

LAPORAN TUGAS AKHIR

SISTEM INFORMASI JASA LAYANAN SERVICE SEPEDA MOTOR PADA AHASS MOTOR CAHAYA SAKTI 871 TLOGOSARI SEMARANG

Umar Aziz Afrianto, A12.2009.03774

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Dian Nuswantoro
Jl. Nakula I No. 5-11 Semarang 50131
Telp : (024) 3517261, Fax : (024) 3520165

ABSTRAK

Perusahaan yang memberikan pelayanan berkualitas tinggi tidak diragukan lagi akan mengungguli pesaingnya yang kurang berorientasi pada pelayanan, karena kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan. Jika pelanggan mendapatkan pelayanan dibawah jasa yang diharapkan maka akan hilanglah kepercayaan dan kesetiaan pelanggan sehingga mereka tidak akan berminat lagi, sebaliknya jika pelanggan mendapatkan jasa yang memenuhi atau melebihi harapannya sehingga mereka merasa Dalam kegiatan seluruh transaksi dilakukan pada Ahass Motor Cahaya Sakti masih dicatat secara konvensional dengan dicatat di kertas lalu dipindahkan ke buku besar, ini salah satu bagian yang memiliki resiko yang sangat tinggi dalam mengalami banyak kesalahan, ini dikarenakan semua proses data masukan dan keluaran di bagian ini berlangsung cepat dan dalam jumlahn banyak. Terkadang bagian administrasi melayani pelanggan dengan kurang teliti maka kemungkinan besar akan terjadi kesalahan dalam pemasukan data kemudian jika data-datanya cukup banyak maka proses pemasukan data menjadi lambat yang berpengaruh pada pembuatan laporan yang menjadi lambat juga. Pada transaksi pelayanan atau penerimaan pelanggan hanya mengandalkan bukti transaksi manual, sehingga pada proses pelayanan jasa service masih sering terjadi kekeliruan data transaksi, baik data pada mekanik yang menangani jasa service ataupun data spare part yang digunakan. Oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem informasi yang dapat mengatasi masalah tersebut.

Kata Kunci : Systems, Information, System Information, Service, Spare Parts

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi adalah serangkaian subsistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi yang melewati serangkaian cara yang menuntut adanya ketelitian dan ketepatan waktu. Sebagai bentuk hasil dari kemajuan teknologi informasi perkembangan sistem informasi ini sudah banyak diimplementasikan disemua bidang kegiatan, dalam bidang bisnis penyedia jasa, kebutuhan sistem informasi yang terkomputerisasi semakin terasa dibutuhkan, karena pada bidang bisnis ini kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan merupakan modal utama, selain dari kualitas pemberian pelayanan jasanya itu sendiri. Sistem informasi pun mampu menjadikan media – media bagi perusahaan jasa untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, misalnya sebagai sarana promosi, sarana informasi, sarana pelayanan, dan banyak hal lain lagi

yang dapat diperoleh dari kegunaan sistem informasi.

Perusahaan yang memberikan pelayanan berkualitas tinggi tidak diragukan lagi akan mengungguli pesaingnya yang kurang berorientasi pada pelayanan, karena kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa pelanggan. Jika pelanggan mendapatkan pelayanan dibawah jasa yang diharapkan maka akan hilanglah kepercayaan dan kesetiaan pelanggan sehingga mereka tidak akan berminat lagi, sebaliknya jika pelanggan mendapatkan jasa yang memenuhi atau melebihi harapannya sehingga mereka merasa puas maka mereka akan kembali untuk menggunakan jasa perusahaan tersebut, karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu langkah untuk menjalin loyalitas pelanggan.

Berbagai cara dilakukan oleh perusahaan untuk menumbuhkan loyalitas pelanggan karena dinilai mempertahankan pelanggan yang sudah ada jauh lebih murah dari pada menarik pelanggan baru, disamping itu pelanggan yang loyal dapat menarik pelanggan baru lain untuk dapat memiliki loyalitas juga.

Pelanggan yang loyal selain dapat meningkatkan volume pendapatan juga tidak mudah direbut oleh perusahaan pesaing. Salah satu cara yang harus dilakukan perusahaan dalam menumbuhkan loyalitas pelanggan adalah dengan mempertinggi standar kualitas pekerja. Mereka berusaha memberikan nilai tambah dalam pekerjaan yang dilakukan.

