

PERANAN *DECISION SUPPORT SYSTEM* DALAM RANGKA MEMBANTU
PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJEMEN UNTUK MENDUKUNG
EFEKTIVITAS KEGIATAN PEMASARAN
(Studi Kasus Pada PT Aman Sinambung Karya)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Franciscus Ari Haryanto

2013130168

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT

No. 227/SK/BAN – PT/AK-XVI/S/XI/2013

BANDUNG

2017

PERANAN *DECISION SUPPORT SYSTEM* DALAM RANGKA MEMBANTU
PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJEMEN UNTUK MENDUKUNG
EFEKTIVITAS KEGIATAN PEMASARAN
(Studi Kasus Pada PT Aman Sinambung Karya)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

Franciscus Ari Haryanto

2013130168

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT

No. 227/SK/BAN – PT/AK-XVI/S/XI/2013

BANDUNG

2017

THE ROLE OF DECISION SUPPORT SYSTEM IN ASSISTING MANAGEMENT
DECISION MAKING TO SUPPORT THE EFFECTIVENESS OF MARKETING
ACTIVITIES

(Case Study at PT Aman Sinambung Karya)



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete a part of requirements
to get a Bachelor Degree in Economics

By:

Franciscus Ari Haryanto

2013130168

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

ACCOUNTING DEPARTMENT

Accredited based on the Decree of BAN-PT

No. 227/SK/B-PT/AK-XVI/S/XI/2013

BANDUNG

2017

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI



PERANAN *DECISION SUPPORT SYSTEM* DALAM RANGKA MEMBANTU
PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJEMEN UNTUK Mendukung
EFEKTIVITAS KEGIATAN PEMASARAN
(Studi Kasus Pada PT Aman Sinabung Karya)

Oleh:
Franciscus Ari Haryanto
2013130168



PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Juli 2017

Ketua Program Studi Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T.

Pembimbing,

Dr. Paulina Permatasari, M.Ak., CMA., CSRS., CSRA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Franciscus Ari Haryanto

Tempat, tanggal lahir : Kuningan, 20 September 1994

Nomor Pokok : 2013130168

Program studi : Akuntansi

Jenis naskah : Skripsi

JUDUL

PERANAN *DECISION SUPPORT SYSTEM* DALAM RANGKA MEMBANTU
PENGAMBILAN KEPUTUSAN MANAJEMEN UNTUK Mendukung
EFEKTIVITAS KEGIATAN PEMASARAN
(Studi Kasus Pada PT Aman Sinambung Karya)



dengan,

Pembimbing : Dr. Paulina Permatasari, M.Ak., CMA., CSRS., CSRA.

SAYA NYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut plagiat (plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak mana pun.

Pasal 25 ayat (2) UU.No.20 tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Juli 2017

Pembuat pernyataan :



(Franciscus Ari Haryanto)

ABSTRAK

Industri karoseri merupakan kegiatan usaha penutup kerangka mobil, truk, bus, minibus, dan fasilitas bagian dalam mobil di atas rangka dan mesin. Pada awal kemunculan industri karoseri di Indonesia, proses pembuatan karoseri masih menggunakan rangka kayu yang dilapisi dengan plat logam tipis. Namun, seiring berjalannya waktu, perusahaan yang bergerak di bidang industri karoseri mulai menggunakan teknologi dalam proses pembuatan dan pengelolaan. PT Aman Sinambung Karya yang biasa disebut PT ASKA merupakan perusahaan yang bergerak di industri karoseri. PT ASKA dalam menjalankan usahanya telah menerapkan penggunaan teknologi dalam proses pembuatan karoseri dan sistem pengelolaan perusahaan. Sistem berbasis komputer digunakan untuk mempermudah dan mempercepat proses kegiatan operasional perusahaan salah satunya adalah kegiatan pemasaran.

