

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

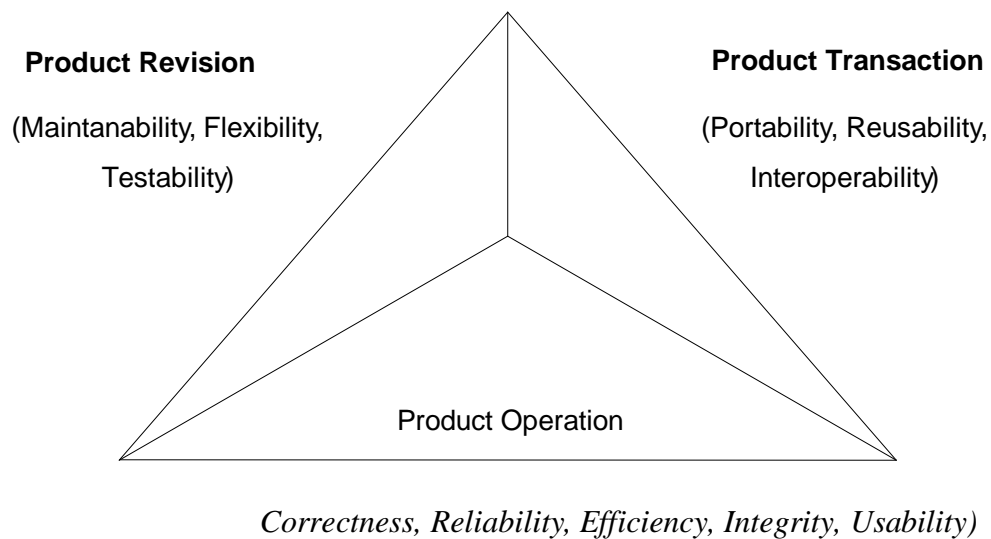
Tingginya tingkat persaingan ini mendorong perusahaan untuk semakin inovatif dan harus mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi. Pasang surut perusahaan seringkali terjadi seiring dengan perubahan kondisi lingkungannya. Perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan sepeda motor roda dua merek YAMAHA juga tidak terlepas dari persaingan, yaitu munculnya pesaing-pesaing dalam bidang penjualan sepeda motor dengan merek lama dan baru dalam berbagai tipe merupakan ancaman bagi perusahaan penjualan yang memasarkannya (Kumalasari, 2019).

Dealer Thajaha Baru Yamaha menjual motor dalam keadaan baru. Dalam menjalankan bisnisnya pemilik dari Dealer Thajaha Baru Yamaha melakukan semua kegiatan bisnisnya secara manual, baik pencatatan data penjualan dan pembelian, pencarian data penjualan dan pembelian, dan dalam merekap data pemasukan dan pengeluaran.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dibutuhkan sebuah sistem untuk membangun sistem informasi, dibutuhkan evaluasi agar sistem yang diimplementasikan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Metode *McCall* merupakan salah satu model yang menjelaskan *Software Quality Factor* atau kualitas perangkat lunak. Model ini memiliki tiga perspektif utama yaitu *Product operation* (sifat-sifat operasional dari *software*), *Product revision* (kemampuan

*software* dalam menjalani perubahan) dan *Product transition* (daya adaptasi *software* terhadap lingkungan baru) (Hanes, dkk, 2020).



**Gambar 1.1 Bagan Metode McCall**

Metode *McCall* memiliki ketelitian dan rincian yang baik sehingga dapat digunakan untuk menguji dan menjamin kualitas perangkat lunak sistem informasi. Pengujian dilakukan menggunakan perhitungan metode McCall, Hasil akhir diperoleh dari proses perhitungan (Eva Rianti, Dwi Febrina Barel, 2020).

Menurut kaidah *McCall*, cara mengukur kualitas atribut tersusun secara hirarkis, dimana level atas (*high-level attribute*) disebut faktor (*factor*), dan level bawah (*low-level attribute*) disebut dengan kriteria (*criteria*) (Ari Andrianti, 2020).

Peran TI dalam proses kinerja pada Dealer Thajaha Baru Yamaha sangat penting. TI digunakan dalam proses merangkap, mengolah, menghasilkan, menyimpan data - data pemilihan dan juga proses Kerja Dealer Thajaha Baru Yamaha secara internal. Sehingga penerapan tata kelola TI khususnya manajemen kualitas TI dapat memberikan keuntungan bagi Dealer Thajaha Baru Yamaha.