Dalam dunia otomotif, kegiatan bisnis berupa pelayanan perbaikan atau seringkali disebut dengan nama bengkel, dari dulu sampai saat ini keberadaannya sudah merupakan suatu bagian yang penting atau dapat dikatakan tidak mungkin terpisahkan lagi. Kegiatan ini sudah menjadi keperluan penunjang untuk dunia otomotif baik itu berupa mobil ataupun sepeda motor. Bisnis bengkel pun bukan hanya bertumpu pada kegiatan pelayanan perbaikan atau jasa perbaikan saja, namun ada faktor – faktor tertentu yang memang mampu mendukung kegiatan bisnis ini, seperti contohnya memiliki fasilitas tempat yang cukup nyaman, pelayanan kepada pelanggan yang baik dan memuaskan, dan juga untuk mempertahankan

kelangsungan bisnis nya harus juga ditunjang dengan sistem, baik pembukuan atau pencatatan ataupun dari bidang manajemen yang handal.

Salah satu perusahaan yang mengembangkan usahanya pada pelayanan jasa perbaikan atau usaha bengkel adalah Ahass Motor Cahaya Sakti 871 Tlogosari Semarang , yang merupakan sebuah bengkel yang memberikan jasa service, menjual suku cadang, serta penggantian oli sepeda motor. Sebagai bengkel resmi Honda, Ahass Motor Cahaya Sakti 871 dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan pasar seiring dengan keinginan pelanggan yang selalu berubah dan berkembang, untuk bersaing sekaligus mengungguli pesaing. Agar perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelanggan guna mengungguli para pesaing. Perusahaan harus mempunyai sistem penyajian jasa yang baik yang mana hal ini dapat membentuk citra yang baik di mata pelanggan. Dengan demikian pelanggan akan kembali untuk melakukan perawatan atau perbaikan sepeda motornya.

Dalam menangani penjualan suku cadang, Ahass Motor Cahaya Sakti 871 masih menggunakan cara yang konvensional dengan melakukan pencatatan setiap transaksi dengan menggunakan buku besar. Hal ini dapat dikatakan kurang efektif dan efisien, dikarenakan sulit untuk mencatat dan menghitung banyaknya jenis barang yang ada, banyaknya jumlah barang, maupun besarnya jumlah harga. Dan banyaknya jumlah barang yang dijual serta tingkat keramaian pembeli dapat mengakibatkan penjual mengalami kesulitan untuk mengelola dan menghitung transaksi penjualan secara cepat, tepat, dan efisien. Hal itu juga berpengaruh dalam pembuatan laporan, laporan yang dibuat membutuhkan waktu yang lebih lama karena bukti transaksi satu persatu harus dikumpulkan, dicatat dan dihitung untuk menghasilkan laporan penjualan yang berfungsi untuk pengambilan keputusan pada Ahass Motor Cahaya Sakti 871.

Dalam kegiatan seluruh transaksinya baik itu servis ataupun penjualan suku cadangnya, Ahass Motor Cahaya Sakti 871 masih dicatat secara konvensional dengan

dicatat di kertas lalu dipindahkan ke buku besar, ini salah satu bagian yang memiliki resiko yang sangat tinggi dalam mengalami banyak kesalahan, ini dikarenakan semua proses data masukan dan keluaran di bagian ini berlangsung cepat. Sistem yang berjalan pada Ahass Motor Cahaya Sakti 871 ini dapat dikatakan kurang efektif dan efisien, dikarenakan sulit untuk mencatat dan menghitung banyaknya jenis suku cadang yang ada, banyaknya jumlah suku cadang, maupun besarnya jumlah harga. Dan banyaknya jumlah suku cadang yang dijual serta tingkat keramaian pelanggan dapat mengakibatkan penjual mengalami kesulitan untuk mengelola dan menghitung transaksi penjualan secara cepat, tepat, dan efisien. Terkadang bagian administrasi melayani pelanggan dengan kurang teliti maka kemungkinan besar akan terjadi kesalahan dalam pemasukan data kemudian jika data-datanya cukup banyak maka proses pemasukan data menjadi lambat yang berpengaruh pada pembuatan laporan yang menjadi lambat juga. Pada transaksi pelayanan atau penerimaan pelanggan hanya mengandalkan

bukti transaksi manual, sehingga pada proses pelayanan jasa service dan penjualan suku cadang nya masih sering terjadi kekeliruan data transaksi, baik data pada mekanik yang menangani jasa service ataupun data suku cadang yang digunakan. Oleh karena itu dibutuhkan suatu sistem informasi yang dapat mengatasi masalah tersebut, dimana sistem tersebut dapat memperkecil tingkat kesalahan dalam pemasukan data dan mempercepat proses pembuatan laporan administrasi sehingga tidak menjadi hambatan dalam pelayanan jasa servis dan penjualan suku cadang nya.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas maka pada penulisan tugas akhir ini penulis mengambil sebuah judul “SISTEM INFORMASI JASA LAYANAN SERVICE SEPEDA MOTOR PADA AHASS MOTOR CAHAYA SAKTI 871 TLOGOSARI SEMARANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut “Sistem Informasi Layanan JasaService Sepeda Motor

pada Ahass Motor Cahaya Sakti 871 Tlogosari Semarang”

