

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dealer Management System (DMS) merupakan sistem informasi manajemen yang sangat berguna untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas administrasi perusahaan otomotif. Pada perkembangan teknologi saat ini, upaya untuk menerapkan sistem digitalisasi di sebuah industri bisnis terus dilakukan dan dikembangkan. Sistem digitalisasi diterapkan oleh sebuah industri bisnis di antaranya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pekerjaan serta mengoptimalkan sumber daya dan waktu yang dimiliki untuk memperoleh keuntungan yang lebih besar. Oleh sebab itu, dengan dipengaruhi oleh perkembangan teknologi yang terjadi saat ini, industri bisnis sangat mengandalkan sistem digitalisasi untuk mengelola setiap operasi bisnis mereka. Menurut Sukmana dalam Erwin (2020), digitalisasi merupakan proses alih media dari bentuk cetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Oleh sebab itu, digitalisasi memerlukan perangkat seperti komputer dan *software* pendukung sebagai bentuk digitalisasi dalam mengelola operasi bisnis sebuah perusahaan.

Saat ini, sudah banyak industri perusahaan yang telah mengelola operasi bisnis mereka salah satunya dalam kegiatan pengelolaan administrasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Salah satu industri yang juga memerlukan adanya digitalisasi dalam mengelola operasi bisnis mereka, yaitu

pada industri otomotif. Dalam industri otomotif ini, pekerjaan rutin yang melibatkan digitalisasi di antaranya adalah manajemen inventaris kendaraan, pengelolaan data pelanggan dan penjualan kendaraan, serta pembuatan laporan. Untuk mengelola setiap kegiatan administratif tersebut yang terjadi di dalam industri otomotif, maka dibutuhkan sebuah *software* untuk mengelola kegiatan administratif agar dapat lebih efisien. Sebagai bagian upaya dalam meningkatkan kualitas administrasi dan memudahkan pengumpulan data dari setiap *dealer* resmi sebuah perusahaan otomotif, beberapa perusahaan otomotif di Indonesia menerapkan penyesuaian dalam penerapan sistem informasi yang ada di setiap *dealer* di Indonesia. Sistem tersebut dinamakan *Dealer Management System (DMS)*.

Dealer Management System (DMS) merupakan sistem dengan konsep ERP (*Enterprise Resource Planning*), sehingga melalui sistem informasi ini seluruh proses kegiatan operasional perusahaan dari awal sampai akhir dapat terintegrasi dengan baik karena telah menghilangkan penerapan sistem informasi lebih dari satu yang dapat menimbulkan informasi atau data yang tidak akurat. Pengelolaan kegiatan operasional perusahaan berbasis sistem DMS memungkinkan keefektivan perusahaan dalam mencapai tujuan. Efektivitas sistem informasi dapat meningkatkan produktivitas keberhasilan kerja serta mencapai target secara kualitas dan kuantitas (Apriansyah et al., 2018).

Salah satu contoh perusahaan otomotif di Indonesia yang menggunakan sistem ini adalah PT Astra Internasional Tbk. (Auto 2000). Perusahaan ini

menggunakan sistem *Toyota Dealer Management System* (TDMS) untuk mengelola laporan yang berkaitan dengan administrasi operasional perusahaan mereka sehari-hari. Sistem ini merupakan sistem internal milik Toyota yang dirancang untuk mempermudah penerapan kegiatan pengelolaan administrasi yang terkomputerisasi mulai dari perencanaan hingga pengawasan. Dalam praktiknya, aplikasi TDMS ini sangat membantu petugas administrasi dalam melaksanakan efektivitas kerja sehingga perusahaan ini telah menerapkan praktik *modern office* dengan baik dalam kegiatan operasional perusahaan (Aprilia & Karnida, 2022).

