

## Analisis Dokumen Proses Booking Service

- Form Booking Service Mitsubishi Pulogadung

Form Booking Service Mitsubishi Pulogadung digunakan oleh Customer Service (CS) untuk mencatat permintaan booking dari pelanggan yang menghubungi dealer melalui telepon atau datang langsung ke lokasi. Sebelum booking dikonfirmasi, CS berkoordinasi dengan Service Advisor (SA) untuk memperoleh estimasi biaya atau pekerjaan tambahan di luar servis rutin dan mengonfirmasi ketersediaan suku cadang ke bagian Spare Part jika diperlukan. Konfirmasi dengan Spare Part dilakukan apabila terjadi kekurangan stok atau ada permintaan khusus dari pelanggan, sementara koordinasi dengan SA diperlukan untuk pekerjaan yang melebihi servis rutin standar. Jika pelanggan hanya melakukan servis rutin tanpa tambahan perbaikan, proses konfirmasi ini dapat dilewati. Setelah seluruh informasi dikonfirmasi dan booking disetujui, CS menginput data dari form ke dalam Dealer Management System (DMS). Berikut ini penjelasan elemen-elemen yang terdapat dalam analisis dokumen form booking service mitsubishi pulogadung:

1. Identitas Pelanggan dan Kendaraan

Bagian ini berisi data pelanggan serta informasi kendaraan yang akan diservis. Identitas pelanggan diperlukan untuk pencatatan riwayat servis, sedangkan informasi kendaraan digunakan sebagai referensi dalam menentukan jenis perbaikan yang diperlukan.

- Nomor Polisi

Nomor registrasi kendaraan yang digunakan sebagai identifikasi utama dalam pencatatan servis. Dalam sistem dealer, nomor ini menjadi referensi utama untuk mengetahui riwayat servis kendaraan.

- Nama

Nama pemilik kendaraan atau instansi yang bertanggung jawab atas kendaraan tersebut. Jika kendaraan milik perusahaan, maka nama yang dicantumkan adalah nama perusahaan.

- Nomor Telepon/Nomor Rangka (Noka)

Nomor telepon pelanggan yang dapat dihubungi untuk keperluan konfirmasi dan pemberitahuan terkait proses servis. Nomor rangka (Noka) juga dapat dicatat jika diperlukan untuk pengecekan spesifikasi kendaraan lebih lanjut.

- Alamat Rumah/Kantor

Bagian ini digunakan untuk mencatat alamat rumah atau kantor pelanggan, khususnya jika pelanggan memilih layanan Home Service.

- Tanggal dan Waktu Pemesanan (Tanggal Telepon & Jam)

Tanggal serta waktu ketika pelanggan menghubungi dealer untuk melakukan booking servis. Data ini berguna untuk mencatat antrean serta mengatur jadwal booking.

- Tanggal dan Waktu Kedatangan (Tanggal Rencana Datang & Jam)

Tanggal serta jam yang telah disepakati untuk pelanggan datang ke dealer guna melakukan servis.

- Model Kendaraan

Merek dan tipe kendaraan yang akan diservis. Informasi ini diperlukan untuk mengetahui spesifikasi serta kebutuhan spare part yang sesuai dengan kendaraan.

- Odo Meter

Jumlah kilometer yang telah ditempuh oleh kendaraan saat melakukan booking. Data ini membantu teknisi dalam mengevaluasi kondisi kendaraan berdasarkan pemakaian.

## 2. Jenis Perbaikan dan Estimasi Waktu Pengerjaan

Bagian ini mencatat jenis perbaikan yang akan dilakukan beserta estimasi waktu pengerjaan.

