



Implementasi *Electronic Assistant* Pelayanan Konsumen Penjualan Produk Nissan PT. Wahana Meta Riau

Agus Listiyo

Jurusan Teknik Informatika

Agus_listiyo@stmik-amik-riau.ac.id

Karpen

Jurusan Teknik Informatika

karpen@stmik-amik-riau.ac.id

Abstrak

*Sebagai salah satu instansi perusahaan yang bergerak dibidang penjualan otomotif mobil, PT. Wahana Meta Riau berusaha dengan keras melakukan berbagai usaha demi melancarkan dan mengoptimalkan penjualannya di wilayah Provinsi Riau dan sekitarnya. Untuk mencapai target penjualan yang telah ditetapkan oleh pihak Nissan pusat, dimana target tersebut telah dievaluasi dan disesuaikan dengan market pasar, tingkat kebutuhan ekonomi dan sumber daya manusia yang ada. Dealer mobil Nissan yang terpusat di Pekanbaru, dalam memasarkan produknya menggunakan jasa sales, dimana sales ini merupakan ujung tombak dalam pemasarannya, namun kegiatan yang dilakukan masih ada kendala, yang disebabkan luasnya wilayah sehingga sulit untuk menyampaikan informasi terkait harga, spesifikasi dan promo-promo mobil Nissan terbaru di periode tertentu, sehingga berdampak kurang maksimalnya target penjualan. Dalam meningkatkan pelayanan terhadap konsumen untuk penjualan produk Nissan PT. Wahana Meta Riau perlu adanya sebuah sistem aplikasi yang dapat melayani konsumen dengan cepat dan mudah, yaitu menggunakan *electronic assistant*. Sistem *electronic assistant* ini untuk peningkatan kegiatan pelayanan terhadap konsumen tanpa batas waktu dan dapat diakses langsung oleh konsumen..*

Kata Kunci : Electronic Assistant, Konsumen, Pelayanan, Sales

1. Pendahuluan

PT. Wahana Meta Riau adalah perusahaan yang bergerak pada bidang penjualan serta sentral servis

mobil bermerek Nissan. Untuk kegiatan penjualannya, sales marketing selalu berada pada baris terdepan. Untuk melayani konsumen sales marketing berusaha menjadi yang terbaik dalam pencapaian target penjualan. Persaingan antara kompetitor perusahaan otomotive dan persaingan antara sesama sales yang semakin tahun semakin meningkat sangat berakibat pada turunnya omzet penjualan. Permasalahan yang terjadi saat ini menyebabkan kinerja sistem tidak maksimal dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen atau calon pembeli. Interaksi antara konsumen dengan sales dilakukan secara manual dimana konsumen perlu kepastian dalam perhitungan cicilan mobil, mengetahui ketersediaan unit yang masih dianggap lambat karna dilakukan secara manual. Keluhan dan pertanyaan pelanggan terkadang tidak tersampaikan dengan baik karna harus melalui CS (*customer service*) atau melalui sales. Dari uraian tersebut, yang menjadi masalah dalam PT. Wahana Meta Riau dalam pemasaran produknya antara lain adalah :

1. Kurang maksimalnya pelayanan *sales* terhadap konsumen karena semua proses dilakukan secara manual.
2. Proses yang lama dalam mengetahui perhitungan detail cicilan mobil karena hanya menggunakan kalkulator sehingga kurang cepat pada saat konsumen mengganti uang muka dan waktu yang di inginkan.
3. Tidak mendapatkan kepastian *stock* untuk warna dan *type* yang di inginkan oleh konsumen.
4. Kurang puasnya pelanggan terhadap keluhan dan pertanyaan yang di tanyakan karena tidak terarsip dengan baik.

Berdasarkan uraian dan masalah yang ada tersebut, maka dapat diambil suatu rumusan masalah dalam

penelitian ini, yaitu “ Bagaimana implementasi *electronic assistant* pelayanan konsumen penjualan produk Nissan di PT. Wahana Meta Riau ? “. Adanya aplikasi *electronic assistant* yang digunakan dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, diharapkan mampu memberikan solusi dan mengatasi permasalahan yang selama ini dihadapi oleh PT. Wahana Meta Riau, khususnya oleh para sales yang menjadi tumpuan untuk pemasaran produk Nissannya.