Perusahaan otomotif lainnya yang juga menerapkan sistem DMS dalam mengelola kegiatan administratif mereka adalah PT X. PT X adalah salah satu perusahaan otomotif yang menerapkan DMS. PT X merupakan perusahaan otomotif yang memiliki lebih dari 100 *dealer* resmi yang tersebar di seluruh Indonesia. Di mana, untuk mengintegrasikan data-data dari seluruh *dealer*, diperlukan sistem DMS dengan tujuan untuk mencapai efektivitas kerja. Data-data yang dimaksud berupa data penjualan, transaksi, serta bentuk administratif lainnya.

DMS pertama kali digunakan oleh PT X untuk mengubah sistem pengelolaan data secara manual berubah menjadi terintegrasi melalui sistem. Sebelum menggunakan DMS, laporan akhir yang diterima dari setiap *dealer* berbentuk laporan di dalam Microsoft Excel yang kemudian perlu dilakukan kembali pengolahan data. Setelah DMS diterapkan di perusahaan ini, laporan serta data-data yang terjadi di setiap *dealer* akan terintegrasi di dalam DMS,

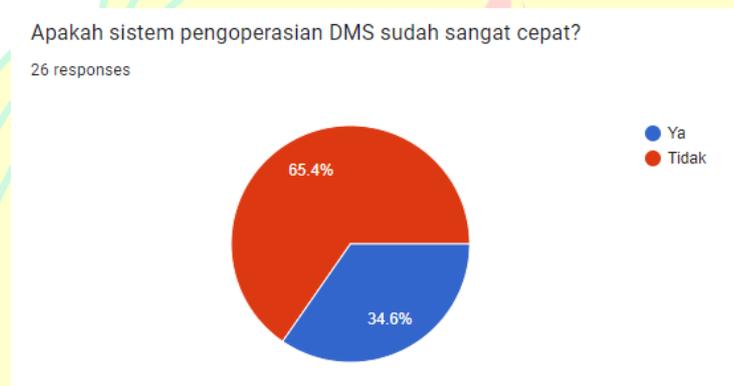
sehingga seluruh departemen di PT X yang bisa mendapatkan akses untuk melihat laporan dan data di dalam DMS dapat secara langsung melakukan analisis terhadap data tersebut serta lebih mudah dalam mengakses data seluruh *dealer* dan membuat visualisasi data. Selain itu, level validitas laporan yang ada di dalam DMS lebih besar dibandingkan dengan laporan yang dikirim secara manual oleh *dealer* sebelum diterapkannya DMS. *Dealer Management System* (DMS) yang digunakan oleh perusahaan ini berfungsi untuk menyimpan data-data perusahaan ataupun *dealer* seperti pencatatan transaksi, melihat jumlah stok kendaraan dan *sparepart*, serta mendapatkan data yang terjadi di *dealer* secara aktual.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, DMS merupakan sistem yang dimiliki dan digunakan oleh PT X untuk mengintegrasikan data dari seluruh *dealer*, seperti data penjualan, transaksi, dan lain sebagainya serta menjadi sistem digitalisasi untuk kegiatan administratif. Namun, sistem DMS ini belum dapat sepenuhnya dikatakan sangat sempurna, karena peneliti melihat bahwa tampilan dari DMS yang cukup kompleks karena memiliki banyak fitur sehingga tidak semua orang dapat secara cepat memahami sistem tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap pegawai di perusahaan ini, DMS mulai digunakan pada tahun 2019. Selama 4 tahun DMS ini digunakan, walaupun pegawai di PT X terkadang merasa sistem ini cukup efektif dalam mengalami perubahan aktivitas mengelola data dari manual menjadi tersistem, tetapi mereka juga merasa bahwa perlu adanya

pengembangan sistem terhadap DMS, karena terdapat beberapa hambatan atau kendala yang dirasakan pada penggunaannya.

Dalam hal ini, peneliti juga telah melakukan riset melalui prariset mengenai penerapan DMS kepada pegawai yang ada di PT X. Hasil kuesioner tersebut telah peneliti sajikan dalam bentuk diagram di bawah ini.



