

PENGELOLAAN DATA PELANGGAN SERVIS PADA BENGKEL RESMI AHASS 7164 ZAHRA MOTOR SEMARANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE FCFS

Putri Herliyandani

Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula I, No. 5-11, Semarang, 50131, (024) 3515261, 3520165

E-mail : putri1408@gmail.com

Abstrak

Pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus. Bengkel Resmi ahass adalah sebuah bengkel motor resmi Honda yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa servis. Jenis servis yang bisa dilayani disana, terdiri dari 3 pilihan paket regular yaitu: paket servis lengkap (15 point servis), paket servis ringan (9 point servis), ganti oli plus. Semua teknisi handal dan tersertifikasi oleh PT. Astra Honda Motor. Dalam satu hari jika ramai Bengkel Resmi AHASS 7164 Zahra Motor Semarang bisa melayani pelanggan kurang lebih sebanyak 20-30 motor, karena terbatasnya jumlah teknisi mengakibatkan waktu antrian yang tidak teratur dalam pelayanan jasa servis. Penulis membangun sebuah aplikasi antrian untuk mengatasi antrian yang tidak teratur dengan menggunakan metode antrian Fcfs (first Come First Serve) yaitu pelayanan menurut urutan kedatangan atau pelanggan yang pertama datang pertama dilayani. Dengan mengutamakan jenis servis ringan terlebih dulu sehingga tetap bisa melayani pelanggan yang melakukan servis lengkap. Desain sistem menggunakan UML yaitu bahasa grafis untuk mendokumentasi, menspesifikasikan, dan membangun sistem perangkat lunak. Hasilnya tercipta aplikasi antrian yang dapat memudahkan pengunjung untuk mengetahui sejauh mana status servis motor yang telah dilakukan dan bisa membantu proses manajemen perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa servis pelanggan Bengkel Resmi AHASS 7164 Zahra Motor Semarang.

Kata Kunci : Pelanggan, Bengkel Resmi Ahass, FCFS, UML

Abstract

Customers are people who buy and use the activities of a product, both goods and services, continuously. AHASS workshop is an official Honda motorcycle repair shop that specializes in servicing services. Types of services that can be served there, consisting of 3 regular package options are: full service package (15 service points), mild servicing package (9-point service), plus an oil change. All technicians are reliable and certified by PT. Astra Honda Motor. In one day if crowded AHASS Official Workshop 7164 Zahra Motor Semarang can serve customers of approximately 20-30 motorcycles, because of the limited amount of time technicians resulted in queues irregular servicing services. The author builds a queue of applications for addressing irregular queue using a FCFS (first Come First Serve) the service according to the customer's order of arrival or first come first served.. System design using UML is a graphical language for the document, specify, and build software systems. The result created a queue of applications that can allow visitors to find out the extent to which the status of a service that has been done and the motor can assist the company's management to improve the quality of customer service services AHASS 7164 Official Workshop Zahra Motor Semarang.

Keywords: Customer, Official Workshop AHASS, FCFS, UML

1.1. 1. Latar Belakang Masalah

Sepeda motor adalah alat transportasi yang digunakan oleh setiap orang untuk memudahkan aktivitasnya dan merupakan alat transportasi yang sangat efisien, khususnya di daerah perkotaan yang sering terjadi kemacetan. Dengan kondisi daerah Semarang yang sering terjadi kemacetan sangat penting merawat dan menjaga kondisi kendaraan sepeda motor untuk tetap prima demi keamanan dan kenyamanan pada saat berkendara. Untuk mendapatkan kondisi kendaraan agar tetap prima, servis merupakan suatu kebutuhan yang harus dilakukan oleh setiap pengguna kendaraan. Oleh karena itu perawatan dan servis kendaraan harus dilakukan di bengkel resmi secara teratur agar kualitasnya tidak mengecewakan dan memenuhi standar produsen kendaraan tersebut. Seperti halnya Bengkel Resmi AHASS 7164 Zahra Motor Semarang yang beralamatkan di Jl Raya Kedung Mundu 29 Semarang merupakan salah satu bengkel resmi sepeda motor honda dan memiliki konsumen dalam jumlah relatif banyak, sangatlah membutuhkan sebuah sistem informasi yang cepat dan akurat terkait riwayat servis, baik itu untuk menjaga kualitas pelayanan bengkel maupun kepuasan dari konsumen.