- Jenis Perbaikan

Terdapat beberapa kategori servis yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan pelanggan yaitu, *Fuel Fix*, *Tune Up*, *Free Service*, *General Repair*, *Periodical Maintenance*

- Estimasi Waktu Pengerjaan  
Perkiraan durasi pengerjaan servis, yang disesuaikan dengan jenis perbaikan yang dilakukan.
3. Estimasi Biaya dan Kebutuhan *Spare Part*
- Bagian ini mencatat perkiraan biaya yang akan dikeluarkan oleh pelanggan serta kebutuhan *spare part* jika diperlukan.
- Estimasi Biaya Perbaikan  
Perkiraan biaya servis kendaraan, baik dari jasa perbaikan (*Labour Cost* atau LC) maupun dari pembelian *spare part*.
  - Kebutuhan *Spare Part*  
Jika terdapat *spare part* yang perlu diganti, maka akan dicatat dalam tabel tersebut. Tabel tersebut mencatat nomor *part*, nama *spare part*, serta jumlah yang diperlukan.
4. Konfirmasi *Booking* dan Status Pelanggan
- Bagian ini mencatat apakah pelanggan akan menunggu kendaraan selama servis atau meninggalkannya di *dealer*.
- Di Tunggu  
Jika dicentang, berarti pelanggan akan menunggu di *dealer* hingga kendaraan selesai diservis.
  - Di Tinggal  
Jika dicentang, berarti pelanggan meninggalkan kendaraan di *dealer* dan akan kembali setelah servis selesai.
  - *Home Service*  
Jika dicentang, berarti servis dilakukan di lokasi pelanggan.
5. Petugas Perbaikan dan Mekanik
- Bagian ini mencatat nama mekanik yang bertanggung jawab atas pengerjaan servis.

**FORM BOOKING SERVICE MITSUBISHI PULOGADUNG**

NO POLISI : B2918T2W  
 NAMA : PT Swara Grogosino  
 NO TLP/ NOKA :  
 HP : 0813-8962-1973  
 RUMAH/KANTOR :  
 TANGGAL TELP : 8 Oktober 2019 JAM : 19.31  
 TANGGAL RENCANA DATA: 9 Oktober 2019 JAM : 11.30  
 MODEL KENDARAAN : Xpander  
 ODO METER :  
 NOTE : HARAP MELAKUKAN KONFIRMASI SETIAP HARI SEBELUM TANGGAL KEDATANGAN

PERBAIKAN		ESTIMASI PERBAIKAN	
<input type="checkbox"/>	FUEL FIX	<input checked="" type="checkbox"/>	1 JAM
<input type="checkbox"/>	TUNE UP	<input type="checkbox"/>	2 JAM
<input type="checkbox"/>	FREE SERVICE	<input type="checkbox"/>	3 JAM
<input checked="" type="checkbox"/>	GENERAL REPAIR	<input type="checkbox"/>	LAIN LAIN
<input type="checkbox"/>	PERIODICAL MAINTANCE		

ESTIMASI PERBAIKAN ( Rp. )

LC Rp.

SPAREPART Rp.

KONFIRMASI

<input checked="" type="checkbox"/>	DI TUNGGU	<input type="checkbox"/>	HOME SERVICE
<input type="checkbox"/>	DI TINGGAL	<input type="checkbox"/>	LAIN LAIN

KEBUTUHAN SPAREPART

NO	NO SPART	NAMA SPART	JUMLAH

PETUGAS PERBAIKAN

NAMA MEKANIK : \_\_\_\_\_

Gambar Form *Booking Service* Mitsubishi Pulogadung

- Form Stoorng Batavia Pulogagadung

Form stoorng batavia pulogadung digunakan untuk pencatatan pemesanan home service, dimana mekanik akan datang langsung ke lokasi kendaraan pelanggan untuk melakukan servis. Dokumen ini berfungsi sebagai referensi bagi mekanik terkait detail pekerjaan yang akan dilakukan serta sebagai bukti layanan yang nantinya dikembalikan ke dealer. Berikut elemen-elemen dalam form stoorng batavia pulogadung :

- Hari/Tanggal:  
Menunjukkan tanggal layanan home service dilakukan.
- Lokasi :  
Menunjukkan lokasi dimana layanan akan dilakukan.

2. Kolom Data Pelanggan:

- Nama:  
Identitas pelanggan yang memesan layanan.
- Nomor Polisi (Plat Kendaraan):  
Informasi kendaraan pelanggan yang akan diperbaiki.
- Pengerjaan Service:  
Jenis layanan atau perbaikan yang dilakukan.
- Keterangan:  
Bisa digunakan untuk mencatat lokasi pengerjaan, kondisi kendaraan sebelum servis, catatan tambahan mekanik, atau kebutuhan spare part khusus.