Dalam kehidupan sehari-hari, setiap orang selalu dihadapkan pada berbagai pilihan yang harus diambil yang dapat menimbulkan dampak positif dan negatif. Begitu juga dengan perusahaan, dalam melakukan kegiatan usahanya, perusahaan harus mengambil keputusan terkait kegiatan usahanya dengan tepat agar terhindar dari dampak negative sehingga perusahaan harus memiliki sistem yang dapat menunjang kegiatan operasionalnya salah satunya adalah pemasaran. Pemasaran adalah aktivitas, kumpulan intuisi, dan proses untuk menciptakan, mengomunikasikan, menyampaikan, dan pertukaran penawaran yang bernilai bagi pelanggan, klien, mitra dan masyarakat pada umumnya. Keputusan adalah pilihan di antara alternatif yang tersedia untuk individu yang merupakan hasil dari beberapa pertimbangan fakta dan penilaian yang mengarah ke aksi tertentu. *Decision Support System* (DSS) adalah sistem informasi berbasis komputer yang memberikan informasi interaktif untuk mendukung manajer dan *business professionals* selama proses pengambilan keputusan. Dalam membangun sebuah aplikasi, metode System Development Life Cycle (SDLC) dapat menggambarkan siklus pengembangan sebuah sistem dengan membagi ke dalam lima tahapan yaitu *investigation, analysis, design, implementation, dan maintenance and review*.

Metode yang digunakan dalam melakukan penelitian adalah metode deskriptif. Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan data yang mendeskripsikan karakteristik dari orang, kejadian atau situasi yang sedang diteliti. Objek penelitian yang digunakan adalah PT Aman Sinambung Karya. Penulis membatasi ruang lingkup penelitian berupa pengambilan data hanya berdasarkan sudut pandang manajer pemasaran dan penjualan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan berupa wawancara, observasi dan studi kepustakaan mengenai DSS.

DSS yang dimiliki oleh PT ASKA dinilai masih belum digunakan secara maksimal dan memiliki kelemahan. Hal tersebut terlihat dari ketidaksesuaian penggunaan DSS untuk membantu pembuat keputusan. DSS harus dapat membantu pengguna mengidentifikasi dan menetapkan masalah atau kesempatan, membantu pengguna mengidentifikasi tindakan dan memberikan berbagai informasi untuk mengidentifikasi berbagai alternatif lain terkait kegiatan pemasaran, membantu pengguna mengumpulkan informasi yang sesuai dan dapat diakses dengan model untuk memproses informasi tersebut, dan membantu pengguna memantau hasil dari pilihan yang dipilih dan menilai keputusan dari proses dan hasil. PT ASKA disarankan untuk menggabungkan sistem pemasukan, penyimpanan, dan pengolahan data dalam satu aplikasi. Penggabungan tersebut juga dilengkapi dengan pemberian fasilitas terhadap aplikasi DSS yang dapat membantu proses pengambilan keputusan yang bertujuan mendukung efektivitas kegiatan pemasaran.

Kata kunci: *Decision Support Systems*, Pengambilan Keputusan, Efektivitas Kegiatan Pemasaran

ABSTRACT

Automotive body industry is business activity of automotive coverage for car, truck, bus, minibus and cars' upper auto-parts and machine. In the dawn of automotive body industry in Indonesia, the assembly process of automotive body still use wood coated with thin metal plate. As the technology advances, companies in the sector of automotive body industry start to apply technology in the process of assembly and management. PT Aman Sinabung Karya, also known as PT ASKA is a company of which business is in the sector of automotive body industry. In running its business, PT ASKA applies technology in the process of automotive body assembly and company management system. Computer based system is used to facilitate and accelerate the process of company operational activities such as marketing activity.

In daily life, everyone is always faced with choices to take that can have both positive and negative effects. Likewise with the company, in conducting its business activities, the company must make decisions related to its business activities appropriately in order to avoid the negative impact that the company must have a system that can support its operational activities one of which is marketing. Marketing is activity, collection of intuition, the process of creating, communicating, conveying, and exchanging valuable offering for client, partner, and public in general. Decision is a choice between available alternative, deriving from several fact considerations, for individual and assessment directing to certain action. Decision Support System (DSS) is a computer based information system giving interactive information for assisting managers and business professionals during the process of decision making. In setting up application, System Development Life Cycle (SDLC) method can describe development cycle of a system by dividing it into five stages, namely investigation, analysis, design, implementation, maintenance, and review.

The applied method in conducting this research is descriptive method. This method is conducted to collect data describing characteristics of individual, event, or circumstance which is being analyzed. PT Aman Sinabung Karya is the object of this research. The researcher limits the research scope by taking data only based on the point of view of sales and marketing managers. The technique of data collecting used in this research is field research in form of interview, observation, and literature studies on DSS.