Sejauh ini pelayanan yang dilakukan di Bengkel Resmi AHASS 7164 Zahra Motor Semarang masih manual dan belum terkomputerisasi. Pelayanan servis biasanya dilakukan dengan cara memperhitungkan kedatangan pelanggan yaitu dengan melayani pelanggan yang datang awal terlebih dahulu. Tetapi ada kalanya pada musim-musim tertentu bengkel menjadi ramai dan pelanggan menjadi tidak mengetahui kapan proses servis akan dilakukan dan mengakibatkan waktu

antrian yang tidak pasti. Situasi menunggu juga merupakan bagian dari keadaan yang terjadi dalam rangkaian kegiatan operasional yang bersifat acak dalam suatu fasilitas pelayanan. Demikian juga dengan waktu pelayanan servis yang dilakukan di masing-masing bengkel.

Antrian sering menjadi sebuah kendala yang dihadapi pada bagian *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kendala yang dihadapi dapat kurang teraturnya pelayanan yang diberikan, sehingga akan berdampak pada kurangnya kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Menurut A.K. Erlang (1913), dalam bukunya *Solution of Some Problem in the Theory of Probability of Significance in Automatic Telephone Exchange* (Pangestu dkk, 1983). Antrian adalah deret tunggu di dalam sebuah sistem dari unit-unit yang ingin memperoleh pelayanan dari suatu fasilitas pelayanan. Sedangkan menurut Dimiyati dan Tarliah (2004) teori antrian adalah teori yang menyangkut studi matematis dari antrian-antrian atau baris-baris penungguan. [1] Disiplin Antrian adalah aturan yang mengatur pelayanan kepada para pelanggan sejak pelanggan itu datang sampai pelanggan itu meninggalkan tempat pelayanan. Aturan menurut kedatangan kedatangan didasarkan pada Fcfs (first Come First Serve) yaitu pelayanan menurut urutan kedatangan atau pelanggan yang pertama datang pertama dilayani. Contohnya pada antrian di loket –loket penjualan karcis kereta api.

Dalam membangun aplikasi antrian servis motor, penulis menggunakan desain sistem UML (*Unified Modeling Language*) untuk membantu proses perancangan. Penulis mengharapkan dengan adanya aplikasi antrian ini bisa meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan karena dalam aplikasi ini terdapat keterangan

estimasi waktu pengerjaan servis motor dan status motor yang masuk dalam daftar antrian dan memiliki manfaat bagi perusahaan untuk bisa mempertahankan dan menambah jumlah pelanggan servis yang datang.

Dengan uraian permasalahan diatas penulis menuangkan ide dan gagasan untuk membuat aplikasi antrian yang memberikan kemudahan kepada masyarakat mengetahui sampai dimana status kendaraan yang sedang diservis selain itu diharapkan dapat digunakan untuk pemecahan masalah, sehingga penyedia pelayanan dapat mengusahakan agar dapat melayani pelanggan dengan baik. Dengan uraian latar belakang diatas maka penulis menuangkannya dalam bentuk tugas akhir dengan judul “PENGELOLAAN DATA PELANGGAN SERVIS PADA BENGKEL RESMI AHASS 7164ZAHRA MOTOR SEMARANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE FCFS”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dalam melakukan penelitian, maka penulis merumuskan permasalahan pada :

Bagaimana membangun sistem pengelolaan data pelanggan Bengkel Resmi AHASS 7164Zahra Motor Semarang dengan menggunakan metode FCFS?

1.3. Batasan Masalah

Agar masalah yang diteliti tidak menyimpang dari pokok permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah pada:

1. Sistem pengelolaan data pelanggan pada Bengkel Resmi AHASS 7164Zahra Motor Semarang.
2. Kualitas pekerjaan teknisi

1.4. Tujuan Penelitian

Yang menjadi tujuan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah :

Membangun Pengelolaan Data Pelanggan Servis pada Bengkel Resmi AHASS 7164Zahra Motor Semarang dengan menggunakan metode FCFS yang nantinya memberikan kemudahan kepada pelanggan mengenai status pengerjaan servis.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pengelolaan

Kata “Pengelolaan” dapat disamakan dengan manajemen, yang berarti pula pengaturan atau pengurusan (Suharsimi Arikunto, 1993). Banyak orang yang mengartikan manajemen sebagai pengaturan, pengelolaan, dan pengadministrasian, dan memang itulah pengertian yang populer saat ini. Pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu.

