan mobil dan harga suku cadang dari *service advisor* kepada pelanggan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis merasa dibutuhkannya sebuah sistem informasi yang berfungsi sebagai pengolah data penjulan pembelian suku cadang dan pelayanan perbaikan mobil pada bengkel Ditech Injection. Maka judul yang akan diambil dalam penyusunan skripsi ini adalah "**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENJUALAN PEMBELIAN SUKU CADANG DAN PELAYANAN PERBAIKAN MOBIL PADA BENGKEL DITECH INJECTION**". Dengan harapan dapat memecahkan permasalahan yang ada dan

menghasilkan suatu sistem informasi yang berkualitas dan membantu kinerja bengkel untuk tujuan akhir perusahaan yaitu kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Sebagai hasil kajian terhadap latar belakang munculnya permasalahan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan menjadi beberapa pertanyaan untuk dijawab dengan harapan dapat memperoleh solusi dari permasalahan yang terjadi. Dan rumusan masalah merupakan penegas dari apa yang sebenarnya menjadi inti penelitian.

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan, maka dibutuhkan suatu pemecahan masalah untuk menyelesaikan masalah tersebut. Dari uraian tersebut penulis mengidentifikasikan masalah sebagai berikut :

1. Kegiatan seluruh transaksi yang meliputi proses pengelolaan dan penghitungan transaksi pelayanan perbaikan, penjualan pembelian suku cadang masih dicatat secara manual dan proses penghitungannya menggunakan alat bantu kalkulator, sehingga sering terjadi kesalahan data transaksi dan membutuhkan waktu yang cukup lama.
2. Kesulitan dalam pengambilan keputusan untuk menentukan garansi perbaikan yang diberikan oleh bengkel karena tidak terdapatnya *database* pelanggan dan riwayat perbaikan kendaraan sehingga terjadi kesalah pahaman antara pelanggan dan pihak bengkel.

3. Sering terjadinya perbedaan harga antara harga di awal dan di akhir karena belum adanya aplikasi untuk membuat rincian perkiraan biaya perbaikan secara tepat dan sesuai dengan pembayaran.
4. Lemahnya pengawasan jumlah persediaan suku cadang di gudang dan penyimpanan administrasi data persediaan masih menggunakan buku besar untuk media penyimpanannya, sehingga sering terjadi keterlambatan persediaan atau kehilangan suku cadang.
5. Kepala bengkel merasa kesulitan dalam memeriksa arsip laporan yang dikarenakan tidak sesuainya data transaksi penjualan pelayanan perbaikan dan penjualan pembelian suku cadang serta sering terjadi kehilangan data dan dokumen karena penyimpanannya masih dalam bentuk arsip.
6. Tidak terintegrasinya kesatuan proses bisnis dalam pengolahan data dan penyimpanan data yang menyebabkan sering terjadi salah paham dan kesalahan dalam proses pengambilan keputusan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Setelah identifikasi masalah telah diketahui, penulis dapat merumuskan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana proses bisnis dalam sistem pengolahan data transaksi pelayanan perbaikan, penjualan dan pembelian suku cadang yang sedang berjalan pada Ditech Injection.
2. Bagaimana merancang sistem informasi pengolahan data transaksi pelayanan perbaikan, penjualan pembelian suku cadang pada Ditech Injection yang dapat mengatasi segala permasalahan tersebut.

3. Bagaimana menguji sistem informasi pengolahan data transaksi pelayanan perbaikan, penjualan pembelian suku cadang pada Ditech Injection sehingga dapat mengatasi permasalahan yang terjadi.
4. Bagaimana mengimplementasikan sistem informasi pengolahan data transaksi pelayanan perbaikan, penjualan pembelian suku cadang pada Ditech Injection.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Sesuai dengan identifikasi masalah maka maksud dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk merancang dan membangun sebuah sistem informasi pengolahan data transaksi penjualan jasa perbaikan, penjualan pembelian suku cadang untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan serta penyimpanan data pelanggan yang efektif dan efisien sehingga ke depannya dapat dimanfaatkan dan diimplementasikan dan memberikan kemudahan dalam proses pengolahan data.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan diantaranya :

1. Mengetahui permasalahan pada sistem pengolahan data dan penghitungan transaksi pelayanan perbaikan, penjualan pembelian suku cadang yang sedang berjalan pada bengkel Ditech Injection.

