

BAB III

ANALISIS SISTEM BERJALAN

1.1 Tinjauan Perusahaan

Dalam tinjauan perusahaan ini berisi sejarah perusahaan. Struktur Organisasi serta fungsi dari masing-masing bagian yang ada dalam perusahaan tersebut.

1.1.1 Sejarah Perusahaan

JG Motor adalah dealer resmi Yamaha di Jawa Barat, bergerak di bidang penjualan retail kendaraan otomotif khususnya motor dengan merk YAMAHA dengan badan hukum PT. Jayamandiri Gemasejati. Moto JG motor adalah “ JG Jagonya Yamaha, Yamaha Jagonya Motor”. Diciptakan pada tahun 2006 merupakan cerminan langsung dari visi perusahaan untuk membawa JG motor Group menjadi yang terkemuka dalam bisnis retail otomotif khususnya motor merk YAMAHA. Sampai saat ini kami terus berusaha mengembangkan pelayanan kami untuk penjualan dan service sepeda motor YAMAHA. Baik dalam hal penjualan, maupun dalam hal layanan purna jual guna memberikan layanan yang terbaik bagi konsumennya. Dari waktu ke waktu.

Didirikan pada tanggal 29 oktober 1994 berdasarkan Akta Pendirian No. 256 tanggal 29/10/1994 secara operasional menjalankan bisnis retail otomotif YAMAHA pada bulan September 2001 dengan menggunakan nama JG Motor Group. Nama JG itu sendiri berasal dari penyingkatan nama Jayamandiri Gemasejati. Cabang pertama yang dibuka adalah JG Cibereum yang berlokasi di Jl. Raya cibereum no. 39B Cimahi-Bandung dengan status dealer 1S, dimana hanya melayani penjualan unit saja tanpa bengkel dan spareparts. Jumlah karyawan pada saat itu hanya 8 orang saja. Hingga bulan Juni tahun 2011 JG Motor Group telah memiliki 27 cabang dengan status 3S (Sales, Service & Spare Parts), 2 cabang dengan status 2S (Service & Spare Parts) dan

1 cabang dengan status 1S (Sales) yang tersebar di wilayah DKI dan Jawa Barat dengan total jumlah karyawan tercatat.

A. Adapun visi dan misi Perusahaan.

1. Visi

Menjadi perusahaan unggul yang terus tumbuh berkelanjutan melalui inovasi berdasarkan pengalaman yang menyenangkan untuk menciptakan kesejahteraan dan memperkaya kehidupan masyarakat.