DSS owned by PT ASKA is considered to be used not in maximum way and has weakness. Those issues are seen from the incompatibility of DSS use for assisting decision making. DSS shall be capable of assisting user in identifying and determining issue, opportunity, action; giving facility of creative brain storming aiming to identify various alternative relating to marketing activity; collecting appropriate and accessible information with model to process information; monitoring result of chosen choice; and assessing process and result. It is suggested that PT ASKA combine input, storage, and data processing systems in one application. The combining system is also equipped with providing DDS application that can assist the process of decision making for supporting effective marketing activity.

Keywords: Decision Support Systems, Decision Making, Effective Marketing Activity

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih-Nya yang senantiasa menyertai penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peranan *Decision Support System* Dalam Rangka Membantu Pengambilan Keputusan Manajemen Untuk Mendukung Efektivitas Kegiatan Pemasaran.” Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan. Dalam pembuatan skripsi ini, penulis menyadari bahwa semuanya tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus dan Santa Bunda Maria yang selalu menyertai, menemani, membantu, melancarkan, dan mendengarkan doa penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
2. Bapak Lukas Lumbri dan Ibu Matilda Titi Rohati selaku orang tua penulis yang selalu memberikan doa, perhatian, dukungan, kasih sayang, dan segala jenis bantuan lainnya kepada penulis selama ini.
3. Ibu Dr. Paulina Permatasari, M.Ak., CMA., CSRS., CSRA. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu di tengah-tengah kesibukan, memberikan bimbingan, memberikan banyak masukan bagi penulis dari awal hingga selesainya skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
4. Bapak Christian C. Henry, S.E., MBA., Ak. dan Bapak Agustinus Susilo, S.E., M.Ak. selaku dosen wali penulis yang pada saat ini memberikan saran dan nasihat dalam menempuh segala proses perkuliahan.
5. Ibu Dr. Amelia Setiawan, S.E., Ak., M.Ak., CISA. selaku dosen seminar yang telah mengajarkan penulis dalam membuat suatu karya ilmiah melalui tugas-tugas yang diberikan dalam kelas seminar. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

6. Ibu Lydia Mutiara Dewi, S.E., MA. selaku dosen SPPK yang telah memberikan masukan dalam proses belajar. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
7. Bapak Gregorius Hendry Wong, S.T., M.Kom. selaku dosen PADS yang telah memberikan masukan dalam proses belajar. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
8. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Akuntansi yang telah membantu penulis dalam mengatasi masalah baik dalam pelajaran maupun skripsi. Terima kasih juga karena bapak telah mengajarkan banyak berbagai hal dengan cara yang mudah diterima bagi kalangan mahasiswa selain perkuliahan, contoh seperti kehidupan sehari-hari yang tidak kalah pentingnya.
9. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
10. Seluruh staf administrasi tata usaha dan perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah membantu selama proses penulisan skripsi ini.
11. Anastasia Astrid Riyanti selaku adik kandung penulis yang selalu memberikan dukungan secara tidak langsung tetapi penulis percaya bahwa Astrid memberikan dukungan melalui doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Bapak Andreas Ramli selaku paman penulis, terima kasih atas dukungannya dalam proses pengerjaan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Kocen yaitu Ivander Adriel, Tibi Avelino, Billi Mulyono, Daniel Adidarma, Rayner, Vincen Darmianto, Gustino Adi Varianto, Rizky Danubiantara, Jeremy Julio Halim, Kevin Ronggo, Adrian Bernard, dan Michael Christian selaku teman dan sekaligus keluarga baru di Unpar. Terima kasih atas seluruh dukungan dan kenangan yang kita lewati bersama dari semester satu sampai akhir. Semoga tidak melupakan satu dengan lainnya, tidak ada perselisihan, dan kenangan yang telah kita buat selalu menjadi kenangan yang tidak hilang dan tertanam di lubuk hati kita masing-masing. Semoga tali persahabatan dan kekeluargaan Kocen selalu ada di sepanjang masa. Sukses untuk kita semua!
14. Kelas Seminar yaitu Agatha Restinanda, Astari Utami, Carmel Prasetyo, Dyarma Satria, Fulki Azman, Ilyas Fachruazi, Reza dan Shintia Agustin selaku teman

seperjuangan seminar penulis, terima kasih atas kerja sama, dukungan, diskusi dan debatnya sehingga melalui proses tersebut penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

