

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi ini, manusia tidak lepas dari aktivitas bepergian untuk bekerja. Mendapatkan sesuatu yang diinginkan, mencapai tujuan maupun lainnya. Dahulu manusia bepergian hanya berjalan kaki untuk menuju suatu tempat, oleh sebab itu ditemukan alat transportasi. Pada awal perkembangannya manusia menggunakan hewan sebagai alat transportasi, lalu yang terbaru manusia dimudahkan dengan sebuah teknologi transportasi darat yang dapat menghemat waktu perjalanan, selain itu juga dapat menjangkau tempat yang jauh dalam waktu yang relatif singkat. Alat transportasi tersebut menggunakan mesin sebagai penggeraknya dan berbahan bakar minyak yaitu motor dan mobil. Sedangkan ilmu yang mempelajari tentang alat-alat transportasi darat itu sendiri disebut otomotif.

Perkembangannya mobil sebagai alat transportasi menjadi kebutuhan primer untuk memenuhi kebutuhan manusia sehari-hari dan menjadi alat transportasi yang kompleks yang terdiri dari komponen yang tergolong dalam ribuan sistem dan subsistem. Oleh karena itu otomotif menjadi ilmu yang luas dan mencakup semua sistem dan subsistem tersebut. Agar menjaga mobil dapat berfungsi dengan baik, dibutuhkan *service* secara teratur atau berkala. Pekerjaan *service* berkala dilakukan di Workshop yang resmi ditunjuk oleh ATPM (Agen Tunggal Pemegang Merek) tersebut. Salah satu ATPM yang terdapat di wilayah Lampung adalah PT. Wahana Persada Lampung (Nissan Labuhan Ratu Lampung), yang beralamat di Jalan ZA. Pagar Alam No.6, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton, Kota Bandar Lampung, yang bergerak di pelayanan khusus untuk kendaraan Nissan PT. Wahana Persada Lampung merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa otomotif yang terdiri dari *sales, spare part, dan service and maintenance*.

Pada proses *service* atau perbaikan kendaraan terdapat prosedur langkah *service* yang dimulai dari kendaraan masuk hingga kendaraan keluar. Ketika *customer* datang di Workshop Nissan Lampung untuk melakukan perbaikan maupun perawatan pada kendaraanya, *customer* menyatakan keluhan yang terjadi pada kendaraannya kepada SA (*service advisor*). Setelah tercapai kesepakatan antara *customer* dengan SA, maka dibuatkan WO (*Work Order*) yang kemudian ditanda tangani oleh *customer*. Setelah berkas WO sudah siap, SA akan memberikan WO kepada *foreman*, yang kemudian kendaraan *customer* akan dibawa ke ruang *workshop* untuk dilakukan proses pekerjaan *service*.

Setelah itu *customer* akan menunggu, terdapat dua kebiasaan *customer*. Pertama setelah *customer* mendapatkan WO, mereka bergegas menuju ke ruang tunggu yang telah disediakan Workshop. Kedua *customer* setelah mendapatkan WO akan meninggalkan kendaraannya di Workshop untuk melanjutkan aktivitasnya, sembari mengisi waktu kendaraannya yang sedang diservis. Data *customer* yang melakukan servis maupun perbaikan selama tahun 2022 terdapat 26.487 *customer*. Sekitar 1/5 dari data total *customer* meninggalkan kendaraannya dan sisanya menunggu diruang tunggu Workshop. Memantau proses pengerjaan *service* atau perbaikan, terdapat alat yang disebut dengan JPCB (*Job Progress Control Board*). JPCB ini berfungsi untuk menginformasikan perkembangan kendaraan *customer* dari mulai

masuk ke area *workshop* sampai dengan selesai. JPCB ini merupakan salah satu SOP (*standart Operational Procedure*) dari NMI (Nissan Motor Indonesia) untuk menginformasikan proses perkembangan kendaraan *customer* yang sedang dilakukan perbaikan.