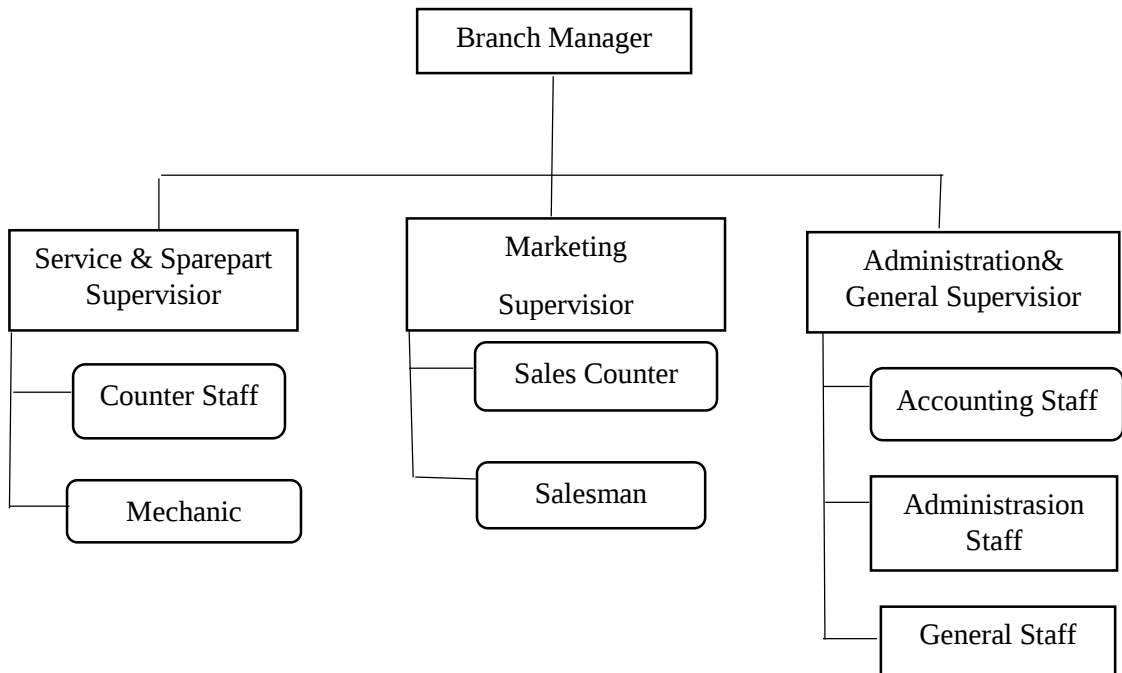
2. Misi

- a. Menciptakan kesejahteraan dan memperkaya kehidupan bagi pelanggan dan masyarakat, perusahaan mitra kerja dan karyawan
- b. Menjadi brand unggulan melalui inovasi yang menyenangkan untuk memenuhi impian dan melebihi harapan pelanggan yang menjadi kebanggaan dan pengalaman luar biasa yang tak terlupakan.
- c. Menjadi manusia unggul yang melakukan proses dan menghasilkan yang terbaik dengan menjalin komunikasi, kerjasama tim yang kuat dan perbaikan terus menerus di dalam perusahaan maupun dengan mitra bisnis.
- d. Pertumbuhan bisnis yang sehat dan menguntungkan secara berkelanjutan dengan mengembangkan sumber daya, peluang bisnis, pelanggan setia dan masyarakat.

3.1.2 Struktur Organisasi dan fungsi

Untuk mengolah perusahaan dengan baik dan optimal, terutama terhadap sumber daya manusia, perusahaan menerapkan manajemen yang dituangkan dalam bentuk struktur organisasi. Adapun struktur organisasi ini dapat dikatakan sebagai suatu kerangka yang mewujudkan suatu pola. Hubungan antara satu kedudukan dengan

kedudukan lainnya memiliki peranan penting. Berikut adalah struktur oraganisasi yang dimiliki **PT YAMAHA JG LEUWILIANG**.



Sumber : (Bernardus Djaka Soesila)

Gambar III.1 Struktur Organisasi PT Yamaha Jg Leuwiliang

PT. Yamaha Jayamandiri Gemasejati setiap cabang memiliki struktur organisasi dan fungsi-fungsinya. Adapun fungsinya yaitu:

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

Kepala cabang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melakukan kegiatan pengelolaan cabang dalam bidang penjualan, bengkel dan administrasi serta mengoptimalkan sumber daya yang ada dalam usaha pencapaian target, meningkatkan produktivitas/performance cabang serta kepuasan pelanggan dan membuat perencanaan strategis, kebijakan, arah dan target cabang dengan guideline dari pusat.

2. Service & Sparepart Supervisor

Tugas dan tanggung jawab dari Kepala Bengkel/Service adalah:

- a. Mengatur kebijaksanaan perusahaan di bidang service.
- b. Meningkatkan mutu servis.
- c. Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan servis secara umum.
- d. Merencanakan pengadaan suku cadang.

Dalam menjalankan tugasnya, kepala bengkel dibantu oleh Supervisor Bengkel, Instruktur, Foreman (Mandor), Mekanik, Service Advisor (Laporan). Tugas dari Instruktur adalah mengembangkan technical skill dari mekanik, foreman dan service advisor melalui pelaksanaan training di bengkel sesuai dengan perencanaan dan kebutuhan yang ada untuk meningkatkan mutu pelayanan bengkel. Tugas dari Foreman adalah mengkoordinir dan mengoptimalkan jalannya kerja mekanik dalam menangani Perintah Kerja Bengkel (PKB)/Work Order (WO) dan sesuai dengan standar yang berlaku. Mekanik bertugas melakukan service kendaraan meliputi perawatan dan perbaikan sesuai Perintah Kerja Bengkel (PKB)/Work Order (WO). Service advisor bertanggung jawab melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel dengan mendengarkan, menganalisa, dan menjelaskan tentang kerusakan kendaraan.

3. Sparepart Supervisor

- a. Membuat laporan ketersediaan stock **spare part** setiap hari.
- b. Menjalankan kartu stock untuk semua **spare part**.
- c. Mencatat semua movement **sparepart** di Warehouse.
- d. Bertanggung jawab terhadap barang **spare part** di Warehouse **spare part**.