15. Panitia Fellowship yaitu Amalia Solihati, Chaterine Melinda, Florencia Caroline, Gustino Adi Varianto, Ivander Adriel, Kevin Jayamerta, Michell Nathaniel, dan Rayner selaku koordinator kegiatan Fellowship, terima kasih atas kerja keras dan kebersamaannya sehingga kita bisa berhasil menjalankan kegiatan Fellowship dengan baik.
16. Edward, Handi Salim, dan Albertus Susanto selaku teman bermain dari SMA, terima kasih atas canda tawa, dukungan, dan kebersamaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
17. Teman-teman ngekost Lie Kris Santo, Dani Mulyanto, dan Michael Alan terima kasih atas kebersamaannya semasa perkuliahan dan kebersamaannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
18. Teman-Teman akunpar 2013 yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungan dan kebersamaannya.
19. Teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungannya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi yang ini masih jauh dari sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pihak pembaca. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandung, Juli 2017

Franciscus Ari Haryanto

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Identifikasi Masalah.....	2
1.3.Tujuan Penelitian	2
1.4.Manfaat Penelitian	3
1.5.Kerangka Pemikiran	3
1.6.Lokasi dan Waktu Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1.Sistem Informasi Akuntansi	6
2.1.1. Komponen Sistem Informasi Akuntansi	7
2.1.2. Karakteristik Informasi.....	8
2.2.Pemasaran	8
2.3. <i>Decision Making</i>	10
2.4. <i>Decision Support System</i>	11
2.4.1. Tujuan Decision Support System	12
2.4.2. Variasi dari Decision Support Systems	13
2.4.3. Karakteristik dan Kemampuan dari <i>Decision Support System</i>	14

2.4.4. Decision Support System Subsystem	15
2.4.5. User Interface	17
2.5. <i>System Development Life Cycle</i>	17
2.5.1. <i>Investigation</i>	18
2.5.2. <i>Analysis</i>	18
2.5.3. <i>Design</i>	18
2.5.4. <i>Implementation</i>	19
2.5.5. <i>Maintenance and Review</i>	19
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	20
3.1. Metode Penelitian	20
3.1.1. Variable Penelitian	20
3.1.2. Sumber Data	21
3.1.3. Teknik Pengumpulan Data	21
3.1.4. Langkah-Langkah Penelitian.....	21
3.1.5. Ruang Lingkup Penelitian	22
3.2. Objek Penelitian.....	23
3.2.1. Sejarah Perusahaan	23
3.2.2. Struktur Organisasi	24
3.2.3. Deskripsi Pekerjaan	25
3.3. Proses Bisnis.....	28
BAB 4 PEMBAHASAN	29
4.1. Gambaran Sistem Informasi Akuntansi PT ASKA Pada Kegiatan Pemasaran	29
4.1.1. Penentuan prospek pelanggan	29
4.1.2. Penentuan Staff yang Berpengalaman Dalam Proyek Tertentu	30

4.1.3. Penentuan Penyebaran Katalog	30
4.1.4. Gambaran Decision Support System PT ASKA Pada Kegiatan Pemasaran.....	31
4.2. Analisa Kelemahan <i>Decision Support System</i> PT ASKA Pada Kegiatan Pemasaran	34
4.2.1. Tahap <i>Investigation</i>	34
4.2.2. Tahap <i>Analysis</i>	35
4.3. Rekomendasi Terhadap Kelemahan <i>Decision Support System</i> PT ASKA Pada Kegiatan Pemasaran.....	44
4.3.1. Cara Kerja DSS	44
4.3.2. Rekomendasi Terkait Karakteristik Dasar <i>Decision Support Systems</i> Rekomendasi.....	61
4.3.3. Jenis <i>Decision Support Systems</i> yang Direkomendasikan.....	62
4.3.4. Rekomendasi Terkait Karakteristik Informasi yang Dihasilkan <i>Decision Support Systems</i> Rekomendasi	65
4.3.5. Rekomendasi Terkait Tujuan Penggunaan Microsoft Access Sebagai <i>Decision Support Systems</i> yang Direkomendasikan Kepada Manajer Pemasaran dan Penjualan PT ASKA.....	69
4.4. Peranan <i>Decision Support Systems</i> Dalam Rangka Membantu Pengambilan Keputusan Manajemen Untuk Mendukung Efektivitas Kegiatan Pemasaran	70
4.4.1. Peranan <i>Decision Support Systems</i> Dalam Membantu Pengguna Mengidentifikasi dan Menetapkan Masalah atau Kesempatan	71
4.4.2. Peranan <i>Decision Support Systems</i> Dalam Membantu Pengguna Mengidentifikasi Tindakan dan Memberikan Fasilitas Pengelompokan Informasi Kepada Pengguna Untuk Mengidentifikasi Berbagai Alternatif Lain Terkait Kegiatan Pemasaran	72