[illegible]

### Gambar Form Stoorng Batavia Pulogadung

## **Analisis Prosedur Proses Booking Service Berjalan**

### **1. Booking Service (Dealer Visit)**

1. Customer menghubungi nomor dealer PT Batavia Bintang Berlian Cabang Pulogadung untuk melakukan permintaan booking servis.
2. Customer Service merespons permintaan dari customer.
3. Customer Service mencatat informasi booking servis di formulir booking servis, dengan menanyakan data yang tertera di formulir kepada customer, lalu mengisi formulir tersebut.
4. Customer Service terlebih dahulu menanyakan atau meminta kepada Service Advisor terkait estimasi biaya atau pekerjaan tambahan di luar servis rutin. Selain itu, Customer Service juga mengonfirmasi ke bagian Spare Part terkait ketersediaan suku cadang yang diinginkan atau dibutuhkan oleh customer. Jika customer hanya melakukan servis rutin, tidak perlu konfirmasi ke Service Advisor atau Spare Part. Konfirmasi ke Spare Part hanya diperlukan jika terjadi kekurangan suku cadang atau ada permintaan tambahan dari customer. Begitu juga dengan Service Advisor, jika terdapat pekerjaan tambahan di luar servis rutin, perlu melakukan konfirmasi terlebih dahulu.
5. Setelah selesai mengisi dan mengonfirmasi SA dan Spare Part, Customer Service memasukkan data booking tersebut ke dalam sistem DMS pada menu "Reservation Transactions" sesuai dengan data di formulir booking servis. Apabila jadwal atau suku cadang tidak tersedia, maka booking servis akan ditunda hingga jadwal dan suku cadang tersedia. Customer akan dihubungi kembali setelah jadwal dan suku cadang yang dibutuhkan tersedia.
6. Setelah Customer Service memasukkan data booking service ke sistem DMS, Customer Service memastikan kembali bahwa semua data sudah benar dan sesuai, lalu bisa mengklik "Simpan dan Tutup".

7. Setelah sudah terdaftar di sistem booking service customer, maka Customer Service mengabarkan customer bahwa booking service telah terdaftar di sistem.

8. Pada hari pelaksanaan booking service, Customer Service melakukan follow up kepada customer untuk memastikan apakah customer akan datang sesuai jadwal. Sebelum melakukan follow up, Customer Service memeriksa data customer di work order pada sistem DMS. Jika work order sudah tercatat sesuai jadwal, follow up tidak perlu dilakukan. Namun, jika customer belum datang beberapa jam setelah waktu yang dijadwalkan, Customer Service akan melakukan follow up. Jika customer mengonfirmasi tidak bisa hadir dan ingin menjadwalkan ulang, Customer Service akan membuat jadwal baru sesuai permintaan. Jika customer tidak dapat menentukan jadwal baru atau tidak merespons follow up, booking service akan dibatalkan otomatis oleh sistem DMS dalam waktu 1 hari dari jadwal kedatangan. Jika customer terlambat tanpa konfirmasi, akan ditunggu sesuai dengan sistem yang akan menunggu 1 hari sebelum membatalkan booking secara otomatis.

9. Data booking servis akan diteruskan kepada Service Advisor untuk proses selanjutnya apabila customer benar-benar datang untuk melakukan service





## **Analisis Prosedur Proses Booking Service Berjalan**

### **2. Booking Service (Home Service)**

1. Customer menghubungi nomor dealer PT Batavia Bintang Berlian Cabang PuloGadung untuk meminta layanan home service. Jika customer adalah individu, biasanya customer akan menghubungi secara langsung. Namun, jika permintaan berasal dari MOU yang memiliki kontrak kerja sama dengan dealer, komunikasi dilakukan melalui grup WhatsApp yang berisi informasi terkait permintaan home service.

2. Customer Service merespons permintaan customer, baik melalui chat WhatsApp grup, chat pribadi, maupun telepon.

3. Customer Service mencatat data customer di formulir booking service, serta Customer Service juga menanyakan lokasi dan kontak yang dapat dihubungi.