2. Landasan Teori

Electronic assistant (asisten elektronik/komputer) merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan kepada konsumen yang bisa diakses secara langsung. Dalam layanan ini seorang pelanggan (konsumen) dapat lebih mudah untuk mengetahui tentang suatu produk, tanpa harus bertemu atau berhadapan dengan seorang sales. Asisten komputer merupakan ilmu yang mempelajari alat listrik arus lemah yang dioperasikan dengan cara mengontrol aliran elektron atau partikel bermuatan listrik dalam suatu alat seperti komputer, peralatan elektronik, termokopel, semikonduktor, dan lain sebagainya. Ilmu yang mempelajari alat-alat seperti ini merupakan cabang dari ilmu fisika, sementara bentuk desain dan pembuatan sirkuit elektroniknya adalah bagian dari teknik elektro, teknik komputer, dan ilmu/teknik elektronika dan instrumentasi. Alat-alat yang menggunakan dasar kerja elektronika ini disebut sebagai peralatan elektronik (*electronic devices*).

Kepuasan konsumen (pelanggan) merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis. Keputusan perusahaan melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti keluhan konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitas konsumen. Kualitas layanan juga dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan secara langsung dan mempengaruhi loyalitas pelanggan secara tidak langsung melalui kepuasan. Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan layanan suatu perusahaan sehingga berdampak kepada peningkatan *market share* suatu produk. Kualitas layanan sangat krusial dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Perusahaan yang memiliki layanan yang superior akan

dapat memaksimalkan performa perusahaan (Aryani & Rosinta, 2010).

Pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus dapat memberikan rasa puas, rasa puas ini merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Bila kinerja produk tidak sesuai dengan harapannya setelah dikonsumsi maka konsumen akan merasa tidak puas sehingga dari pembelajaran tersebut dia akan merasa kecewa. Namun bila terjadi sebaliknya yaitu kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapannya, maka konsumen akan merasa amat bergairah untuk mengkonsumsi produk atau jasa itu kembali. Baik tidaknya kualitas pelayanan sangat tergantung pada kemampuan si penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten, terdapat lima dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu :

1. Wujud Fisik / bukti langsung

Wujud yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik tersebut meliputi gedung, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Wujud fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi konsumen. Semakin bagus fasilitas fisik yang disediakan bagi konsumen maka semakin besar pula harapan konsumen pada perusahaan pemberi jasa tersebut.

2. Keandalan

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan. Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya yaitu wujud fisik, daya tanggap, jaminan dan kepastian, serta empati dimensi keandalan sering dipersepsikan menjadi yang paling penting bagi pelanggan dari beragam industri jasa. Karena apabila konsumen merasakan bahwa keandalan suatu perusahaan jasa sangat sesuai dengan harapan, maka mereka akan bersedia mengeluarkan biaya tambahan agar perusahaan melaksanakan transaksi seperti yang dijanjikan.

3. Daya Tanggap

Dimensi ini adalah dimensi yang paling dinamis. Harapan dari konsumen hampir dapat dipastikan akan mengalami perubahan seiring dengan kecepatan daya tanggap dari pemberi jasa.

4. Jaminan

Jaminan untuk kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan maupun sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau resiko dan keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya.

5. Empati

Yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Apabila tidak, perusahaan akan kehilangan kesempatan untuk dapat memuaskan mereka dari aspek ini (Pertiwi, 2010).

Unified Modelling Language (UML) adalah suatu alat yang digunakan untuk memvisualisasikan tampilan dan mendokumentasikan hasil analisa dan desain yang berisi sintak dalam memodelkan sistem secara visual. Juga merupakan satu kumpulan konvensi pemodelan yang digunakan untuk menentukan atau menggambarkan sebuah sistem software yang terkait dengan objek. Sejarah UML sendiri terbagi dalam dua fase; sebelum dan sesudah munculnya UML. Dalam fase sebelum, UML sebenarnya sudah mulai diperkenalkan sejak tahun 1990an namun notasi yang dikembangkan oleh para ahli analisis dan desain berbeda-beda, sehingga dapat dikatakan belum memiliki standarisasi. Fase kedua; dilandasi dengan pemikiran untuk mempersatukan metode tersebut dan dimotori oleh Object Management Group (OMG) maka pengembangan UML dimulai pada akhir tahun 1994 ketika Grady Booch dengan metode OOD (*Object-Oriented Design*), Jim Rumbaugh dengan metode OMT (*Object Modelling Technique*) mereka ini bekerja pada Rasional Software (*Object-Oriented Software Engineering*) yang bekerja pada perusahaan Objectory Rasional. Berikut tujuan utama dalam desain UML antara lain adalah, (Haviluddin, 2011) :