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang diambil yaitu :

1. Objek dalam pembuatan tugas akhir ini adalah Ahass Motor Cahaya Sakti 871 Tlogosari Semarang.
2. Data yang dipakai adalah data servis, data suku cadang, dan data pelanggan, data motor, data pembayaran, dan data mekanik.
3. Laporan yang dihasilkan yaitu laporan pendapatan service, dan laporan penjualan suku cadang.
4. Tidak membahas tentang stok atau persediaan suku cadang.
5. Perancangan / desain sistem jasa service ini dibuat dengan program Visual Basic 6.0 dan database MySQL.

II. LANDASAN TEORI

2.1 Sistem

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur – prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama- sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. [1]

2.2 Spare Part

Pengertian dari *Spare Part* adalah suatu barang yang terdiri dari beberapa komponen yang membentuk satu kesatuan dan mempunyai fungsi tertentu. Setiap alat berat terdiri dari banyak komponen, namun yang akan dibahas komponen yang sering mengalami kerusakan dan penggantian. Ada beberapa komponen yang juga terdapat didalamnya beberapa komponen kecil, misalkan engine yang mempunyai komponen didalamnya yaitu *fuel injection pump, water pump, starting motor, alternator, oil pump, compressor, power steering pump, turbocharger*, dan lain-lain.

Setiap *Spare Part* mempunyai fungsi tersendiri dan dapat terkait atau terpisah dengan *Spare Part* lainnya. Misal *starting motor* akan terpisah fungsi kerjanya dengan *alternator*, walaupun secara tidak langsung juga ada hubungannya. Dimana *alternator* berfungsi untuk menghasilkan listrik untuk mengisi aki (*accu/batere*), sedangkan *starting motor* berfungsi untuk mennghidupkan

engine dengan menggunakan listrik dari aki.

2.3 Jenis Spare Part

Secara umum *Spare Part* dapat dibagi menjadi dua, yaitu :

1. *Spare Part* baru yaitu komponen yang masih dalam kondisi baru dan belum pernah dipakai sama sekali kecuali sewaktu dilakukan pengelasan.
2. *Spare Part* bekas atau copotan yaitu komponen yang pernah dipakai untuk periode tertentu dengan kondisi :
 - a. Masih layak pakai yaitu secara teknis komponen tersebut masih dapat dipergunakan atau mempunyai umur pakai.
 - b. Tidak layak pakai yaitu secara teknis komponen tersebut sudah tidak dapat lagi dipakai walaupun dilakukan perbaikan atau rekondisi.

2.4 Konsep Dasar Penjualan

Pengertian penjualan menurut Chairul Marom dalam buku *Sistem Akuntansi Perusahaan Dagang (2002;28)* menyatakan bahwa, Penjualan adalah penjualan barang dagangan sebagai usaha

pokok perusahaan yang biasanya dilakukan secara teratur. [10]

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian

Obyek Penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah Ahass Motor Cahaya Sakti 871 Tlogosari Semarang yang beralamatkan di Jl.Tlogosari Raya 12 Semarang.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Dalam Usaha untuk mendapatkan data-data yang benar sehingga tercapai maksud dan tujuan penyusun Tugas Akhir ini, Penulis menggunakan metode pengumpulan data dari jenis data dengan cara sebagai berikut :

A. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dapat dilakukan melalui wawancara secara langsung dengan bagian penjualan.

Data primer dapat berupa :

1. Data Suku cadang
2. Data Pendaftaran
3. Data Pembayaran
4. Data Pelanggan
5. Data Penjualan

6. Data Mekanik

B. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung yang dapat berupa catatan-catatan, laporan-laporan tertulis, dokumen-dokumen dan makalah-makalah serta daftar pustaka. Data Sekunder dapat diperoleh berupa jurnal yang berkaitan.