4. Marketing Supervisor

Departemen penjualan dipimpin oleh seorang Kepala Penjualan yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

Tugas Kepala Penjualan adalah :

- a. Meningkatkan jumlah unit kendaraan yang dijual.
- b. Membina hubungan baik dengan perusahaan pengangkutan (ekspedisi).
- c. Menganalisis pasar.
- d. Membuat ramalan penjualan.
- e. Merencanakan kegiatan promosi produk perusahaan melalui media cetak.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Penjualan dibantu oleh Supervisor Penjualan dan para Wiraniaga (Salesman dan Counter Sales).

Tugas dari Supervisor penjualan adalah :

- a. Menganalisis pasar.
- b. Memberikan arahan dan motivasi para wiraniaga.

Tugas dari Wiraniaga (Salesman dan Counter Sales) adalah :

- a. Membina hubungan baik dengan pelanggan.
- b. Menjual kendaraan kepada pelanggan di luar lingkungan kantor Yamaha Jg Leuwiliang sesuai dengan terget yang telah ditetapkan oleh Kepala Cabang.

5. Administration & General Supervisor

Departemen administrasi dipimpin oleh seorang Kepala Administrasi yang bertanggung jawab kepada Kepala Cabang.

Tugas dari Kepala Administrasi adalah :

- a. Mengatur dan mengawasi pelaksanaan kegiatan administrasi.
- b. Mengatur administrasi stok barang dan gudang.
- c. Mengatur masalah keuangan dan pembayaran gaji para karyawan.

- d. Merencanakan dana promosi.
- e. Mengadakan peralatan kantor.
- f. Mengadakan pemeliharaan gedung dan aktiva lainnya.
- g. Menilai prestasi kerja karyawan.

Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Administrasi dibantu oleh Supervisor Administrasi, Administrasi Unit/penjualan.

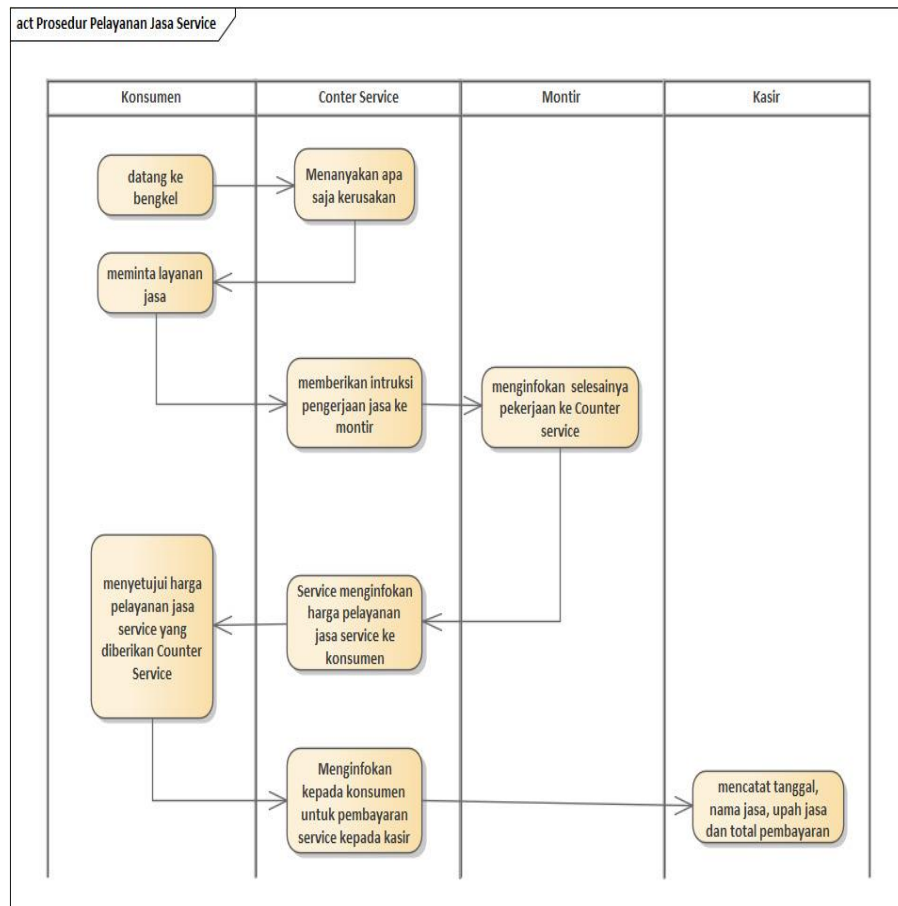
1.2 Prosedur Sistem Berjalan

Berikut adalah hasil analisis yang dilakukan terhadap sistem yang sedang berjalan pada Bengkel Yamaha Jg Motor Leuwiliang.

