

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berkembangnya teknologi pada era informasi dewasa ini, mendorong setiap bisnis untuk bergerak cepat dalam menjawab permintaan pasar. Dengan semakin besarnya permintaan pasar, maka bisnis dituntut untuk mampu memanfaatkan sumber daya yang mereka miliki untuk memaksimalkan keuntungan yang diperoleh. Davenport & Short (1990), bahwa proses bisnis merupakan serangkaian kegiatan dan aktifitas yang terkait secara logis dan dilakukan untuk mencapai hasil bisnis yang ditetapkan. Porter (1998) mengelompokkan proses bisnis menjadi 2 aktifitas, yaitu aktifitas utama dan pendukung yang sesuai dengan fungsionalitas masing – masing dan aktifitas yang saling berelasi ini menggunakan satu atau lebih input dan mengubahnya menjadi output yang diinginkan yaitu untuk menciptakan suatu produk atau layanan (Weske, 2010). Proses bisnis umumnya memiliki *business rules* (Roger, Marcel, & Lopez, 2010), seperti kebijakan, prosedur standar yang tertulis, instruksi kerja, dan dokumen kerja yang digunakan dalam proses bisnis seperti formulir dan laporan (Fisher, 1996).

Seiring bertumbuhnya ekonomi menyebabkan juga peningkatan kesejahteraan masyarakat yang dapat dilihat dengan tingginya angka kepemilikan kendaraan bermotor roda empat di seluruh Indonesia yang mencapai 9,548,866 unit berdasarkan data Badan Pusat Statistik pada tahun 2011. PT XYZ, sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang otomotif telah berdiri sejak 1989, dengan fokus pada penjualan kendaraan baru, layanan purnajual, bengkel *body repair*, dan media otomotif. Perusahaan berkantor pusat di Jakarta dan sekarang (2014) telah memiliki 19 jaringan *dealer* resmi yang tersebar di wilayah Jabodetabek, Jawa Barat dan Jawa Timur. Dengan jumlah jaringan yang banyak membuat perusahaan berfokus untuk dapat mengawasi dan meningkatkan kinerja operasional usahamerekadengan baik.

Proses penjualan kendaraan baru meliputi pengurusan dokumen – dokumenter terkait penjualan kendaraan baru, seperti pengelolaan stok kendaraan baru, perpindahan stok antar cabang maupun gudang, proses penerimaan pembayaran dan penagihan baik dari konsumen langsung maupun pihak *leasing*, pengajuan surat dan nomor kendaraan baru, permintaan pemasangan aksesoris tambahan, sampai proses pengiriman kendaraan ke konsumen. Sebagian besar proses penjualan kendaraan baru ini ditangani oleh *Sales Administration Center (SAC)* yang terdapat pada setiap wilayah.

Setelah dilakukan diskusi langsung dan mempelajari aplikasi yang sudah ada, ditemukan bahwa proses yang dilakukan memiliki beberapa permasalahan yang dihadapi. Proses pengambilan keputusan seperti pemberi diskon, perubahan harga jual kendaraan atau penentuan supplier aksesoris harus dilakukan oleh kantor pusat sehingga diperlukan dokumentasi sebelum mengajukan data via email ke kantor pusat, terutama pada wilayah di luar Jakarta. Hal ini menyebabkan tertundanya proses transaksi penjualan kendaraan. Pada sisi lain, kantor pusat kesulitan dalam mengontrol unit yang keluar dan masuk gudang maupun ke cabang karena belum ada sistem informasi yang mendukung proses tersebut. Dari sisi teknologi dan aplikasi yang digunakan dalam proses penjualan kendaraan, ditemukan bahwa aplikasi tidak terintegrasi antara gudang maupun wilayah dengan kantor pusat sehingga data – data yang telah diproses pada wilayah di luar Jakarta, memerlukan bantuan staf IT untuk mengambil data dan mengintegrasikannya dengan kantor pusat.

Perubahan proses administrasi penjualan kendaraan baru diperlukan oleh PT XYZ untuk menyelesaikan permasalahan yang ditemukan dan juga meningkatkan efisiensi yang akhirnya menurunkan biaya (Najjar, Huq, Aghazadeh, & Hafeznezami, 2012). Ada berbagai konsep mengenai perubahan proses bisnis (Choi & Chan, 1997) namun untuk menyelesaikan permasalahan – permasalahan yang terjadi dan meningkatkan performace secara radikal dan dramatis (Hammer &

Champy, 1993), maka proses bisnis dan direkayasa ulang dengan memanfaatkan kemampuan teknologi aplikasi web sebagai *enabler* (Eardley, Shah, & Radman, 2008). Hal ini dikarenakan aplikasi web memungkinkan pekerjaan untuk dapat dilakukan di mana saja dan kapasitas database tidak menjadi masalah (Kontio, 2007).

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, dirumuskan beberapa permasalahan yang dialami, yaitu :

- a. Apakah proses pengambilan keputusan dan pengajuan penjualan menyebabkan proses penjualan kendaraan menjadi terhambat ?
- b. Apakah proses pengelolaan stok, seperti pengeluaran dan penerimaan unit, yang masih dilakukan secara manual membuat performa proses penjualan kendaraan menjadi tidak maksimal ?
- c. Bagaimana gambaran proses penjualan kendaraan baru yang telah direkayasa ulang dengan bantuan aplikasi berbasis web ?

## 1.3 Tujuan

- a. Memperbaiki proses penjualan kendaraan.
- b. Memperbaiki proses pengelolaan stok.

- c. Menggambarkan proses penjualan kendaraan baru yang direkayasa ulang dengan bantuan aplikasi berbasis web.

#### 1.4 Manfaat

- a. Bagi PT XYZ, studi kasus dapat memberikan gambaran mengenai standar proses bisnis baru yang akan dijalankan.
- b. Bagi PT XYZ, studi kasus dapat memperbaiki kinerja perusahaan khususnya departemen SAC.
- c. Bagi pelaku industri otomotif, studi kasus dapat menjadi referensi maupun sebagai alat pembandingan bagi permasalahan sejenis yang sedang dihadapi.

#### 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada studi kasus yang dilakukan pada PT XYZ ini dibatasi sehingga dapat perbandingan antara proses lama dan proses baru hasil rekayasa ulang. Fokus studi kasus adalah proses penjualan kendaraan baru. Batasan proses bisnis yang dibahas dalam studi kasus ini dimulai dari proses penerimaan order penjualan dari sales sampai proses pelunasan kendaraan. Proses bisnis akan dipetakan dalam beberapa aktifitas ini untuk memperoleh gambaran mengenai apa saja yang dilakukan dalam setiap aktifitas sehingga dapat suatu rancangan perubahan proses bisnis baru yang akan diimplementasikan.

Penelitian ini tidak membahas mengenai aspek-aspek teknis yang berhubungan dengan proses pengembangan maupun implementasi dari aplikasi yang digunakan untuk mendukung proses bisnis baru.