1. Menyediakan bagi pengguna (analisis dan desain sistem) suatu bahasa pemodelan visual yang ekspresif sehingga mereka dapat mengembangkan dan melakukan pertukaran model data yang bermakna.
2. Menyediakan mekanisme yang spesialisasi untuk memperluas konsep inti.
3. Karena merupakan bahasa pemodelan visual dalam proses pembangunannya maka UML bersifat independen terhadap bahasa pemrograman tertentu.
4. Memberikan dasar formal untuk pemahaman bahasa pemodelan.

5. Mendorong pertumbuhan pasar terhadap penggunaan alat desain sistem yang berorientasi objek (OO).

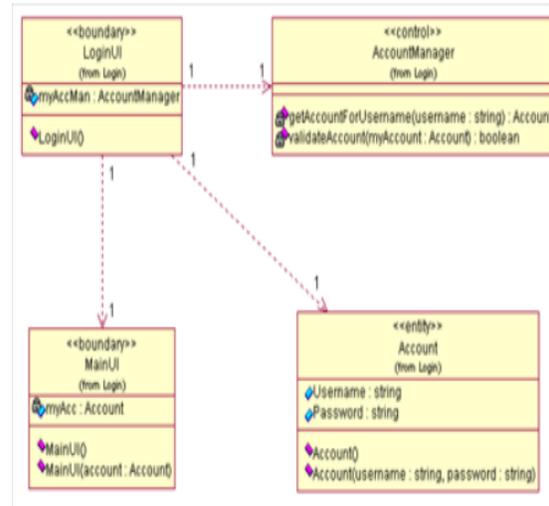
6. Mendukung konsep pembangunan tingkat yang lebih tinggi seperti kolaborasi, kerangka, pola dan komponen terhadap suatu sistem.

7. Memiliki integrasi praktik terbaik

Pada bahasa pemrograman yang berorientasi kepada penggunaan UML, memiliki beberapa diagram, antara lain yaitu :

1. Class diagram,

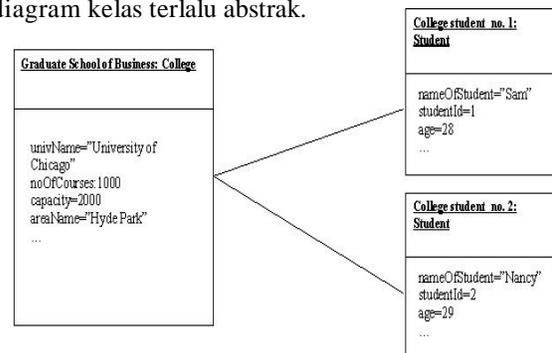
Class diagram menggambarkan struktur statis dari kelas dalam sistem anda dan menggambarkan atribut, operasi dan hubungan antara kelas. Class diagram membantu dalam memvisualisasikan struktur kelas-kelas dari suatu sistem dan merupakan tipe diagram yang paling banyak dipakai. Selama tahap desain, class diagram berperan dalam Menangkap struktur dari semua kelas yang membentuk arsitektur sistem yang dibuat.



Gambar 1. Contoh notasi class diagram UML

2. Object diagram

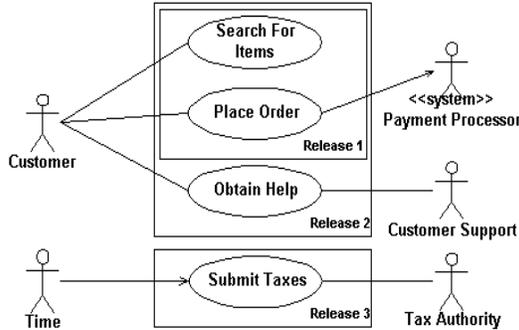
Object diagram dapat menggambarkan kejelasan kelas dan warisan dan kadang-kadang diambil ketika merencanakan kelas, atau untuk membantu pemangku kepentingan non-program yang mungkin menemukan diagram kelas terlalu abstrak.