Oleh karena itu perlu dilakukan sebuah kegiatan audit manajemen kualitas TI di Dealer Thajaha Baru Yamaha, untuk membuat sebuah rekomendasi perbaikan.

Rekomendasi yang dibuat bertujuan untuk meningkatkan kinerja tata kelola TI agar ke depannya dapat mendukung proses bisnis khususnya dalam manajemen kualitas TI bisa menjadi lebih baik lagi.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, muncul ide penulis untuk merancang sebuah laporan penyusunan skripsi dengan judul "**Penerapan Metode *McCall* Dalam Evaluasi Kualitas Layanan Website Pada Dealer Tjahaja Baru Yamaha Muara Labuh**".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang muncul dari latar belakang yang telah di sajikan di atas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara evaluasi sistem informasi pada Dealer Thajaha Baru Yamaha agar pencatatan dan laporan Dealer Thajaha Baru Yamaha lebih efisien dan akurat ?
2. Bagaimana melakukan evaluasi kualitas pada sistem informasi pada Dealer Thajaha Baru Yamaha ?
3. Bagaimana cara menerapkan nilai *Factor Quality* pada Dealer Thajaha Baru Yamaha agar dapat mengetahui kesimpulan pada sistem informasi tersebut?
4. Bagaimana memanfaatkan metode *McCall* agar dapat meningkatkan evaluasi Kualitas Sistem Informasi pada Dealer Thajaha Baru Yamaha ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam membangun sistem informasi penjualan pada Dealer Thajaha Baru Yamaha adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan berasal dari Dealer Thajaha Baru Yamaha yaitu data yang dibutuhkan untuk penelitian ini meliputi: data penjualan yang telah di catat dalam buku pencatatan penjualan Dealer Thajaha Baru Yamaha.
2. Evaluasi yang digunakan adalah metode penilaian dengan pendekatan yang diambil berdasarkan tingkat kematangan *Skala Likert*.
3. Dengan menggunakan tahapan setelah mendapat hasil persentase yang ada pada *Factor Quality*.
4. Dengan menyeimbangkan evaluasi kualitas dan investasi pada Dealer Thajaha Baru Yamaha yang sering tidak dapat diprediksi.

#### **1.4 Hipotesa**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat ditarik dugaan sementara (hipotesis) sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan membangun sistem informasi penjualan pada Dealer Thajaha Baru Yamaha pencatatan data penjualan, data pelanggan serta laporan penjualan dan laporan pelanggan dapat dilakukan dengan lebih cepat, tepat dan akurat.
2. Diharapkan dengan logika pemrograman yang dibuat menggunakan bahasa pemrograman *PHP (Hypertext Preprocessor)* serta *Database MySQL*, sistem ini akan menghasilkan data pencatatan penjualan serta laporan penjualan dan laporan pelanggan yang lebih baik dan dapat disimpan dengan aman.
3. Diharapkan dengan menggunakan *Factor Quality* dapat mengetahui kesimpulan pada sistem informasi di Dealer Thajaha Baru Yamaha.

4. Dengan memanfaatkan metode *McCall* diharapkan dapat meningkatkan evaluasi. Kualitas Sistem informasi pada Dealer Thajaha Baru Yamaha.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari pembuatan sistem informasi penjualan ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan informasi laporan penjualan dan laporan pelanggan pada Dealer Thajaha Baru Yamaha yang dapat digunakan oleh pemilik ataupun karyawan untuk melihat transaksi penjualan pada Dealer Thajaha Baru Yamaha.
2. Memberikan penilaian dan kualitas sistem informasi pada Dealer Thajaha Baru Yamaha untuk mengetahui sejauh mana tingkat pemanfaatan pengujian kualitas informasi.
3. Melakukan Perumusan yang berlandaskan hasil dari data pendukung dan hasil analisa guna menentukan *Factor Quality* sebuah sistem informasi.
4. Membuat sebuah perencanaan Evaluasi Kualitas sistem informasi yang ada pada Dealer Thajaha Baru.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari pembuatan sistem informasi penjualan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi akademik
  - a. Memberikan tambahan pengetahuan dalam meneliti suatu permasalahan yang terjadi serta cara mengatasi permasalahan yang timbul berikut *alternative* pemecahannya.

b. Sebagai referensi bagi peneliti lain, utamanya penelitian bidang evaluasi.

