

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Bengkel adalah tempat dimana terjadinya proses perawatan, perbaikan dan pemeliharaan kendaraan bermotor dan mobil untuk menjaga umur pakainya agar lebih panjang atau setidaknya sama dengan prediksi pabrik pembuat kendaraan motor tersebut. Bengkel juga merupakan salah satu bentuk dari sebuah industri jasa. Bengkel dapat dibagi menjadi bengkel *repair shop* dan *body shop*. Bengkel *repair shop* adalah bengkel yang menangani perbaikan mesin kendaraan, rem, knalpot, transmisi, ban, kaca mobil dan penggantian oli. Bengkel *body shop* adalah bengkel yang menangani perbaikan cat terhadap goresan, lecet, dan penyok terhadap kerusakan kendaraan serta kerusakan yang disebabkan oleh tabrakan dan kecelakaan besar. (Susanto, 2018). Dalam hal ini, PT Subur Ban Mandiri termasuk ke dalam bengkel *repair shop*.

PT Subur Ban Mandiri adalah perusahaan yang bergerak di bidang retail sebagai distributor ban dan melayani jasa *service, tune up, overhaul* / turun mesin, dan penjualan *spare part* untuk berbagai tipe mobil dan dalam sehari dapat menerima 10 – 20 kendaraan yang ditangani oleh 6 montir. Terdapat 3 kategori untuk jenis *service* yang disediakan. Pembagian tersebut berdasarkan tingkat kerumitan dari layanan dan waktu yang dibutuhkan. Kategori tersebut adalah *service* ringan (*setting* ulang kendaraan) dengan pengerjaan sekitar 3 jam, *service* sedang (penggantian *spare part* selain mesin utama) dengan pengerjaan sekitar 1 hari kerja dan *service* berat (turun mesin / penggantian mesin) dengan pengerjaan sampai dengan 10 hari kerja. Pada layanan *service* sedang, jika pelanggan ingin agar layanan dapat diselesaikan pada hari yang sama maka pelanggan diharuskan datang ke bengkel pada pagi hari atau saat bengkel sudah mulai beroperasi. PT Subur Ban Mandiri ini memiliki 2 cabang di kota Bandung dengan bisnis yang sama (sebagai distributor dan layanan bengkel). Konsumen nantinya diarahkan untuk membeli *spare part* sesuai dengan kebutuhan jasa *service* di bengkel tersebut apabila ternyata memang dibutuhkan komponen baru pada kendaraannya tersebut. Saat ini, *spare part* yang disediakan terdiri dari 39 kategori dengan total 1679 jenis untuk merk dan tipe yang didapatkan dari pihak luar. Banyaknya jenis *spare part* tersebut tidak memungkinkan untuk bengkel tersebut untuk menyimpan semua

jenis *spare part* tersebut di dalam gudang. Karena apabila menyimpan dalam jumlah banyak, perusahaan harus mengeluarkan biaya perawatan untuk *spare part* yang tidak terpakai. Sehingga pihak bengkel harus menyesuaikan pembelian *spare part* berdasarkan jenis mobil dan langganan yang datang dan tercatat pada data historis pelanggan. Namun pada saat ini, *restock spare part* yang dilakukan tidak dapat memenuhi kebutuhan pelanggan karena selalu ada *spare part* yang tidak tersedia setiap harinya dengan frekuensi antara 1 – 6 kali. Kondisi ini menyebabkan pelanggan harus menunggu lebih lama untuk layanan *service* sampai *spare part* yang dibutuhkan tersedia.

Restock spare part yang dilakukan oleh PT Subur Ban Mandiri saat ini dilakukan berdasarkan laporan inventori dan laporan penjualan. *Restock* ini juga dibagi menjadi 2 kategori berdasarkan kebutuhan untuk layanan *service*, yaitu 2 minggu sekali untuk *service* ringan dan 1 bulan sekali untuk *service* sedang. Namun, data pada laporan inventori tersebut tidak valid sebagai acuan untuk *restock spare part* karena dibuat berdasarkan pengecekan rutin yang dilakukan 1 bulan sekali tetapi terdapat *restock* yang dilakukan 2 minggu sekali. Selain itu, walaupun dilakukan pengecekan rutin tetapi tidak dilakukan pengecekan rutin untuk *safety stock* yang sudah ditentukan oleh PT Subur Ban Mandiri. Sistem yang ada saat ini juga tidak memberikan notifikasi atau pemberitahuan jika terdapat jenis *spare part* tertentu yang melewati batas *safety stock*. Hal inilah yang menyebabkan kekurangan *spare part* ketika layanan *service* berlangsung.