Gambar 2. Contoh object diagram UML

3. Use case diagram

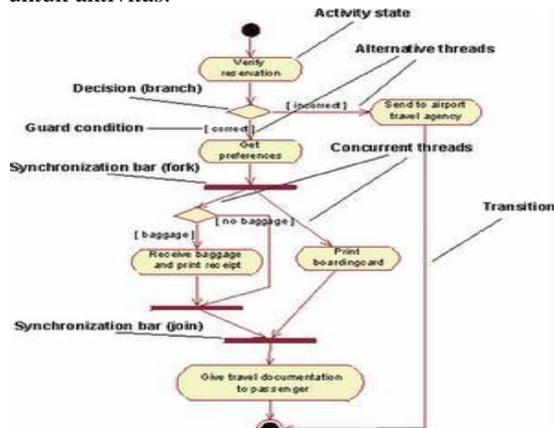
Diagram yang menggambarkan actor, use case dan relasinya sebagai suatu urutan tindakan yang memberikan nilai terukur untuk aktor. Sebuah use case digambarkan sebagai elips horizontal dalam suatu diagram UML use case.



Gambar 3. Contoh use case diagram UML

4. Activity diagram

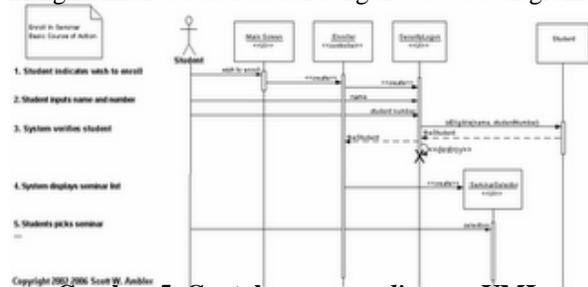
Menggambaran aktifitas-aktifitas, objek, state, transisi state dan event. Dengan kata lain kegiatan diagram alur kerja menggambarkan perilaku sistem untuk aktivitas.



Gambar 4. Contoh activity diagram UML

5. Sequence diagram

Sequence diagram menjelaskan interaksi objek yang disusun berdasarkan urutan waktu. Secara mudahnya sequence diagram adalah gambaran tahap demi tahap, termasuk kronologi (urutan) perubahan secara logis yang seharusnya dilakukan untuk menghasilkan sesuatu sesuai dengan use case diagram.



Gambar 5. Contoh sequence diagram UML.

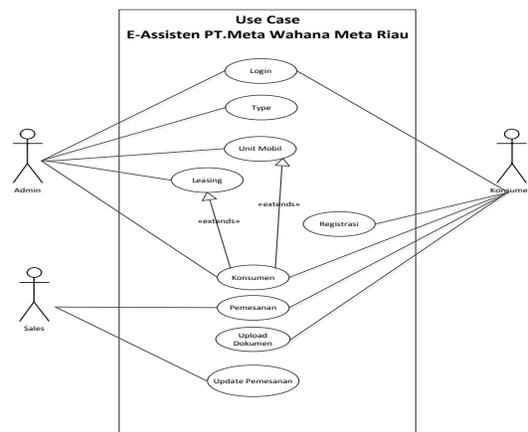
3. Perancangan Sistem

Perancangan sistem yang akan dibangun adalah untuk meningkatkan pelayanan penjualan terhadap calon pembeli atau konsumen. Aspek dalam sistem yang sedang berjalan pada bagian penjualan dan pelayanan terhadap calon pembeli antara lain, adalah lambatnya kinerja pada sistem penjualan sehingga tidak memaksimalkan pelayanan terhadap leasing atau calon pembeli (konsumen). Interaksi antara leasing dengan sales dilakukan secara manual dimana leasing diharuskan bertatap muka dengan sales untuk memberikan kepastian dan informasi tentang unit mobil yang akan dibeli seperti jumlah cicilan yang akan dibayar setiap bulan. Untuk itu perlu adanya sistem yang dapat memberikan layanan kepada pelanggan (konsumen) dengan cepat dan tidak perlu adanya tatap muka langsung dengan sales, maka diperlukan adanya sistem electronic assistant sebagai bentuk palayanannya.