2.2 Pengertian Data

Menurut Kristanto (2004) data adalah “Sesuatu yang nyata, fakta mengenai objek yang dapat mengurangi derajat ketidakpastian tentang suatu keadaan atau kejadian”. Dari pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa data merupakan catatan nyata dari suatu obyek seperti tempat, benda dan orang-orang yang benar-benar terjadi.

2.3 Pengertian Pelanggan

Pelanggan menurut Cambridge International Dictionaries dalam Lupiyoadi (2001), adalah “*a person who buys goods or a services*” atau pelanggan adalah seseorang yang membeli barang dan jasa. Sementara menurut Webster’s 1928 Dictionary dalam Lupiyoadi (2001) pelanggan adalah “*one who frequents any place of sale for producing what he wants* (Pelanggan adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan).

2.4 Pengertian Servis

Menurut Lovelock (1996) kunci pembedaan jasa dan barang adalah pada

kenyataan bahwa konsumen seringkali menerima nilai dari jasa tanpa mendapatkan kepemilikan permanen dari elemen yang berwujud.

2.5 Disiplin Antrian

Disiplin antrian menurut Sundarapandian (2009), Gross et.al (2008), Benard (2005), merupakan pemahaman bagaimana fasilitas pelayanan melayani antrian. Sehingga dapat diketahui aturan yang digunakan untuk memilih pelanggan mana yang akan dilayani lebih dulu. Aturan pelayanan menurut urutan kedatangan didasarkan pada : [6]

- a. FCFS (First Come First Served) adalah kedatangan pelanggan pertama menerima pelayanan lebih dulu.
- b. LIFO (Last In First Out) atau LCFS (Last Come First Served) adalah kedatangan terakhir menerima pelayanan lebih dulu.
- c. SIRO (Service in Random Order) adalah penerimaan pelayanan secara acak.
- d. PR (Priority Service) adalah penerimaan pelayanan berdasarkan mereka yang memiliki prioritas paling tinggi.

3. METODE PENELITIAN

3.1. 3.1 Metode Pengembangan Sistem

Dalam tugas akhir ini metode yang digunakan yaitu metode prototype, tahapan – tahapan prototype adalah mengidentifikasi pengguna, mengembangkan prototype, menentukan apakah prototype bisa diterima, menggunakan kode sistem baru, menguji sistem baru, menentukan apakah sistem yang

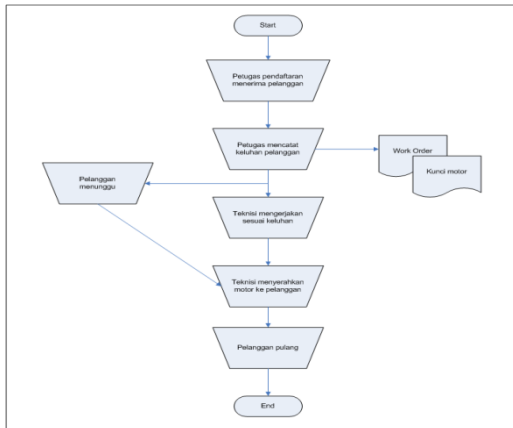
baru dapat diterima dan membuat sistem baru menjadi sistem produksi.

Berikut merupakan penjelasan dari tahapan metode prototype:

1. Mengidentifikasi pengguna
Penulis mewawancarai pihak bengkel resmi ahas terutama owner bengkel resmi ahas mengenai masalah – masalah yang ada di dalam bengkel resmi ahas, mengidentifikasi masalah – masalah tersebut kemudian mendapat ide untuk membuat sistem yang dibutuhkan Bengkel Resmi AHASS 7164 Zahra Motor Semarang
2. Mengembangkan prototype.
Membangun prototype dengan membuat perancangan sementara yang berfokus pada penyajiannya yaitu membuat input dan output.
3. Menentukan apakah prototype bisa diterima
Melakukan evaluasi terhadap sistem yang dibangun oleh penulis, apakah sistem tersebut sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh pihak bengkel resmi ahas, jika iya maka akan dilakukan langkah selanjutnya yaitu mengkodekan sistem, jika tidak maka akan dilakukan revisi pada sistem yang telah dibangun.
4. Menguji sistem baru
Setelah sistem yang sudah disepakati dan sudah menjadi *software* yang siap pakai harus diujiterlebih dahulu. Pengujian dilakukan dengan menggunakan white Box maupun Black Box.