## 2. Manfaat bagi penulis

a. Mengetahui tentang sistem penjualan yang terjadi pada Dealer Thajaha Baru Yamaha.

b. Memperdalam ilmu tentang sistem informasi penjualan dikarenakan pengangkatan judul skripsi bertemakan sistem informasi penjualan.

c. Menerapkan ilmu yang selama ini diperoleh diperkuliahan seperti bahasa pemrograman, metodologi penelitian, evaluasi kualitas.

## 3. Manfaat bagi Dealer Thajaha Baru Yamaha.

Dapat mempercepat dalam melakukan pencatatan penjualan sehingga distribusi dan pemesanan pada Dealer Thajaha Baru Yamaha lebih efisien serta akurat dan dapat menampilkan laporan penjualan secara cepat.

## **1.7 Tinjauan Umum Perusahaan**

Tinjauan umum memberikan penjelasan tentang sejarah berdirinya Dealer Thajaha Baru Yamaha, visi dan misi organisasi, struktur organisasi dan tugas masing-masing bagian.

### **1.7.1 Sejarah Singkat Berdirinya Dealer Thajaha Baru Yamaha**

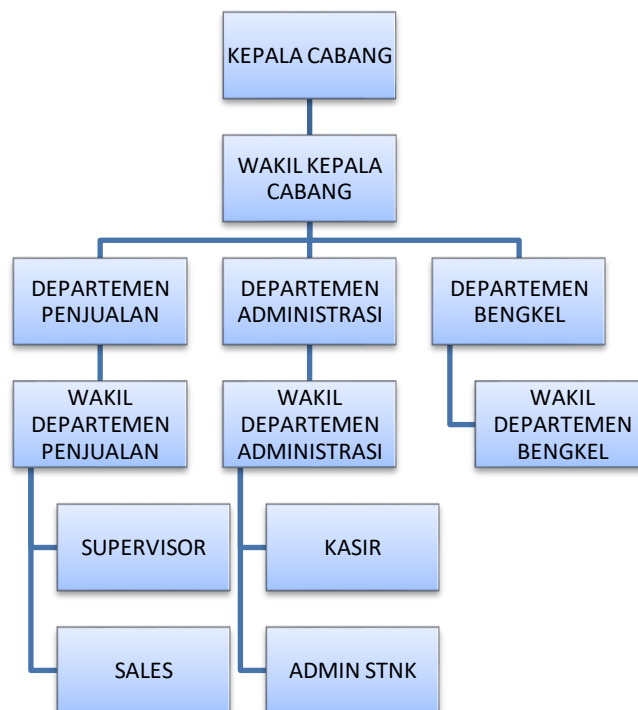
PT Yamaha Indonesia Motor *Manufacturing* adalah sebuah perusahaan yang memproduksi sepeda motor. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 6 Juli 1974. Pabrik sepeda motor Yamaha mulai beroperasi di Indonesia sekitar tahun 1969, sebagai suatu usaha perakitan body dan mesin, dan logo yang artinya gabungan tiga negara di garputala dalam satu sirkulasi di brand Yamaha diciptakan desainer YMCFI (Yamaha

*Manufacturing Corporation For Indonesia*), yang mana dahulu semua komponen didatangkan dari Jepang namun sekarang dari dalam negeri Indonesia.

### 1.7.2 Struktur Organisasi Dealer Thajaha Baru Yamaha

Struktur organisasi merupakan penyusunan dan pengaturan bagian-bagian hingga menjadi suatu kesatuan, susunan dan aturan dari berbagai bagian sehingga merupakan kesatuan yang teratur. Setiap perusahaan atau instansi memiliki struktur organisasi yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhannya. Agar tujuan organisasi dapat tercapai, maka perlu adanya pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas seta kerjasama yang baik diantara anggota-anggota yang menjalankan aktivitas dalam organisasi tersebut.

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serat posisi yang ada pada suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Adapun bentuk struktur organisasi pada Dealer Thajaha Baru Yamaha secara umum dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut.