Untuk perancangan sistem electronic assistant, menggunakan pemodelan dengan Unified Modelling Language (UML). Pemodelan dengan UML yang terbagi ke dalam use case, sequence diagram, Activity diagram dan class diagram, sabagai berikut :

1. Pemodelan Use Case

Penggunaan pemodelan dengan Use Case dalam UML menggambarkan interaksi antara user (pengguna), dalam hal ini adalah para konsumen atau pelanggan yang akan melakukan transaksi dengan sales maupun antara sales dengan pihak leasing. Dalam pemodelan ini juga menggambarkan hubungan antara aktor yang terhubung dengan dengan tindakan/kegiatan yang dilakukannya. Pemodelan Use case diagram untuk sistem electronic assistant dapat dilihat sebagai berikut :

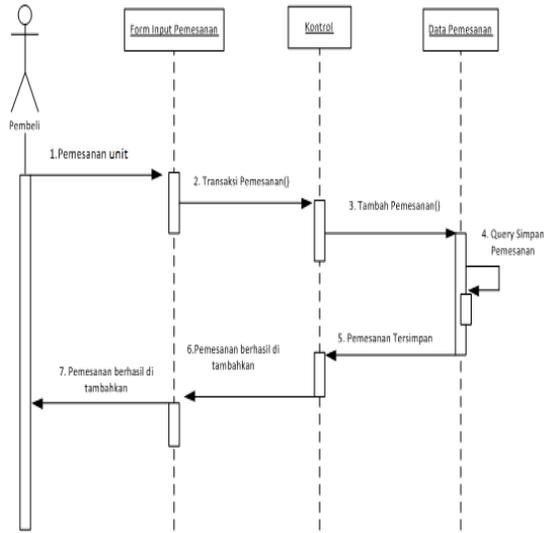


Gambar 6. Perancangan sistem dengan use case

2. Sequence Diagram

Pemodelan sequence diagram menjelaskan tentang calon pembeli (konsumen) atau leasing melakukan pemesanan unit mobil dengan memilih unit yang sudah

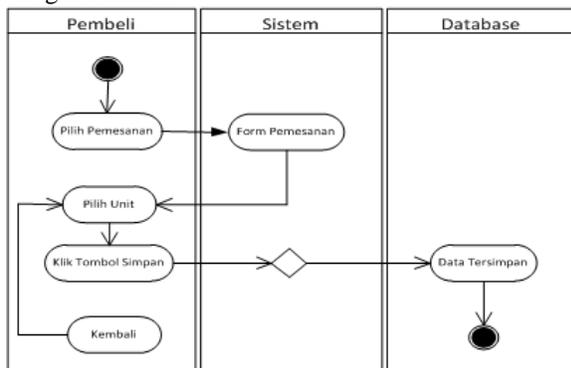
tersedia, dimana cara pembayaran dapat dilakukan secara cash atau kredit. seperti pada *sequence diagram* di bawah ini.



Gambar 7. Perancangan dengan *sequence diagram*

3. *Activity Diagram*

Activity diagram menggambarkan berbagai alur aktivitas dalam sistem yang sedang dirancang, bagaimana masing-masing alir berawal, *decision* yang mungkin terjadi, dan bagaimana mereka berakhir. *Activity diagram* merupakan *state diagram* khusus, dimana sebagian besar *state* adalah *action* dan sebagian besar transisi di-*trigger* oleh selesainya *state* sebelumnya (*internal processing*). *Activity diagram* yang dipergunakan dalam perancangan sistem ini antara lain mencakup, *activity diagram* untuk login, pemasukan data tipe mobil, pemasukan data unit mobil, pemasukan data leasing, data konsumen, dan data pemasukan untuk pemesanan mobil. Dalam perancangan *activity diagram* menjelaskan alur kerja sistem sesuai dengan aktifitas yang dilakukannya. *Activity diagram* untuk pemesanan unit mobil, dimana calon pembeli melakukan pemesanan unit sesuai dengan tipe dan leasing yang di inginkan oleh calon pembeli, yang dapat dilihat *activity diagram*nya sebagai berikut :