Kendala pemenuhan kebutuhan *spare part* juga terjadi karena tidak berjalannya sistem terkomputerisasi yang mencatat *track record* dari kendaraan pelanggan yang datang ke bengkel tersebut. Dampaknya adalah pihak bengkel tidak mengetahui pelanggan yang sudah menjadi langganan bengkel tersebut dan tidak mengetahui kebutuhan pelanggan yang sempat tidak terpenuhi. Hal ini dikarenakan data historis tersebut juga mencatat layanan *service* yang dibatalkan oleh pelanggan karena *spare part* yang tidak tersedia, kendaraan masih bisa digunakan dan dibutuhkan oleh pelanggan atau waktu pengerjaan yang dianggap terlalu lama. Dengan adanya sistem terkomputerisasi yang tidak berjalan, maka pihak bengkel tidak mendapat data historis dari pelanggan mengenai kinerja yang sudah dilakukan dan tidak diketahui kebutuhan *spare part* mana saja yang tidak terpenuhi. Selain

itu, kebutuhan *spare part* juga bergantung dari layanan *service* yang diberikan yang juga berpengaruh pada *spare part* yang harus disediakan oleh bengkel. Dengan demikian, layanan *service* menjadi lebih lama dan akan berdampak buruk pada kualitas bengkel, karena tidak efektif maka dibutuhkan perancangan *Enterprise Architecture* karena dalam perancangan EA mencakup seluruh prinsip, metode dan model perancangan dan realisasi struktur organisasi, proses bisnis, system informasi, dan infrastruktur *Enterprise* (Judianto,2018). *framework* yang dipakai adalah TOGAF, karena TOGAF berfokus terhadap pengimplementasian *Architecture Development Method* (ADM) yang lebih detail dan lengkap.

Fase pada *framework* TOGAF yang digunakan dalam penelitian ini adalah fase *Preliminary Phase* sampai dengan fase *Migration Planning*, setiap fase pada TOGAF memiliki fungsi dalam mengintegrasikan satu data dengan data lain, sehingga dengan menggunakan *framework* ini dapat diharapkan agar kinerja proses bisnis *service* dan *stock* perusahaan lebih baik

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah yang menjadi bahan kajian penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana rancangan *Enterprise Architecture* (EA) yang diperlukan PT.Subur Ban Mandiri menggunakan *framework* TOGAF
2. Bagaimana rancangan *blueprint Enterprise Architecture* PT.Subur Ban Mandiri.

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menghasilkan rancangan bisnis menggunakan *framework* TOGAF yang diperlukan dan sesuai dengan strategi bisnis PT.Subur Ban Mandiri
2. Menghasilkan *blueprint* untuk PT.Subur Ban Mandiri

I.4 Batasan Penelitian

Adapun Batasan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perancangan *Enterprise Architecture* menggunakan *framework* TOGAF

2. Perancangan TOGAF ADM dari fase *preliminary* hingga *migration planning* pada perusahaan PT.Subur Ban Mandiri.

I.5 Manfaat Penelitian

I.5.1 Bagi Perusahaan

1. *Blueprint* yang dihasilkan diharap bisa berguna untuk PT.Subur Ban Mandiri sebagai pendukung proses bisnis agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan.
2. Membantu PT.Subur Ban Mandiri dalam melakukan pencatatan serta pengelolaan terhadap data pelanggan dan pengelolaan kebutuhan *spare part* untuk proses *service*.

I.5.2 Secara Akademik

1. Dapat menambah wawasan mengenai penerapan *Enterprise Architecture* bagi mahasiswa
2. Dapat membuat rancangan bisnis yang diperlukan perusahaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan Tugas Akhir dibuat untuk memahami lebih jelas isi laporan. Berikut ini adalah sistematika penulisan pada Tugas Akhir ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang informasi umum yaitu latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan. Pada bab ini akan terlihat jelas apa yang akan dalam Penelitian Tugas Akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan semua teori yang digunakan peneliti Teori yang digunakan bersumber dari buku, jurnal, paper dan beberapa refensi lain yang mendukung teori.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan konsep atau penelitain sistem yang akan dirancang pada penelitian Tugas Akhir.

BAB IV PERSIAPAN DAN IDENTIFIKASI

Pada bab ini terdiri dari dua fase yaitu fase persiapan dan fase identifikasi. Fase persiapan menjelaskan tentang kebutuhan data, dan fase identifikasi menjelaskan tentang deskripsi obyek penelitian, gambaran umum organisasi, visi dan misi organisasi, rencana strategi, struktur organisasi, identifikasi bisnis, identifikasi data, tujuan organisasi, rencana strategis organisasi, rencana kerja, identifikasi aplikasi dan bisnis proses utama.

BAB V PERANCANGAN DAN ANALISIS

Pada bab ini menjelaskan mengenai analisis dan perancangan pada fungsi *service* pada perusahaan PT.Subur Ban Mandiri

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian tugas akhir dan saran yang diberikan untuk perbaikan pada penelitian selanjutnya.