Untuk customer individu, terdapat syarat dan ketentuan tambahan: apabila lokasi lebih dari 10 km dari dealer, akan dikenakan biaya tambahan. Jika permintaan home service dari individu berlokasi jauh dan dealer sedang ramai, Customer Service akan menanyakan kepada Service Manager apakah layanan dapat dilaksanakan. Jika disetujui oleh Service Manager dan customer setuju dengan biaya tambahan, home service dapat dilakukan. Namun, jika salah satu dari service manager atau customer tidak menyetujui, Manager Service akan menyarankan customer untuk datang langsung ke dealer atau mengarahkan ke dealer terdekat. Apabila dealer tidak terlalu ramai dan permintaan datang dari lokasi yang jauh, Customer Service akan tetap menanyakan kepada Service Manager untuk memastikan apakah layanan bisa dilaksanakan. Jika Service Manager menyetujui dan customer setuju dengan biaya tambahan, maka home service dapat dilaksanakan. Namun, jika salah satu dari service manager atau customer tidak menyetujui, Customer Service akan menyarankan customer untuk datang langsung ke dealer atau mengarahkan ke dealer terdekat.

4. Customer Service terlebih dahulu menanyakan kepada Service Advisor tentang estimasi biaya atau pekerjaan tambahan di luar servis rutin. Selain itu, Customer Service juga mengonfirmasi ke bagian Spare Part terkait ketersediaan suku cadang yang diinginkan atau dibutuhkan oleh customer. Jika customer hanya melakukan servis rutin, tidak perlu konfirmasi ke Service Advisor atau Spare Part. Konfirmasi ke Spare Part hanya diperlukan jika terjadi kekurangan suku cadang atau ada permintaan tambahan dari customer. Begitu juga dengan Service Advisor, jika terdapat pekerjaan tambahan di luar servis rutin, perlu melakukan konfirmasi terlebih dahulu.

5. Setelah mendapatkan konfirmasi dari service advisor dan spare part, serta persetujuan dari Service Manager, Customer Service memasukkan data home service ke dalam sistem DMS pada menu "Reservation Transactions". Jika jadwal atau suku cadang tidak tersedia, home service akan ditunda hingga ketersediaan tersebut ada. Customer akan dihubungi kembali setelah semua sudah siap.