1. Prosedur Pelayanan Jasa Service
 - a. Konsumen datang ke bengkel
 - b. Konsumen meminta layanan jasa ke Counter Staff Service
 - c. Counter Service Menanyakan apa saja kerusakan pada kendaraan konsumen
 - d. Counter Service memberikan intruksi pengerjaan jasa ke montir.
 - e. Montir menginfokan selesainya pekerjaan ke Counter service.
 - f. Counter Service Menginfokan ke konsumen bahwa kendaraannya telah di perbaiki.
 - g. Counter Service menginfokan harga pelayanan jasa service ke konsumen.
 - h. Konsumen menyetujui harga pelayanan jasa service yang diberikan Counter Service
 - i. Counter Service Menginfokan kepada konsumen untuk pembayaran service kepada kasir.
 - j. Kasir mencatat tanggal, nama jasa, upah jasa dan total pembayaran.
 - k. Selesai.

3.3 Diagram Activity Layanan Service

Berikut ini merupakan activity diagram pada sistem berjalan pelayanan jasa servis motor pada Yamaha JG Leuwiliang.



Gambar III.2. Activity Diagram

3.4 Spesifikasi Dokumen Masukan Sistem Berjalan

Spesifikasi sistem berjalan adalah merupakan serangkaian proses yang tersaji pada sistem berjalan yang dibuat dimana memerlukan berbagai dokumen baik itu dokumen masukan maupun dokumen keluaran. Adapun sistem spesifikasi berjalan penulis uraikan yaitu sistem service motor pada Daeler Yamaha JG Leuwiliang.

3.4.1 Spesifikasi Dokumen Masukan

Spesifikasi dokumen masukan menjelaskan tentang dokumen yang masuk secara spesifik. Adapun spesifikasi dari dokumen yang terjadi pada sistem booking service pada bengkel Yamaha JG Leuwiliang yaitu :

- | | |
|-----------------|---------------------------------------|
| 1) Nama Dokumen | : Pendaftaran Service |
| Fungsi | : Sebagai data laporan pendaftaran |
| Tujuan | : Admin |
| Media | : Kertas |
| Jumlah | : 1 Lembar |
| Frekuensi | : Setiap customer yang daftar service |
| Bentuk | : Lampiran A.1. |

3.4.2 Spesifikasi Dokumen Keluaran

Spesifikasi dokumen keluaran menjelaskan tentang dokumen yang keluar secara spesifik. Adapun spesifikasi dari dokumen keluaran yang terjadi pada sistem booking service pada bengkel Yamaha JG Leuwiliang yaitu :

- | | |
|-----------------|--|
| 1) Nama Dokumen | : Nota pembayaran |
| Fungsi | : Sebagai bukti telah melakukan Pembayaran |
| Tujuan | : Customer |
| Media | : Kertas |
| Jumlah | : 1 Lembar |
| Frekuensi | : Setiap ada customer melakukan Pembayaran |
| Bentuk | : Lampiran A.2. |

1.5 Permasalahan Pokok

- a) Aturan pelayanan servis sepeda motor diawali dengan penyerahan sepeda motor konsumen kepada petugas.
- b) Konsumen menunggu hingga proses servis selesai.
- c) Yamaha Jg Motor memiliki ruang tunggu yang berbeda dengan ruang servis.
- d) Pelanggan tidak mengetahui kegiatan yang dilakukan bengkel, dan pengelola bengkel kadang lupa memberi tahu pelanggan bahwa sepeda motornya dapat diambil karena telah selesai diservis

1.6 Pemecahan Masalah

Pada pemecahan masalah ini dibuat sebuah sistem informasi untuk memvisualisasikan status sepeda motor yang diservis seperti:

- a) Status sepeda motor berupa status antri, servis dan selesai.
- b) Program dibuat menggunakan jaringan wifi yang terdapat pada server komputer sehingga dapat menampilkan 2 keadaan pada layar yang berbeda.
- c) Layar utama digunakan sebagai server yang diakses oleh admin untuk melakukan proses administrasi servis.
- d) Layar kedua diletakkan di ruang tunggu yang digunakan untuk menampilkan status sepeda motor kepada pelanggan.

Hasil penelitian berupa sebuah sistem yang dapat memvisualisasikan status sepeda motor yang sedang diservis sehingga pelanggan yang berada di ruang tunggu mengetahui apakah sepeda motor yang di servis telah selesai.

