

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bengkel Gama Auto Service salah satu bengkel mobil yang sudah berjalan hampir delapan tahun sudah memiliki SDM dengan beberapa jumlah karyawan dan masing-masing sudah mempunyai peran dan tugasnya. Sistem informasi yang ada di Bengkel Gama Auto Service sudah berjalan hanya ada beberapa kendala yang dihadapi karena beberapa administrasi masih dikerjakan secara manual belum terintegrasi dalam sebuah sistem informasi sehingga ada beberapa poin pekerjaan menjadi lebih lama.

Berdasarkan pengamatan sistem informasi yang ada di Gama Auto Service sudah mencakup proses transaksi dan work order atau surat perintah kerja. Ada beberapa hal yang terjadi pada *flow process* produksi di bengkel dimana proses konfirmasi terjadi secara manual menggunakan lembar work order, sehingga secara acak terjadi proses *delay* karena konfirmasi pekerjaan pada saat penggantian komponen dan konfirmasi pelanggan menunggu supervisor mengecek kendaraan, dan pada kondisi full order terkadang terjadi waktu menunggu lama terkendala proses jarak front office dengan bengkel yang cukup jauh, yang terjadi proses waktu yang lama menjadikan *time rate* pekerjaan lebih lama. Kondisi tertentu menyebabkan kualitas pekerjaan menjadi turun dikarenakan control kualitas yang tidak berjalan cepat.

Mekanik menjadi salah satu bagian terpenting dalam usaha bisnis bengkel mobil. Mekanik menjadi salah satu faktor penting berjalannya sebuah bengkel mobil, oleh karena itu pengelolaan SDM mekanik menjadi bagian penting dalam strategi peningkatan

pendapatan jasa servis kendaraan. Kecepatan dan kompetensi dalam pekerjaan servis sangat tergantung dari kontrol waktu semakin cepat waktu dan ketepatan pekerjaan menjadi bagian penting untuk meningkatkan pendapatan bengkel mobil. Akan tetapi beberapa masalah sering muncul adanya waktu menunggu report penggantian suku cadang dari teknisi kepada supervisor dan front office untuk diberitahukan kepada konsumen, karena teknisi harus berjalan ke front office untuk melaporkan ke supervise atau servis advisor masih berjalan manual. Hal ini dikeluhkan oleh bagian kasir karena menunggu finalis nota atau invoice yang cukup lama sehingga waktu tunggu rekap secara administrasi menjadi lebih lama secara langsung konsumen menjadi lebih lama menunggu.

Kemudian kendala berikutnya report pekerjaan teknisi masih berjalan manual dengan lesan atau tertulis sehingga teknisi juga harus berjalan ke front office untuk *finishing* pekerjaan. Kondisi pelaporan secara lesan atau tulisan masih dapat berjalan dengan kondisi pekerjaan yang cukup sedikit. Mengingat bertambahnya konsumen Bengkel Gama Auto Service sehingga jumlah kendaraan masuk dengan berbagai jenis kendaraan dan kerusakan yang bervariasi menyebabkan waktu delay sehingga pergantian pekerjaan menjadi lebih lama. Hal ini dikeluhkan oleh mekanik dan supervisor karena mekanik akan melaporkan hasil pekerjaannya kepada supervisor akan tetapi sering terjadi supervisor tidak mengetahui secara pasti karena harus mengontrol beberapa mekanik lain.

Permasalahan selanjutnya adalah Pembagian pekerjaan hanya berdasarkan antrian akan tetapi belum melihat beban pekerjaan yang ada. Permasalahan ini disebabkan supervisor tidak dapat melihat data pendapatan jasa setiap mekanik secara *uptodate* karena informasi pendapatan jasa belum terperinci pada setiap mekanik hanya komulatif penjualan jasa setiap harinya. Penentuan pembagian pekerjaan tidak berdasarkan data yang riil

sehingga memungkinkan pembagian pekerjaan yang kurang merata. Supervisor menjadi kesulitan karena tidak mempunyai data rekap perolehan jasa servis setiap mekanik sehingga tidak mempunyai referensi untuk pembagian pekerjaan yang sesuai dengan beban kerja.

Informasi *finishing* pekerjaan mekanik masih berjalan secara manual dimana mekanik melaporkan kepada supervisor, ini menyebabkan waktu yang panjang ketika supervisor atau FO membutuhkan informasi pada saat konsumen membutuhkan informasi tentang kendaraannya yang diservis. Waktu panjang terjadi karena FO meninggalkan tempat kerja datang ke *stall service* atau mencari *supervisor* untuk mencari informasi tentang proses pekerjaan. Sehingga memungkinkan terjadi proses menunggu yang lama sampai pekerjaan *finishing*.

Beberapa kendala di atas merupakan permasalahan yang melatarbelakangi munculnya gagasan bagaimana membangun sistem informasi yang dapat mengintegrasikan kebutuhan-kebutuhan baik dibagian operasional maupun manajemen. Tujuannya adalah agar sistem informasi ini dapat dijadikan sebagai informasi bagi manajemen untuk mengambil kebijakan baik secara operasional, SDM, marketing, dan finansial agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai atau bahkan sebagai modal untuk mengembangkan usaha-usaha lain sebagai wujud eksistensi Gama Auto Service. Kontribusi penelitian ini memberikan kontribusi memberikan fungsi kontrol operasional dan membantu memberikan informasi kepada manajer untuk memberikan kebijakan atau kebijakan operasional. Selain itu dalam desain sistem informasi ini akan mengintegrasikan fungsi operasional diantaranya yaitu Suku Cadang, Pelayanan Konsumen, Proses Servis kendaraan dan Control Pendapat Jasa Service sehingga harapannya memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada dan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja.

B. Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan yang akan dibahas adalah “Bagaimana mengembangkan Sistem Informasi Manajemen Bengkel tentang pengelolaan pekerjaan Mekanik di Gama Auto Service?”

C. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada perancangan sistem informasi manajemen pengelolaan pekerjaan jasa di Gajah Mada Auto Service yang meliputi perbaikan pengelolaan informasi proses pekerjaan pendapatan jasa mekanik agar dapat menjadi alat pemantauan untuk meningkatkan pendapatan finansial.

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Memberikan pandangan kepada perusahaan tentang kebutuhan Sistem Informasi proses kerja Divisi Servis di Gama Auto Service.
2. Memberikan konsep rancangan Desain Sistem Informasi Manajemen proses kerja Divisi Servis di Bengkel Gama Auto Service.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelolaan dan penyajian informasi secara komputersasi sesuai dengan tujuan dan sasaran yang dikehendaki dari Gama Auto Service dan para pengguna dapat menggunakan sistem informasi manajemen untuk mempercepat proses pengambilan keputusan dan kebijakan. Sehingga pada implementasinya

dapat diterima dengan baik oleh semua member yang ada didalam perusahaan tersebut serta dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi kinerja.