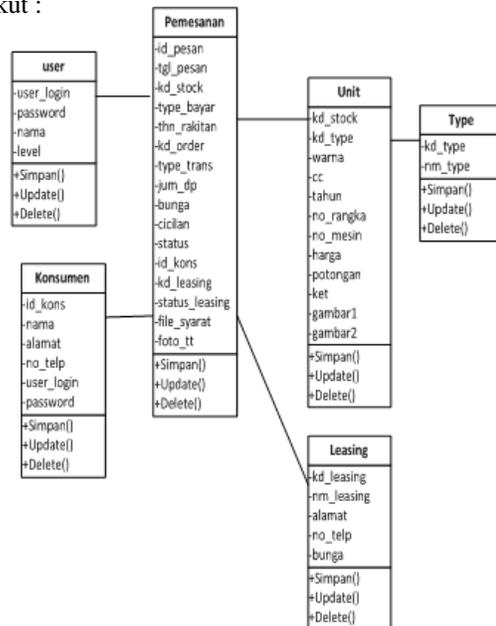
Gambar 8. Perancangan dengan *activity diagram*

4. *Class Diagram*

Perancangan dengan UML untuk *Class diagram*, merupakan perancangan yang menjelaskan mengenai sejumlah tabel yang saling memiliki keterhubungan satu dengan yang lain. Setiap tabel akan berisikan sejumlah *field* data yang merupakan tempat untuk melakukan penyimpanan sejumlah data-data yang berhubungan dengan sistem yang akan dibuat. Perancangan *class diagram* juga menunjukkan adanya hubungan antara data disetiap isian dengan isian data tabel lainnya, dimana hubungan ini ditunjukkan dengan adanya *primary key* dan *foreign key* untuk tabel yang sudah ditentukan.

Untuk membuat UML dengan *class diagram*, harus dilakukan perancangan database nya terlebih dahulu yang merupakan tahapan dalam menentukan media penyimpanan data. Perancangan tabel atau database harus sudah ternormalisasi dengan baik sehingga dalam melakukan *query* dengan tabel yang berelasi dapat menghasilkan informasi sesuai dengan perintah *query* yang dilakukan. Perancangan database yang dalam hal ini akan digambarkan dengan menggunakan UML untuk *Class Diagram*, mencakup beberapa tabel, yaitu tabel user, tabel konsumen, tabel, tabel tipe kendaraan, tabel unit, tabel pemesanan dan tabel konsumen.

Class diagram yang dipergunakan dalam perancangan sistem *electronic assistant* pelayanan konsumen produk nissan, dapat digambar sebagai berikut :



Gambar 9. Perancangan dengan *class diagram*

Setelah melakukan perancangan sistem dengan menggunakan pemodelan UML, selanjutnya adalah melakukan perancangan *interface* yang meliputi perancangan laporan (*output*) dan masukan (*input*). Hal ini diperlukan sebagai tempat untuk bisa memasukkan data-data dan melihat hasilnya.

1. Perancangan Output

Perancangan output menjelaskan hasil dari masukan sejumlah data sesuai dengan yang sudah diinputkan. Dalam perancangan output ini terbagi menjadi beberapa perancangan, yaitu perancangan output unit kendaraan, output konsumen dan output untuk pemesanan secara credit dan cash serta pelunasan leasing, yang dapat dilihat sebagai berikut :

LOGO

LAPORAN DATA UNIT

No	Kode	Type	Warna	CC	Tahun	Harga	Potongan	Ex. Promo	Gambar
99	9(10)	X(30)	X(10)	X(10)	9999	9(10)	9(10)	99-99-9999	X(50)
99	9(10)	X(30)	X(10)	X(10)	9999	9(10)	9(10)	99-99-9999	X(50)

Pekanbaru, 99-99-9999

(Agus Marketing)

Gambar 10. Perancangan output data unit

LOGO

LAPORAN PEMESANAN UNIT

DARI TANGGAL : 99-99-9999 S/D TANGGAL : 99-99-9999

No	Cash/Credit	Tanggal	Kode Order	Kode Stock	Type	CC	Warna	Harga	Status
99	X(10)	99-99-9999	X(10)	X(10)	X(30)	X(10)	X(10)	9(10)	X(15)
99	X(10)	99-99-9999	X(10)	X(10)	X(30)	X(10)	X(10)	9(10)	X(15)

Pekanbaru, 99-99-9999

(Agus Marketing)