4. ANALISIS DAN IMPLEMENTASI

4.1 Flowchart Proses Bisnis Sebelum Ada Sistem



Gambar 4.2 : Flowchart Sebelum Ada Sistem

4.2 Implementasi Form Data Teknisi

Gambar 4.47 : Implementasi Form Data Teknisi

4.3 Implementasi Form Pendaftaran

Gambar 4.49 : Implementasi Form Pendaftaran

4.4 Implementasi Form Data Antrian

Gambar 4.50 : Implementasi Form Data Antrian

4.5 Implementasi Form Display Antrian

Gambar 4.51 : Implementasi Display Antrian

4.6 Implementasi Report Rekap Kunjungan

Gambar 4.52 : Implementasi Report Rekap Kunjungan

5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Antrian menjadi hal yang penting dalam pelayanan servis pada bengkel. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada kepala teknisi, cara yang dilakukan dahulu masih belum maksimal karena pelayanan jasa servis masih dilakukan secara manual dan masih belum terkomputerisasi. Pelayanan servis yang dilakukan berdasarkan urutan kedatangan. Namun, pada saat keadaan bengkel menjadi ramai, pelayanan yang dilakukan menjadi tidak teratur.
2. Pembuatan sistem antrian menjadi salah satu solusi untuk memudahkan bengkel dalam menjalankan proses pelayanan servis. Sistem antrian ini menyajikan informasi yang dapat memberikan kemudahan kepada pelanggan mengenai status dalam pengerjaan servis.
3. Dengan dibangunnya "Pengelolaan Data Pelanggan Servis Pada Bengkel Resmi AHASS 7164 Zahra Motor Semarang Dengan Menggunakan Metode FCFS" pihak perusahaan menjadi bisa mengelola dan mengetahui data pelanggan yang datang setiap bulannya, kualitas kinerja teknisi, dan mengetahui keluhan-keluhan yang sering terjadi pada motor "HONDA".

5.2 Saran

1. Pengujian sistem masih menggunakan monitor biasa. Diharapkan kedepannya Bengkel Resmi AHASS 7164 Zahra Motor Semarang dapat menyediakan monitor LCD yang cukup besar,

sehingga display antri dapat ditampilkan lebih jelas bagi pelanggan.

2. Diharapkan kedepannya pihak bengkel (AHASS 7164 Zahra Motor) melakukan pengembangan pada display antrian, misalnya dengan menambahkan running text yang berisi iklan/informasi.
3. Diharapkan pihak bengkel (AHASS 7164 Zahra Motor) melakukan pengembangan pada sistem dengan mengintegrasikan pada mesin printer antrian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dedy Purnawan, Putriaji Hendikawati, Much Aziz Muslim (2013), "Analisis Model Antrian Perbaikan Sepeda Motor Dengan Menggunakan Program Visual Basic".
- [2] <http://eprints.uny.ac.id/7900/3/bab2%20-%2006101244019.pdf> yang diakses pada tanggal 28 Maret 2014
- [3] Kristanto, Harianto (2004), "Konsep Dan Perancangan Database", Yogyakarta, Andi.
- [4] <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/28530/4/Chapter%20II.pdf> yang diakses pada tanggal 28 Maret 2014
- [5] Japarianto, Edwin, Poppy Laksmono, and Nur Ainy Khomariyah. "Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Manajemen Perhotelan* 3.1 (2007): 34-42.

[6]<http://portal.kopertis3.or.id/bitstream/123456789/1070/1/Tri02.Antrian%20Bus%20Shelter%20TransJakarta.pdf>

yang diakses pada tanggal 4 April 2014

[7]<http://www.psychologymania.com/2013/08/definisi-uml.html>

yang diakses pada tanggal 4 April 2014

[8] McLeod Jr., R. & Schell, G.P. (2007).

Sistem Informasi Manajemen, edisi ke-10. Terjemahan : Ali A.Y. & Afia R.F. (2008). Jakarta : Salemba Empat.