2. Menghasilkan rancangan sistem informasi pengolahan data transaksi pelayanan perbaikan, *database* pelanggan dan penjualan pembelian suku cadang yang berbasis komputerisasi pada bengkel Ditech Injection.
3. Melakukan pengujian sistem informasi pengolahan data transaksi pelayanan perbaikan, *database* pelanggan dan penjualan pembelian suku cadang yang berbasis komputerisasi pada bengkel Ditech Injection.
4. Melakukan implementasi sistem informasi pengolahan data transaksi pelayanan perbaikan, penjualan pembelian suku cadang pada Ditech Injection.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian yang dilakukan penulis berharap dalam penyusunan penelitian ini dapat berguna dan memberikan hal positif untuk berbagai pihak diantaranya :

1.4.1 Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis dari penelitian ini diantaranya :

a. Bagi pengembangan ilmu

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan informasi bagi pengembangan ilmu sistem informasi terutama mengenai pembuatan sistem informasi yang berkualitas.

b. Bagi peneliti lain

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan bacaan dan referensi untuk mengembangkan wawasan dan pengetahuan khususnya tentang suatu sistem informasi yang memiliki nilai mutu dan kegunaan.

c. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan di bidang pembuatan sistem informasi dan meningkatkan pengetahuan sekaligus memahami pentingnya teori yang didapat dalam perkuliahan serta dapat mengaplikasikan teori tersebut ke dalam dunia pekerjaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan praktis dari penelitian ini diantaranya :

a. Bagi Ditech Injection

Dapat dijadikan sebagai sumber pemikiran dan rekomendasi dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan dan keuntungan perusahaan di sisi bisnis serta meningkatkan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yang merupakan acuan dan tujuan penting dalam bisnis otomotif sekarang ini yang mana hal tersebut akan meningkatkan loyalitas pelanggan untuk tidak berpindah ke bengkel lain. Dengan usulan sistem informasi yang diharapkan juga untuk mempermudah karyawan perusahaan dalam menjalankan tugasnya dan memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap pelanggan.

b. Bagi Pelanggan Ditech Injection

Diharapkan berguna untuk pelanggan ketika akan melakukan perbaikan dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik dari pihak bengkel dan

pelanggan dapat mengetahui riwayat kendaraannya selama menjadi pelanggan di Ditech Injection sehingga mengurangi keluhan atau komplain pelanggan. Serta pelanggan lebih merasa puas dan nyaman ketika melakukan perbaikan di bengkel.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan batasan pembahasan dari skripsi yang dibuat agar penyusun skripsi memiliki arah dan tujuan yang jelas dalam melakukan pembatasan masalah. Hal ini dilakukan agar tidak menyimpang dari topik permasalahan. Oleh sebab itu penulis mengelompokkan batasan masalah yang akan di bahas pada penelitian ini. Adapun batasan masalahnya sebagai berikut :

1. Bengkel Ditech Injection adalah bengkel umum, yang menangani perbaikan seluruh merk mobil.
2. Pembayaran transaksi dilakukan secara tunai.
3. Proses penghitungan laba rugi dan seluruh proses pembukuan keuangan perusahaan tidak dibahas dalam penelitian ini.
4. Tidak adanya kontrak perjanjian dengan pelanggan korporasi, dikarenakan sistem kontrak kerja metode pembayarannya dengan tagihan / termin.
5. Pembelian suku cadang dilakukan oleh *part man* melalui persetujuan kepala bengkel. Sebelum dilakukan pemesanan dilakukan proses analisa data suku cadang berdasarkan faktor-faktor tertentu yang tidak dibahas dalam skripsi ini serta membutuhkan kemampuan / *skill* dan pengalaman dari *part man* tersebut.

6. Menyediakan laporan transaksi perbaikan mobil, laporan penjualan dan laporan pembelian suku cadang.
7. Diberikan garansi pada setiap perbaikan yang dilakukan, garansi yang diberikan meliputi perbaikan selama 1 bulan sedangkan untuk penjualan suku cadang tidak diberikan garansi.
8. Tidak membahas mengenai masalah *stock opname*.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun perusahaan yang menjadi objek penelitian penulis adalah bengkel Ditech Injection yang bertempat di Jl. Cipedes Tengah No. 196 Bandung. Penelitian yang penulis lakukan telah terjadwal dan adapun jadwal mengenai kegiatan yang penulis lakukan terdapat pada tabel 1.2.

Tabel 6.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2013															
		Maret				April				Mei				Juni			
		Minggu ke-															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	**Pengumpulan data dan identifikasi kebutuhan pemakai**																
	a. Observasi	■															
	b. Wawancara		■														
	c. Analisis kebutuhan			■													
	d. Studi pustaka				■												

No	Kegiatan	Tahun 2013															
		Maret				April				Mei				Juni			
		Minggu ke-															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
2.	**Pembuatan *prototype***																
	a. Analisis *prototype*					■											
	b. Desain *prototype*						■	■									
	c. Coding *prototype*								■	■	■	■					
3.	**Pengujian *prototype* (apakah diterima atau tidak oleh pengguna)**																
	a. Testing *prototype*												■	■			
	b. Memperbaiki *prototype*														■		
4.	**Implementasi *prototype* pengembanga versi produk**																
																■	■