Gambar 11. Perancangan output pemesanan unit

LOGO

LAPORAN PEMESANAN UNIT CASH

DARI TANGGAL : 99-99-9999 S/D TANGGAL : 99-99-9999

No	Cash/Credit	Tanggal	Kode Order	Kode Stock	Type	CC	Warna	Harga	Status
99	X(10)	99-99-9999	X(10)	X(10)	X(30)	X(10)	X(10)	9(10)	X(15)
99	X(10)	99-99-9999	X(10)	X(10)	X(30)	X(10)	X(10)	9(10)	X(15)

Pekanbaru, 99-99-9999

(Agus Marketing)

Gambar 12. Perancangan output pemesanan cash

LOGO

LAPORAN PELUNASAN LEASING

ORDER DARI TANGGAL : 99-99-9999 S/D TANGGAL : 99-99-9999

No	Tanggal	Kode Order	Kode Stock	Type	CC	Warna	Harga	Uang Muka	Leasing	Cicilan	Type Tipes	Status Pembayaran	Nama Konsumen
99	99-99-9999	X(10)	X(10)	X(30)	X(10)	X(10)	9(10)	X(15)	X(30)	9(10)	X(10)	X(10)	X(30)
99	99-99-9999	X(10)	X(10)	X(30)	X(10)	X(10)	9(10)	X(15)	X(30)	9(10)	X(10)	X(10)	X(30)

Pekanbaru, 99-99-9999

(Agus Marketing)

Gambar 13. Perancangan output pembayaran

Selanjutnya adalah melakukan perancangan input, rancangan input unit mobil adalah untuk memasukan unit mobil kedalam sistem dengan memilih type, warna dan isian data sesuai dengan form input berikut:

INPUT UNIT MOBIL

Kode Stock

Type

Warna

CC

Tahun

No.Rangka

No.Mesin

Harga

Potongan

Gambar 1

Gambar 2

Gambar 14. Perancangan input unit mobil

Rancangan form input konsumen adalah untuk memasukan data konsumen atau pelanggan yang diinput langsung oleh calon pelanggan atau konsumen melalui website, dengan form seperti berikut :

PENDAFTARAN PELANGGAN

User Login

Password

Nama

Alamat

No.Telp

Gambar 15. Perancangan input data konsumen

Rancangan input pemesanan unit kendaraan, yang mencakup untuk pemesanan secara credit maupun pemesanan secara cash dalam pembayarannya.

Gambar 16. Perancangan input pemesanan unit

4. Implementasi Sistem

Dalam implementasi sistem yang sudah selesai, akan menampilkan halaman- halaman yang terdapat pada sistem informasi *Electronic Assistant* Pelayanan Konsumen Pada PT.Wahana Meta Riau, pertama adalah adanya halaman ini admin akan melakukan penambahan data kedalam database dengan memasukkan data master, type, unit, leasing, konsumen, dan pembuatan laporan pemesanan, seperti berikut ini :



Gambar 17. Interface sistem halaman admin

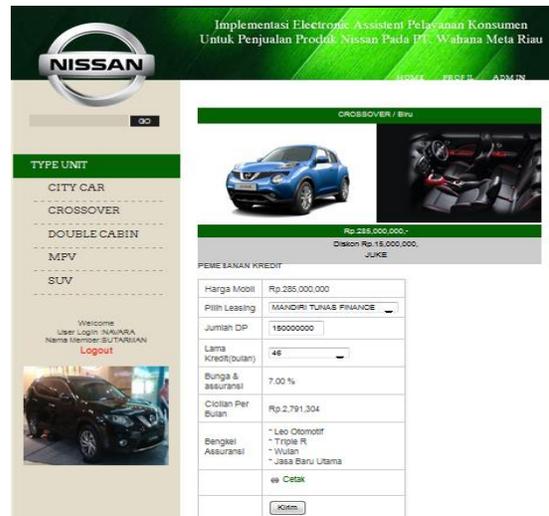
NO	KODE	TYPE	WARNA	CC	TAHUN	HARGA	POTONGAN	GAMBAR
1	00001	CITY CAR	Silver	1.200	2016	163.400.000	17.000	
2	00002	MPV	Hitam	astfd	2016	150.000.000	9.000.000	
3	00003	CITY CAR	Putih	1500	2016	220.800.000	40.000.000	
4	00004	DOUBLE CABIN	Putih	25000	2016	435.000.000	1.000.000	

