

ABSTRAK

IMPLEMENTASI METODE *PROTOTYPE* DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI *PROBLEM IDENTIFICATION AND CORRECTIVE ACTION (PICA)* BERBASIS *WEB* PADA PT XYZ

Oleh

Nama : Haidar Hardi Wibowo

NIM : 1322044

(Program Studi Sistem Informasi Industri Otomotif)

PT XYZ merupakan anak usaha dari PT XYZ Group yang menjadi distributor dan menjadi main dealer resmi motor Honda yang memiliki 117 dealer Jakarta – Tangerang. Dealer-dealer pada PT XYZ memiliki peranan dalam menjaga kualitas produk dan layanan yang mencakup penjualan, pemeliharaan, dan suku cadang. Operasional dealer tersebut harus standar dan konsisten dengan memperhatikan kepuasan dan ekspektasi pelanggan. Dealer memiliki performanya masing-masing yang penilaiannya dilakukan dalam survey setiap semester, sub departemen *Customer Satisfaction Level (CSL)* dalam perannya melakukan pengumpulan dan penilaian performa dealer berdasarkan survey konsumen pada dealer-dealer PT XYZ. CSL mengelola dan menganalisis akar masalah pada temuan keluhan yang ada pada dealer dan membuat tindak lanjut perbaikan layanan dengan dibuatnya *Problem Identification and Corrective Action (PICA)* yang kemudian dikirimkan ke dealer terkait. Dealer-dealer yang menerima PICA tersebut harus membaca masalah dan menindaklanjutinya dengan mengunggah hasil perbaikan berupa foto atau video. Pengelolaan PICA dalam menggunakan spreadsheet menimbulkan masalah, seperti kompleksitas data yang berulang tiap semester dengan jumlah paling sedikit 100 PICA dari berbagai *dealer*, monitoring PICA dan unggahan *Evidence* sehingga sulit dipastikan dealer telah benar-benar menyelesaikan tindakan perbaikannya, serta proses *approval* yang belum diterapkan apabila terdapat *Evidence* yang tidak sesuai. Selain itu, data *corrective action* antar dealer masih tercampur dalam satu file spreadsheet yang sama. Untuk mengatasi rentetan masalah tersebut, dilakukan langkah dengan mengembangkan sistem berbasis web yang dapat menggantikan penggunaan spreadsheet, menggunakan metode pengembangan *prototype* yang disertai dengan analisis sistem dengan UML. Hasil dari sistem yang dibangun adalah terjadinya pengelolaan PICA yang baik, *Dashboard* interaktif yang menampilkan total PICA, progres unggahan *Evidence*, dan persentase *approval* dalam membantu monitoring PICA dan *Evidence*, fitur *approval* yang digunakan dalam menjaga kesesuaian *Evidence* yang telah diunggah, serta hak akses privasi data dealer agar lebih fokus pada perbaikan yang telah ditugaskan tanpa tercampur data dealer lain.

Kata kunci: Sistem Informasi, *Problem Identification and Corrective Action*, *Approval*, *Evidence* Perbaikan,