(Sumber : Dealer Thajaha Baru Yamaha)

### **Gambar 1.2 Struktur Organisasi Dealer Thajaha Baru Yamaha**

Berikut ini adalah deskripsi pekerjaan dari struktur organisasi yang terdapat pada *Dealer Thajaha Baru Yamaha* di uraikan sebagai berikut:

#### 1. Kepala Cabang

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. Wakil Kepala Cabang

Tugas dari kepala cabang :

- a. Membantu kepala kantor cabang dalam menjalankan tugas dan fungsinya
- b. Menyelenggarakan administrasi dan kepengurusan kegiatan usaha.
- c. Melaksanakan tugas-tugas dalam bidang personalia serta mengendalikan kegiatan intern perusahaan.
- d. Mendukung sistem mutu pelayanan demi kepuasan peserta dalam melaksanakan tinjauan manajemen, audit mutu internal, tindakan korelasi dan pencegahan, kontrol dokumen dan data, teknik statistik dan pengendalian catatan mutu.
- e. Membantu kepala kantor cabang utama untuk menjabarkan kebijakan perusahaan yang menyangkut kegiatan yang akan dilaksanakan kantor cabang



### 3. Departemen Penjualan

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.

### 4. Wakil Departemen Penjualan

Wakil departemen penjualan adalah orang kedua sebagai 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.

### 5. Supervisor

Adalah jabatan dalam struktur perusahaan yang memiliki kuasa dan wewenang untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya dibawah arahan jabatan atasannya. Tugas dari *Supervisor* adalah :

- a) Bertugas untuk mengatur kerjanya para bawahannya (staf).

- b) Menyampaikan kebijakan yang disampaikan oleh jabatan di atasnya kepada seluruh bawahan dan groupnya.
- c) Melaksanakan tugas, proyek, dan pekerjaan secara langsung.
- d) Menegakkan aturan yang telah di tentukan oleh perusahaan.
- e) Mendisiplinkan bawahannya.

#### 6. Sales

Sales adalah pihak yang bertanggung jawab secara langsung atas penjualan produk dan layanan dari suatu perusahaan. Tugas Sales adalah :

- a) Meningkatkan Penjualan.
- b) Melakukan *Customer Acquisition* (suatu strategi yang dilakukan perusahaan untuk menarik pelanggan baru).
- c) mempertahankan pelanggan agar tetap loyal menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan.
- d) membantu perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya dengan memenuhi target penjualan yang telah ditetapkan.
- e) memonitor dan mengikuti dinamika pasar.

#### 7. Departemen Administrasi

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.

#### 8. Wakil Departemen Administrasi

Wakil Departemen administrasi adalah sebagai pengganti Kepala administrasi.

Tugas dari Wakil 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.

#### 9. Kasir

Kasir adalah salah satu profesi yang bertugas mengurus transaksi dan menyimpan pembayaran seperti uang tunai maupun giro.

Tugas kasir adalah :

- a) Melayani pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan mulai dari tunai, debit, atau kredit.
- b) Kasir akan mencatat setiap barang yang telah terjual.
- c) Kasir akan bertugas untuk memeriksa daftar harga pada masing-masing produk dan stok barang yang akan terjual.

- d) Melayani packaging barang pelanggan.
- e) membuat laporan penjualan. Laporan ini biasanya berisi total transaksi penjualan yang dicatat berdasarkan waktu seperti per hari, per minggu, per bulan, dan per tahun.

#### 10. ADM STNK

Tugas ADM STNK adalah :

- a) Membuat faktur sementara sebelum faktur asal dari PT.KTB selesai.
- b) Mengurus pembuatan surat-surat kendaraan seperti: BPKB, STNK, dan KIR kendaraan, serta Nomor Polisi.
- c) Membuat fail atau copy dari Surat-surat tersebut.
- d) Melayani konsumen yang ingin mengambil STNK, KIR dan Nomor Polisi.
- e) Melayani konsumen yang ingin memperpanjang STNK dan KIR kendarannya.

#### 11. Departemen Bengkel

Untuk mendukung penjualan kendaraan merek Yamaha, dengan memberikan pelayanan perbaikan kendaraan pelanggan dan juga menyediakan suku cadang yang diperlukan oleh pelanggan. Departemen bengkel dipimpin oleh seorang Kepala Bengkel, yang dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala cabang. Tugas dan tanggung jawab dari Kepala Bengkel adalah :

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

## 12. Wakil Departemen Bengkel

Wakil Departemen Bengkel adalah sebagai pengganti Kepala Bengkel dalam melaksanakan tugasnya. Tugas dari Wakil Departemen Bengkel adalah :

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