4.4.3. Peranan <i>Decision Support Systems</i> Dalam Membantu Pengguna Mengumpulkan Informasi yang Sesuai dan Dapat Diakses Dengan Model Untuk Memproses Informasi Tersebut.....	73
4.4.4. Peranan <i>Decision Support Systems</i> Dalam Memantau Hasil dari Pilihan yang Dipilih dan Menilai Keputusan dari Proses dan Hasil	74
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Nature of Decision Making</i>	11
Gambar 2.2 <i>Schematic View of DSS</i>	16
Gambar 2.3 <i>Systems Development Lifecycle</i>	18
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Aman Sinambung Karya.....	25
Gambar 4.1 Tampilan Masuk DSS (Staf).....	46
Gambar 4.2 Notifikasi kegagalan dan keberhasilan masuk aplikasi DSS (staf).....	46
Gambar 4.3 Penginputan Pesanan.....	47
Gambar 4.4 Notifikasi Penyimpanan Data (staf).....	48
Gambar 4.5 Tampilan Masuk DSS (manajer).....	48
Gambar 4.6 Notifikasi kegagalan dan keberhasilan masuk aplikasi DSS (manajer).....	49
Gambar 4.7 Menu Utama.....	49
Gambar 4.8 Fasilitas Daftar Karyawan (Penginputan, Pencarian, dan Laporan).....	50
Gambar 4.9 Fasilitas Daftar Pelanggan (Penginputan, Pencarian, dan Laporan).....	51
Gambar 4.10 Fasilitas Daftar Pesanan (Verifikasi, Pencarian, dan Laporan).....	53
Gambar 4.11 Menu Pengelompokan Data Penjualan.....	54
Gambar 4.12 Grafik Penyebaran Pelanggan (Pulau)	55
Gambar 4.13 Grafik Penyebaran Pelanggan (Propinsi) dan Sektor Pelanggan.....	56
Gambar 4.14 Grafik Perkembangan Pelanggan.....	57
Gambar 4.15 Grafik Perkembangan Penjualan.....	58
Gambar 4.16 Perkembangan Penjualan (Pulau).....	58
Gambar 4.17 Grafik Perkembangan Penjualan (Provinsi).....	59
Gambar 4.18 Grafik Perkembangan Penjualan (Sektor Pelanggan).....	60
Gambar 4.19 Grafik Kinerja Penjualan Staf Pemasaran dan Penjualan.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara Dengan Pihak Perusahaan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Secara umum, karoseri adalah penutup kerangka mobil atau bagian utama badan mobil. Pada dasarnya karoseri dapat diartikan sebagai suatu kegiatan usaha jasa pembuatan badan mobil, truk, bus, dan minibus beserta fasilitas bagian dalam mobil diatas *chassis* dan mesin. Dikelompokkan sebagai jasa, karena bidang ini bertujuan untuk menambah nilai dari produk yang sudah ada dengan berbagai variasi bentuk, kualitas dan jenis sesuai dengan permintaan pelanggan. Selain itu, dalam bidang karoseri pelanggan memiliki kekuatan yang besar, dikarenakan pesanan selalu menyesuaikan keinginan pelanggan. Di sisi lain, hal tersebut juga menjadi kelebihan industri karoseri karena mampu memproduksi produk yang beranekaragam. Dalam karoseri proses manual masih melekat dalam pembuatannya. Manual yang dimaksud adalah pembuatan badan mobil berdasarkan keterampilan manusia. Dapat dikatakan bahwa kualitas dari jasa yang diberikan dalam pembuatan karoseri memiliki ketergantungan yang sangat tinggi terhadap keterampilan manusia.