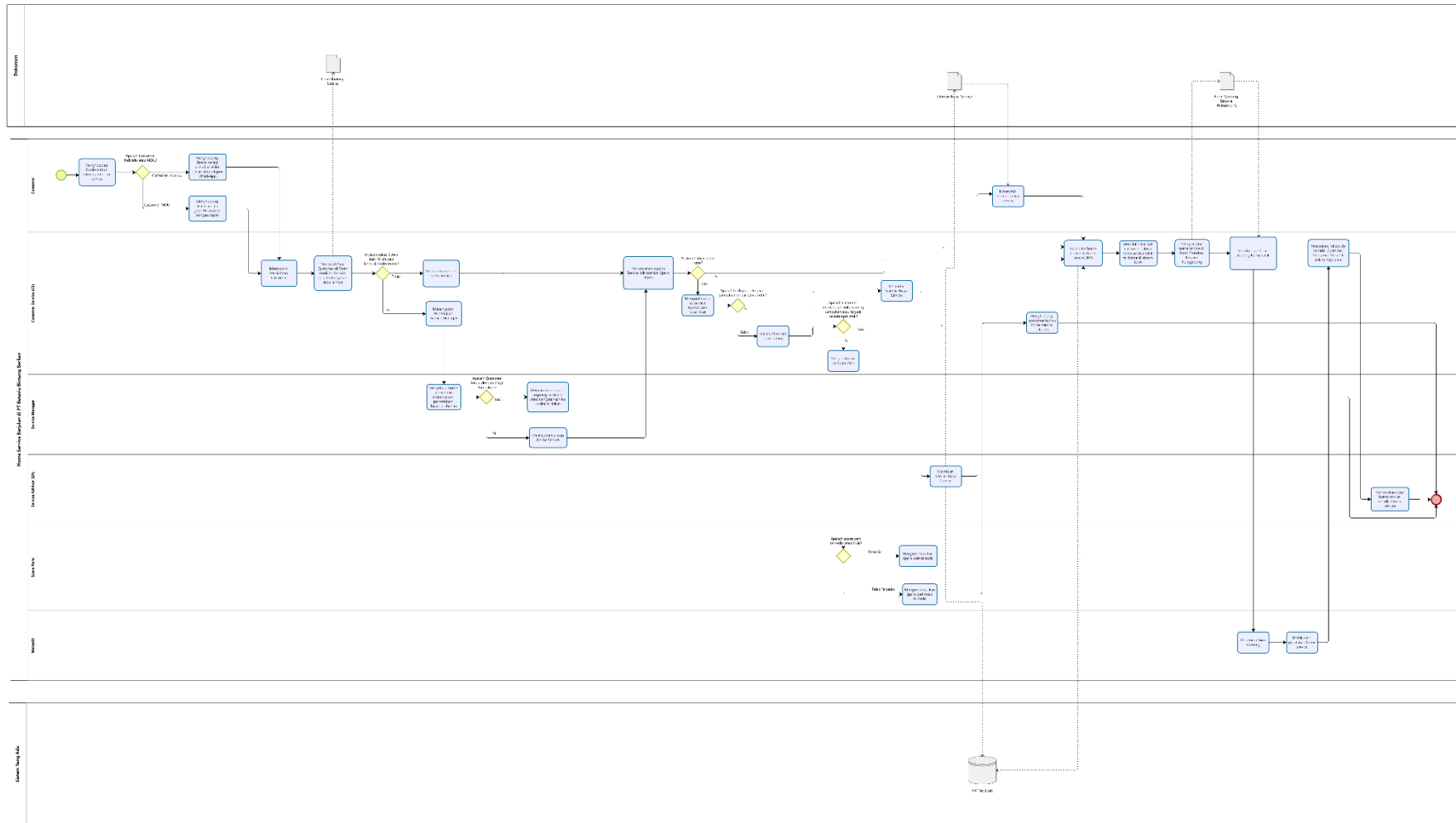
6. Setelah memasukkan data home service ke dalam sistem DMS, Customer Service memastikan semua data sudah benar dan sesuai, lalu mengklik "Simpan dan Tutup".

7. Setelah data terdaftar dalam sistem DMS, Customer Service menginformasikan customer bahwa home service telah terdaftar.

8. Customer Service akan mencatat data home service di formulir storing Batavia pulogadung, formulirnya akan diberikan kepada service advisor, mekanik dan customer service officer.

9. Pada hari pelaksanaan home service, Customer Service melakukan follow up kepada customer untuk memberitahukan bahwa mekanik sudah dalam perjalanan menuju lokasi yang ditentukan.

10. Data home service akan diteruskan kepada Service Advisor untuk proses selanjutnya



## **BAB V**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **Analisis Proses Bisnis Usulan**

Proses Bisnis Usulan Booking Service Dealer Visit :

1. Customer melakukan registrasi akun di Sistem Booking Service dan login.
2. Customer memilih apakah ingin service di dealer (dealer visit) atau di tempat kendaraan berada (home service), apabila ingin melakukan service di dealer maka customer memilih menu booking service (dealer visit), apabila ingin di tempat kendaraan berada, customer memilih menu booking service (home service)
3. Customer memilih apakah ingin melakukan servis rutin
  - Jika hanya servis rutin, sistem langsung melanjutkan proses booking tanpa perlu estimasi biaya atau konfirmasi ke Spare Part.
4. Customer input data booking ke dalam sistem booking service, status booking customer menjadi "Booking Diproses" dan mengirimkan notifikasi ke Customer Service (CS).
5. Customer Service (CS) memverifikasi semua data yang telah masuk dan memastikan semua informasi sudah lengkap, lalu menyetujui booking.
6. Sistem Booking Service memberikan informasi kepada customer bahwa booking service telah berhasil terdaftar.
7. Jika ada pekerjaan tambahan:
  - SA mendapatkan notifikasi, lalu membuka DMS untuk membuat estimasi biaya dan mengirimkannya ke Sistem Booking Service.
  - Spare Part mengecek ketersediaan suku cadang di gudang:
    - Jika tersedia, Spare Part mengonfirmasi di sistem dengan status "Tersedia".
    - Jika tidak tersedia, Spare Part mengonfirmasi di sistem dengan status "Tidak Tersedia"

- Customer Service (CS) memverifikasi semua data yang telah masuk dan memastikan semua informasi sudah lengkap, apabila suku cadang tidak tersedia cs menunda booking hingga suku cadang tersedia.
8. Pada hari pelaksanaan booking service, CS melakukan follow-up untuk memastikan kedatangan customer.
  9. Jika customer datang sesuai jadwal, data booking diteruskan ke Service Advisor untuk diproses lebih lanjut.