Pekanbaru, 19-Aug-2016

(agus marketing)

Gambar 18. Laporan data unit kendaraan

Dari gambar di atas tersebut dapat dilihat bahwa laporannya menunjukkan tentang data unit kendaraan yang sudah tersedia. Dalam laporan data unit ini para pelanggan (konsumen) dapat melakukan pilihan kendaraannya sesuai dengan keinginannya, seperti tipe kendaraan, warna tahun pembuatan dan harga. Semua itu sudah ditampilkan dengan jelas, sehingga dalam hal ini para konsumen dapat melihat secara langsung dan memilihnya, sehingga pelayanan yang diberikan bisa maksimal hanya dengan melihat pada tampilan sistem yang sudah tersedia, serta dapat diakses dimana saja tanpa harus adanya tatap muka dengan salesmannya.



Gambar 19. Interface pemesanan unit mobil

Selanjutnya laporan pemesanan unit kendaraan, dalam pemesanan ini bisa diketahui tanggal pemesanan, tipe kendaraan, warna serta harganya. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut ini.

NO	CASH/CREDIT	TANGGAL	KODE ORDER	KODE STOCK	TYPE	CC	WARNA	HARGA	STATUS
1	Cash	2016-07-27		00009	SUV	2000	Merah	468.250.000	-
2	Cash	2016-07-27		00007	CROSSOVER	2000	Biru	285.000.000	-
3	Cash	2016-07-27		00009	SUV	2000	Merah	468.250.000	-
4	Cash	2016-08-08		00009	SUV	2000	Merah	468.250.000	Ok

Pekanbaru, 19-Aug-2016

(Agus Marketing)

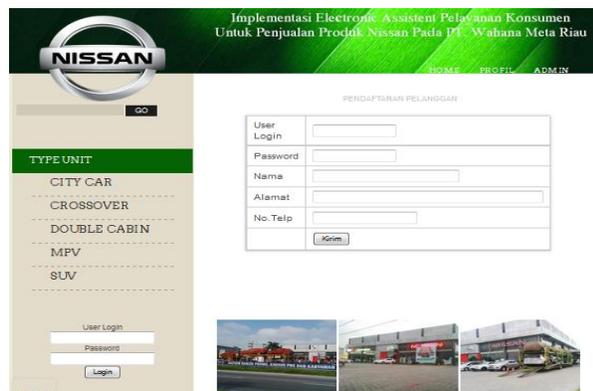
Gambar 20. Laporan data pemesanan

penggunaan layanan *elektronik assistant* diimplementasikan dengan adanya halaman *website*,

yang merupakan halaman yang dapat di kunjungi oleh pelanggan atau konsumen produk kendaraan yang ada. Dengan adanya fasilitas ini seorang pelanggan (konsumen) akan lebih mudah. untuk melakukan pilihan sesuai dengan keinginannya Semua pilihan sudah tersedia, seperti jika berhadapan secara langsung dengan sales. Adanya pelayanan ini akan membuat pelanggan dapat melakukan akses langsung dari tempat yang jauh, sehingga bisa melakukan penghematan biaya. Implementasi electronic assistant pelayanan konsumen penjaula produk Nissan, adalah sebagai berikut :



Gambar 21. Halaman *website electronic assistant*



Gambar 22. Halaman pendaftaran konsumen

5. Simpulan

Dari implementasi yang dilakukan, maka sistem *Electronic Assistant* pelayanan konsumen penjualan produk Nissan pada PT. Wahana Meta Riau, bisa dipergunakan dan berjalan dengan baik sesuai dengan perancangannya. Layanan yang diberikan berupa informasi yang meliputi unit produk yang tersedia, pemesanan, pemilihan, pembayaran *credit* maupun *cash* dan sstem dapat diakses dari tempat jauh serta pelanggan (konsumen) tidak harus datang ketempat pemasarannya.

6. Referensi

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Haviluddin. (2011). Memahami Penggunaan UML (Unified Modelling Language). *Memahami Penggunaan UML (Unified Modelling Language)*, 6(1), 1–15.
- Pertiwi, O. D. (2010). terhadap Kepuasan Konsumen RS St . Elisabeth Semarang. *Jurnal Khasanah Pertiwi*, 12(2), 117–124.