Pada awal mula industri karoseri muncul di Indonesia, proses pembuatannya masih menggunakan rangka kayu yang dilapisi dengan plat logam tipis. Namun dengan berjalannya waktu, perkembangan teknologi juga banyak diterapkan di berbagai industri salah satunya industri karoseri. Dengan perkembangan teknologi tersebut, beberapa proses pembuatan karoseri berpindah haluan dari proses manual menjadi proses menggunakan mesin atau semacam alat bantu. Penerapan teknologi tersebut dilakukan oleh industri karoseri untuk meningkatkan kualitas produknya dan juga menurunkan tingkat ketergantungan pada keterampilan manusia dalam membuat karoseri. Teknologi baru dalam pembangunan karoseri yang digunakan saat ini adalah *Monocoque* yang mempunyai tingkat keselamatan yang lebih tinggi serta kenyamanan yang lebih baik dan penggunaan bahan-bahan ringan dan kuat seperti alumunium, serat kaca termasuk serat arang.

PT Aman Sinambung Karya atau biasa disebut PT ASKA merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang industri karoseri dengan segala jenis produk yang telah dihasilkan. Sampai saat ini semua permintaan pelanggan dari mulai permintaan yang umum sampai yang rumit dapat diselesaikan dengan baik oleh PT ASKA. Perusahaan yang telah berdiri puluhan tahun ini telah menerapkan beberapa perubahan dalam proses pembuatan karoseri. Mesin dan alat bantu pembuat karoseri pun digunakan oleh PT ASKA untuk meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan. Begitu pula dengan pengelolaan perusahaannya dimana seiring dengan perkembangan teknologi, PT ASKA pun menerapkan beberapa penggunaan teknologi yaitu sistem berbasis komputer. Sistem tersebut diterapkan dengan alasan untuk mempermudah dan mempercepat proses kegiatan operasional PT ASKA. Pengelolaan akan sistem berbasis komputer pun dirasa penting bagi perusahaan untuk dapat memaksimalkan kegiatan operasi perusahaan salah satunya kegiatan pemasaran.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT Aman Sinambung Karya yang bergerak di industri karoseri.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan dalam latar belakang masalah, maka penulis merumuskan beberapa pokok masalah yaitu:

1. Bagaimana sistem pengambilan keputusan pada kegiatan pemasaran di PT ASKA?
2. Bagaimana penerapan *decision support system* dalam pengambilan keputusan manajemen pada kegiatan pemasaran di PT ASKA?
3. Bagaimana penerapan *decision support system* yang memadai dalam rangka membantu pengambilan keputusan manajemen untuk mendukung efektivitas kegiatan pemasaran?
4. Bagaimana peranan *decision support system* dalam rangka membantu pengambilan keputusan manajemen untuk mendukung efektivitas kegiatan pemasaran?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Memperoleh gambaran mengenai sistem pengambilan keputusan pada kegiatan pemasaran di PT ASKA.
2. Mengetahui bagaimana penerapan *decision support system* dalam pengambilan keputusan manajemen pada kegiatan pemasaran di PT ASKA.
3. Mengetahui bagaimana penerapan *decision support system* yang memadai dalam rangka membantu pengambilan keputusan manajemen untuk mendukung efektivitas kegiatan pemasaran.
4. Mengetahui bagaimana peranan *decision support system* dalam rangka membantu pengambilan keputusan manajemen untuk mendukung efektivitas kegiatan pemasaran.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain:

1. Penulis

Sebagai sarana atau media penulis dalam menerapkan berbagai ilmu yang diperoleh dalam masa perkuliahan di bidang akuntansi. Penelitian ini bertujuan agar dapat menambah wawasan penulis mengenai sistem informasi akuntansi, khususnya topik sistem informasi berbasis komputer yang terfokus pada bagian *decision support system*.

2. Masyarakat Umum

Sebagai sumber informasi atau wadah bagi penelitian-penelitian di masa yang akan datang mengenai sistem informasi akuntansi, khususnya topik *decision support system*. Selain itu, juga membantu perusahaan yang ingin membuat keputusan yang tepat dengan meninjau berbagai aspek dan sudut pandang dari data dan informasi sehingga dapat meminimalisir keputusan yang dapat merugikan perusahaan.