## **Analisis Proses Bisnis Usulan**

### **Proses Bisnis Usulan Booking Home Service :**

1. Customer melakukan registrasi akun di Sistem Booking Service dan login.
2. Customer memilih menu booking home service untuk melakukan servis di tempat kendaraan berada.
3. Customer melakukan booking home service, apabila customer MOU, permintaan booking bisa dilakukan melalui grup WhatsApp dealer.
4. Jika lokasi lebih dari 10 km dari dealer dan kondisi dealer sedang ramai, sistem akan meminta persetujuan dari service manager sebelum melanjutkan prosesnya.
  - Jika disetujui service manager, maka sistem akan menampilkan biaya tambahan yang harus disetujui oleh customer.
  - Customer mendapatkan informasi terkait penambahan biaya, apabila tidak disetujui oleh customer, maka proses home service tidak dapat dilaksanakan atau dibatalkan.
  - Apabila disetujui oleh customer, maka proses booking home service bisa dilanjutkan.
5. Customer memilih apakah ingin melakukan servis rutin:
  - Jika hanya servis rutin, sistem langsung melanjutkan proses booking tanpa perlu estimasi biaya atau konfirmasi ke Spare Part.
6. CS akan input data tersebut ke dalam sistem booking service agar semua informasi terdokumentasi dengan baik.

7. Jika ada pekerjaan tambahan:
  - Service Advisor (SA) mendapatkan notifikasi untuk membuat estimasi biaya di DMS dan mengirimkannya ke sistem booking service.
  - Spare Part mendapatkan notifikasi untuk mengecek ketersediaan suku cadang di gudang:
    - Jika tersedia, Spare Part mengonfirmasi di sistem dengan status "Tersedia".
    - Jika tidak tersedia, Spare Part mengonfirmasi di sistem dengan status "Tidak Tersedia", dan CS akan menunda booking hingga suku cadang tersedia.
8. Customer Service (CS) memverifikasi semua data yang telah masuk dan memastikan semua informasi sudah lengkap, lalu menyetujui booking.
9. Untuk customer individu, jika lokasi lebih dari 10 km dari dealer dan kondisi dealer sedang ramai, sistem akan meminta persetujuan dari service manager sebelum melanjutkan prosesnya.
  - Jika disetujui service manager, maka sistem akan menampilkan biaya tambahan yang harus disetujui oleh customer.
  - Customer mendapatkan informasi terkait penambahan biaya, apabila tidak disetujui oleh customer, maka proses home service tidak dapat dilaksanakan, dealer akan menyarankan datang langsung ke dealer atau mengarahkan ke dealer terdekat.
  - Apabila disetujui oleh customer, maka proses booking home service bisa dilanjutkan.
10. Customer input data booking ke dalam sistem booking service . Sistem mengubah status booking customer menjadi "Booking Diproses" dan mengirimkan notifikasi ke Customer Service (CS).
11. Customer Service (CS) memverifikasi semua data yang telah masuk dan memastikan semua informasi sudah lengkap, lalu menyetujui booking.



12. Sistem Booking Service memberikan informasi kepada customer bahwa booking service telah berhasil terdaftar.
13. Setelah booking home service berhasil terdaftar, sistem akan menghasilkan dokumen digital pengganti formulir stoving dalam format PDF dengan data yang telah terisi secara otomatis. Mekanik dapat mengakses dokumen ini melalui perangkat mereka tanpa perlu menulis ulang secara manual.
14. Pada hari pelaksanaan home service, mekanik dapat mengunggah foto pekerjaan serta update status pekerjaan.
15. Proses Home service selanjutnya akan diteruskan ke Service Advisor untuk diproses lebih lanjut.