Kenyataannya yang terjadi JPCB yang diterapkan oleh Workshop Nissan Lampung masih memiliki beberapa kelemahan. Yaitu kurang jelasnya pemberian informasi dan pemahaman kepada *customer*, hal itu dikarenakan JPCB yang digunakan masih menggunakan simbol simbol yang orang awam sulit untuk dipahami, dan juga penempatan JPCB hanya terdapat di ruang

pendaftaran *customer* pada lantai satu sedangkan ruang tunggu *customer* terdapat pada lantai dua. Dari kondisi JPCB yang seperti ini sangat tidak memungkinkan *customer* akan melihat perkembangan kendaraanya di ruang tunggu. Oleh sebab itu *customer* yang hendak mengetahui perkembangan kendaraannya yang sedang *diservice*, *customer* harus meninggalkan ruang tunggu menuju ruang pendaftaran untuk menanyakan informasi perkembangan kendaraannya. Begitu pula dengan kendaraan *customer* yang ditinggal. Ketika mereka ingin mengetahui informasi kendaraannya, maka akan menanyakan melalui SMS atau telepon kepada SA.

Karena kelemahan ini *customer* sering kali jenuh dan merasa kurang puas terhadap pelayanan *service* yang diberikan Workshop. Oleh sebab itu dengan dirancangnya *Job Progress Control* Berbasis Web ini diharapkan dapat membantu *customer* dalam menerima informasi perkembangan kendarannya secara cepat dan tepat sehingga mobilitas *customer* berkurang dan *customer* dapat langsung mengetahui perkembangan kendaraannya.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dalam Laporan Kerja Praktik ini penulis mengambil judul “Rancang Bangun *Job Progress Control* Berbasis Web di Workshop Nissan Lampung”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut :

- 1.2.1 Kurangnya sistem informasi yang menunjukkan atau menginformasi kepada *customer* dengan cepat, tepat dan *up to date*.
- 1.2.2 *Customer* selama menunggu di ruang tunggu menanyakan kepada SA tentang perkembangan kendaraan.
- 1.2.3 Letak JPCB yang tidak strategis dan tampilan informasi JPCB yang sulit di pahami oleh orang awan.

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, permasalahan yang diambil dalam Laporan Kerja Praktik ini adalah Rancang Bangun *Job Progress Control* Berbasis *Web* agar informasi yang diberikan kepada *customer* lebih cepat, tepat dan *up to date*

### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah, rumusan masalah dalam Laporan Kerja Praktik ini, sebagai berikut :

- 1.4.1 Bagaimana rancangan *Job Progress Control* Berbasis *Web* ini?
- 1.4.2 Bagaimana proses membuat *website Job Progress Control*?
- 1.4.3 Bagaimana kelayakan *Job Progress Control* Berbasis *Web* ini?

### 1.5 Tujuan Laporan Kerja Praktik

Berdasarkan tujuan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

- 1.5.1 Menghasilkan rancangan *Job Progress Control* Berbasis *Web* untuk mempermudah menyampaikan informasi perkembangan kendaraan.
- 1.5.2 Menghasilkan *website Job Progress Control* yang sesuai dengan kebutuhan Workshop Nissan Lampung.
- 1.5.3 Mengetahui kelayakan *Job Progress Control* Berbasis *Web* untuk Workshop

## 1.6 Manfaat Laporan Kerja Praktik

Berdasarkan tujuan masalah yang telah diuraikan, manfaat dilakukannya pembuatan *Job Progress Control* Berbasis *Web* di Nissan Lampung, antara

lain :

- 16.1 Menginformasikan perkembangan kendaraan *customer* yang cepat, tepat dan *up to date*.
- 16.2 *Customer* dapat mengetahui perkembangan kendaraanya dimanapun tempatnya dengan mengakses *website Job Progress Control Web*. Mempermudah SA menyebarkan informasi terhadap *customer* yang ada di ruang tunggu.
- 16.3 Menjadikan data yang telah terdaftar sekaligus menjadi *archive data customer* Workshop, jika akan dibutuhkan untuk tindak lanjut seperti rekap data *customer* yang datang di Workshop.

## 1.7 Keaslian Gagasan

Pembuatan dan perancangan *Job Progress*

*Control Berbasis Web* ini merupakan bentuk modifikasi dari *Job Progress Control Board*, yang dimana murni buah pemikiran hasil penulis sendiri, dengan pertimbangan dan diskusi dari berbagai pihak seperti *service advisor*, *foreman* dan *workshop head* Nissan Lampung dan juga diskusi dengan dosen pembimbing serta analisa dan pengamatan selama melakukan program *Work Based Learning* di Workshop Nissan Lampung.