

Bab I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

PT. Indosal Pasteur adalah *authorized dealer* untuk produk mobil Honda sejak tahun 1987. Perusahaan ini bergerak di bidang otomotif yang berkelas secara keseluruhan, termasuk : penjualan mobil Honda baru (*Sales*), dan perawatan dan perbaikan mesin mobil Honda (*Service*).

Saat ini perusahaan memiliki sistem informasi (SI) *service* yang terkomputerisasi. Akan tetapi SI *service* yang digunakan perusahaan saat ini sudah tidak mampu untuk mengolah data-data perusahaan. Hal ini diakibatkan karena semakin berkembangnya perusahaan dan semakin banyaknya layanan-layanan yang ditawarkan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Diantaranya adalah pelayanan untuk perbaikan eksterior badan mobil, dan pembelian/penjualan *spareparts*. Selain itu, sistem yang lama sering terjadinya duplikasi data (*redundansi data*). Oleh karena itu, SI *service* yang akan dikembangkan dimaksudkan untuk mengubah sistem lama yang menangani proses perawatan dan perbaikan mesin mobil menjadi lebih *update* dengan penambahan fitur-fitur dan modul-modul baru. Sehingga diharapkan dapat mempermudah dan meningkatkan kinerja karyawan perusahaan PT Indosal Pasteur, khususnya karyawan yang menangani proses pelayanan pelanggan (*Service System*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, rumusan permasalahan yang ada adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara untuk mengembangkan sistem yang sudah ada dengan penambahan modul baru, yaitu pembelian dan penjualan *spareparts* dan *service* eksterior mobil berdasarkan kebutuhan perusahaan?
2. Bagaimana cara untuk melakukan *follow-up after sales service*?
3. Bagaimana untuk mengorganisasikan data untuk melakukan pemesanan perawatan (*booking service*) kendaraan pelanggan?

4. Bagaimana cara untuk me-*reminder* pelanggan yang telah melakukan *service* kendaraan?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, tujuan pembahasan yang ada adalah sebagai berikut :

1. Memudahkan karyawan perusahaan dalam menghasilkan informasi penjualan dan pembelian.
2. Menambahkan fitur untuk melakukan *follow up after sales service*.
3. Menambahkan fitur untuk membuat dan menampilkan data pemesanan perawatan (*booking service*) kendaraan pelanggan.
4. Menambahkan fitur untuk menampilkan informasi data pelanggan yang akan di-*reminder* oleh perusahaan.

1.4 Ruang Lingkup Kajian

Adapun ruang lingkup dari aplikasi yang akan dibuat adalah sebagai berikut :

1. Membuat sistem berbasis *website* yang hanya bisa diakses di dealer saja (*website internal*).
2. Penanganan data-data pelanggan, termasuk didalamnya keluhan pelanggan pada layanan perusahaan serta kritik dan saran.
3. Penanganan data-data *spare parts dan stok body repair*.
4. Penanganan data-data transaksi pembelian dan penjualan *spare parts*.
5. Penambahan fitur dimana sistem dilengkapi dengan fitur diskon otomatis untuk barang atau jasa selama dalam periode tertentu.
6. Sistem hanya dapat diakses oleh user yang memiliki keterkaitan dalam alur sistem *service*, yaitu : *Service advisor*, *ADM Service*, *CCO* dan divisi *sparepart*
7. Sistem dapat melakukan pencarian data berdasarkan kriteria dan periode tertentu dan langsung menampilkannya dalam bentuk tabel dengan menggunakan teknik *auto search*.

Data hardware yang digunakan :

1. *Processor Intel Core Duo*
2. *Monitor 14.1" WXGA Acer CrystalBrite LCD*
3. *Memory DDR22GB*
4. *Harddisk 200 GB.*
5. *Keyboard + Mouse*

Data software yang digunakan :

1. OS : Microsoft Windows XP2
2. Bahasa pemrograman : PHP
3. Sistem basis data : My SQL
4. Server yang digunakan : Apache XAMPP

1.5 Sumber Data

Sumber data primer di ambil secara langsung dari PT Indosal Pasteur, berupa hasil wawancara langsung dengan pihak bersangkutan. Sedangkan sumber data sekunder di ambil dari buku, dan hasil pencarian di internet mengenai data-data yang terkait.

1.6 Sistematika Penyajian

Adapun sistematika penulisan pada laporan ini adalah:

BAB I. PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Tujuan Pembahasan
- 1.4 Ruang Lingkup Kajian
- 1.5 Sumber Data
- 1.6 Sistematika Penyajian

BAB II. KAJIAN TEORI

Dalam bab ini dibahas mengenai sandaran teori yang digunakan dalam penyusunan laporan yang menjadi acuan utama dalam penyusunan laporan. Teori-teori didapatkan dari berbagai sumber seperti referensi dari buku yang disesuaikan dengan pembahasan masalah.

BAB III. ANALISIS DAN RANCANGAN SISTEM

Dalam bab ini akan dipaparkan hasil analisis dari pembahasan masalah yang dihadapi. Dari hasil analisis proses bisnis berupa *Flowchart*, dibuat rancangan sistem berupa desain dengan menggunakan ERD, DFD, Kamus Data, PSPEC, desain *Database*, juga desain *User Interface* yang merupakan interaksi antara aplikasi yang akan diimplementasikan dengan *user* pengguna.

BAB IV. HASIL PENELITIAN

Bab hasil penelitian berisi tentang hasil penelitian dari hasil analisis dan perancangan sistem yang telah dilakukan. Didalamnya juga berisi kumpulan *screenshot* dari aplikasi termasuk penjelasan fungsi-fungsi didalamnya.

BAB V. PEMBAHASAN DAN UJI COBA HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan laporan pengujian dari tiap fungsi dan method. Seluruh hasil pengujian yang dilakukan terhadap berbagai fungsi dan *error* yang mungkin terjadi akan dibahas pada bab ini.

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisikan rangkuman intisari dari penelitian yang dilakukan yang berisi hal-hal penting yang merupakan kesimpulan dari analisis dan implementasi