Gambar 1.1 Kecepatan Sistem Pengoperasian DMS

Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa sebesar 34,6% responden merasa sistem pengoperasian DMS sudah sangat cepat. Sementara itu, sebesar 65,4% responden merasa sistem pengoperasian DMS belum sangat cepat.



Gambar 1.2 Kemudahan Sistem Pengoperasian DMS

Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa sebesar 38,5% responden merasa sistem pengoperasian DMS sudah sangat memudahkan penggunaannya. Sementara itu, sebesar 61,5% responden merasa sistem pengoperasian DMS masih belum memudahkan penggunaannya.

Sudah banyak penelitian terdahulu yang membahas mengenai *Dealer Management System* (DMS). Namun, karakteristik dari setiap penelitian tentu saja berbeda-beda, seperti dilihat pada tema, subjek, dan metode penelitiannya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Riva Abdillah Aziz (2018) dengan judul “Analisis Optimalisasi Penerapan *Dealer Management System* Mercedes-Benz dengan Menggunakan Matrix SWAT: Studi Kasus Penelitian di PT XYZ”. Tema penelitian ini adalah perumusan optimalisasi untuk penggunaan *Dealer Management System* (DMS), subjek penelitian ini adalah PT XYZ, dan metode penelitiannya adalah kualitatif.

Lalu, pada penelitian yang dilakukan oleh Angeli Januvita Sewa, Johny Manaroinson, dan Anita N. Kambey (2021) dengan judul “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan dan Pengeluaran Kas pada CV Kombos Tendeand Manado”. Tema penelitian ini adalah penerapan *Dealer Management System* (DMS) dalam penerimaan dan pengeluaran kas, subjek penelitian ini adalah CV Kombos Tendeand Manado, dan metode penelitian yang dilakukan adalah analisis kualitatif deskriptif.

Melihat DMS sangat dibutuhkan untuk mengelola data di PT X dan masih ditemukan adanya beberapa kendala terhadap penggunaan sistem tersebut, maka penulis ingin menganalisis lebih dalam mengenai penerapan DMS di PT

X dengan penelitian yang berjudul “**Analisis Penerapan Dealer Management System (DMS) pada PT X**”. Penelitian ini juga dilakukan mengingat belum adanya penelitian serupa mengenai penerapan DMS di PT X.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian yang dapat diambil adalah:

1. Bagaimana penerapan DMS di PT X?
2. Bagaimana pemanfaatan DMS di PT X?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui penerapan DMS di PT X.
2. Mengetahui pemanfaatan DMS di PT X.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian mengenai “Analisis Penerapan *Dealer Management System (DMS)* pada PT X” diharapkan dapat memberikan manfaat baik ditinjau secara teoritis maupun praktik. Adapun manfaat dari penelitian adalah:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penerapan *Dealer Management System (DMS)* dan solusi dari permasalahan yang terjadi agar dapat dijadikan sebagai sumber

referensi dalam kebutuhan pengembangan *Dealer Management System* (DMS).

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti, melalui penelitian ini peneliti mendapatkan kesempatan untuk menerapkan ilmu administrasi perkantoran digital yang telah didapatkan selama perkuliahan. Penelitian ini juga turut menambah pengetahuan mengenai penerapan dari sebuah sistem dalam mengelola kegiatan administrasi.
- b. Bagi Universitas Negeri Jakarta, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber referensi atau literatur bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang sama, khususnya bagi mahasiswa program studi Sarjana Terapan Administrasi Perkantoran Digital.
- c. Bagi PT X, hasil penelitian ini diharapkan dapat memaksimalkan dan mengoptimalkan penerapan DMS di PT X.
- d. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber referensi dan literatur mengenai DMS, sehingga pengetahuan pembaca dapat meningkat setelah membaca penelitian ini.