1.5. Kerangka Pemikiran

Dalam kehidupan, setiap orang selalu dihadapkan pada berbagai pilihan yang harus diambil. Dari mulai melakukan hal-hal yang sederhana hingga hal yang kompleks. Sama halnya dengan perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasarannya, perusahaan akan selalu dihadapkan pada berbagai macam pilihan yang dapat memberikan dampak

positif dan negatif terhadap perusahaan. Maka dari itu, perusahaan harus memiliki sistem yang dapat menunjang kegiatan pemasaran perusahaan sehingga dapat berjalan sesuai dengan apa yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Menurut Romney dan Steinbart, sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data yang berupa data akuntansi atau data lainnya dan menghasilkan informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan (Romney & Steinbart, 2012 : 30). Sistem informasi akuntansi dibutuhkan untuk membantu perusahaan dalam mendapatkan informasi yang dapat digunakan untuk mendukung proses pengambilan keputusan.

Dengan berkembangnya teknologi, sistem yang dijalankan oleh perusahaan pun mengalami perkembangan. Hal tersebut dapat terlihat dari penggunaan sistem berbasis komputer untuk mendukung kegiatan pemasaran perusahaan. Dalam pengambilan keputusan, teknologi pun ikut berperan penting untuk menghasilkan keputusan yang sesuai dengan tujuan perusahaan. Menurut O'Brien dan Marakas, *Decision Support System* (DSS) adalah sistem informasi berbasis komputer yang memberikan informasi interaktif untuk mendukung manajer dan *business professionals* selama proses pembuatan keputusan. DSS menggunakan *analytical models, specialized database*, wawasan dari pembuat keputusan, model pemrosesan berbasis komputer yang interaktif untuk mendukung keputusan bisnis yang *semi-structured* (O'Brien & Marakas, 2009: 384).

Saat ini, industri karoseri di Indonesia sedang dalam kondisi yang kurang baik. Hal tersebut dirasakan oleh Presiden direktur PT Rahayu Santosa (RS) salah satu perusahaan karoseri di Indonesia, yang mengatakan bahwa penurunan yang mereka rasakan sebagai dampak melemahnya ekonomi yang cukup signifikan. Sehingga mereka juga tidak terlalu berambisi dalam mengeluarkan konsep karoseri baru. Penurunan tersebut terjadi kisaran 30-40 persen di awal tahun 2016 tetapi beberapa bulan ini kondisi industri karoseri mengalami peningkatan meski belum signifikan. Peningkatan tersebut disebabkan oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kegiatan pemasaran. Hal tersebut terlihat dari penyelenggaraan pameran bus, truk dan industri komponen dan aksesoris IIBT 2016 dan INAPA 2016 dirasa lebih ramai dibandingkan tahun 2015. Sejumlah vendor yang tampil sebagai peserta menikmati kesuksesan dalam meraih pesanan dari berbagai pelanggan di pameran ini.

Kondisi tersebut dialami oleh PT ASKA dimana minimnya permintaan produksi karoseri saat ini dapat menjadi hambatan perusahaan untuk tetap hidup di industri karoseri. Selain itu munculnya pesaing-pesaing baru menjadi tantangan untuk perusahaan dalam menjalankan kegiatan usahanya. Perusahaan harus menentukan langkah yang akan diambil dengan adanya kondisi tersebut. Langkah-langkah tersebut mengacu kepada keputusan yang akan diambil oleh perusahaan dalam rangka mendukung kegiatan pemasaran sehingga dapat menciptakan permintaan dari pelanggan.

Dalam mengambil keputusan, perusahaan akan dihadapkan pada berbagai macam risiko yang ada. Risiko tersebut dapat menjadi kesempatan dan ancaman bagi perusahaan. Dengan memaksimalkan pengelolaan keputusan melalui *decision support system*, diharapkan dapat memfasilitasi pengambilan keputusan yang dilakukan manajemen sehingga dapat mengacu pada kesempatan dan meminimalisir ancaman yang dapat berdampak bagi perusahaan. Selain itu, penilaian dari beberapa sudut pandang dapat difasilitasi oleh DSS dengan memberikan data dan informasi yang memiliki keterkaitan dengan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan khususnya kegiatan pemasaran.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Peranan *Decision Support System* Dalam Rangka Membantu Pengambilan Keputusan Manajemen Untuk Mendukung Efektivitas Kegiatan Pemasaran (Studi kasus pada PT Aman Sinambung Karya)”

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti telah melakukan survey ke lapangan dimana PT ASKA berdiri. Perusahaan tersebut berlokasi di Jalan Raya Jakarta Bogor km 50, Ciluar Bogor.