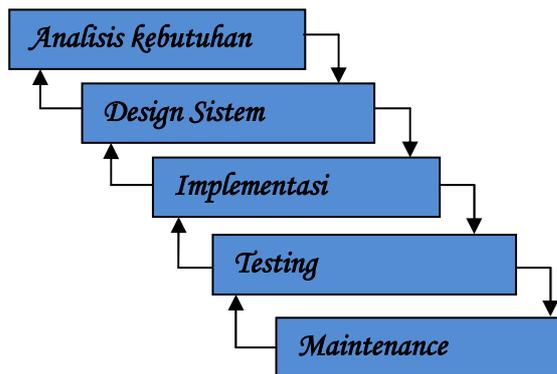
3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini perlu adanya suatu metode tertentu yang akan digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara sebagai berikut :

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Studi Pustaka

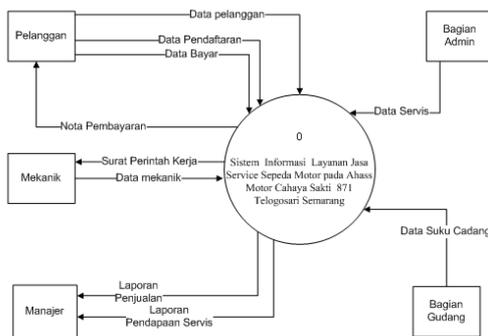
3.4 Metode Pengembangan Sistem

Tahap pengembangan dimulai dari analisa sampai dengan perawatan / pemeliharaan sistem Untuk lebih jelas terdapat pada gambar berikut :

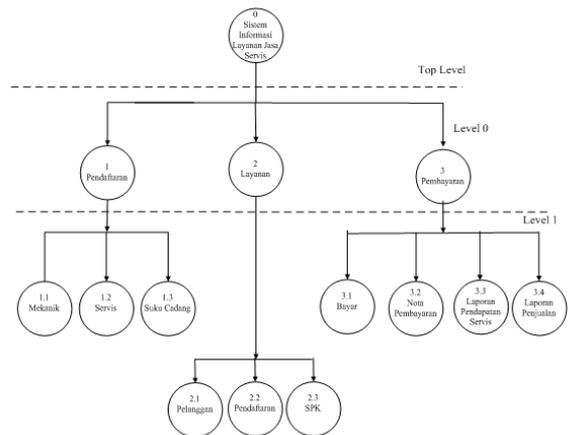


IV. PEMBAHASAN

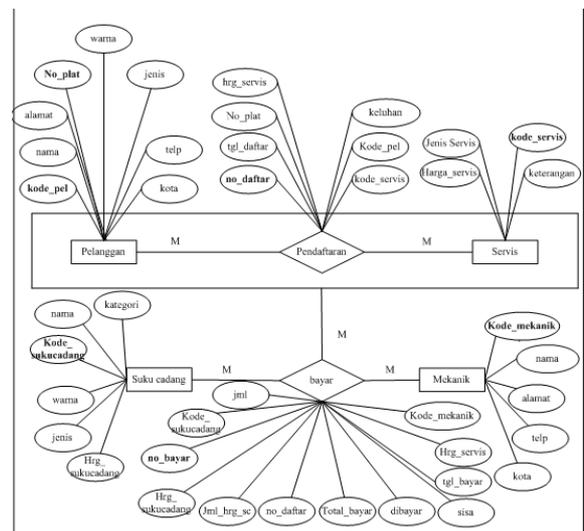
4.1 Contex Diagram



4.2 Dekomposisi Diagram



4.3 ERD



V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis dapat menyimpulkan bahwa Sistem informasi penjualan suku cadang dan service ini merupakan sistem yang dapat memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat terkait pendataan motor,

pendataan pelanggan, pendataan servis, pendataan mekanik, pendataan suku cadang, pendataan pendaftaran, dan pendataan pembayaran, serta dapat menghasilkan laporan pendapatan servis dan laporan penjualan suku cadang.

5.2 Saran

- Perlu adanya pengembangan lebih lanjut, seperti sistem informasi yang berbasis *Client Server* / jaringan, sehingga penggunaan sistem

tersebut dapat melibatkan bagian-bagian yang lain.

- Pengembangan sumber daya manusia yang menjadi bahan utama sebagai user dalam pengoperasian computer harus sudah mengenal dan mengerti tentang pengaplikasian komputer, agar dapat meminimalkan kesalahan – kesalahan yang terjadi didalam pencatatan, karena ini akan berpengaruh pada keefektifan waktu dan tenaga.