

**EVALUASI KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN JASA  
BENGKEL (*SERVICE*) PADA TOYOTA SALES OPERATION (TSO)  
PT ASTRA INTERNASIONAL, Tbk.  
(Studi Kasus pada AUTO 2000 Cabang Pecindilan Surabaya)**

**PROPOSAL UNTUK SKRIPSI S-1  
JURUSAN AKUNTANSI**



**DIAJUKAN OLEH :  
KIKI SURYANDHINI  
NIM : 040510425**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2009**

## ABSTRAK

Suatu entitas bisnis pastinya melakukan aktivitas operasional yang berhubungan dengan fungsi bisnis yang dijalankannya yang mana di dalam fungsi bisnis tersebut terdapat serangkaian proses bisnis. Tak terkecuali dengan AUTO 2000, salah satu *main dealer* untuk penjualan mobil yang mengusung merek Toyota di Indonesia. AUTO 2000 tidak hanya melakukan fungsi penjualan dan pemasaran untuk produk mobil saja, tetapi juga menyediakan penjualan jasa bengkel (*Service/After Sales*). Untuk menjalankan fungsi penjualan ini, AUTO 2000 membutuhkan sebuah sistem informasi penjualan yang sesuai dengan aktivitas bisnis perusahaan sehingga sistem informasi tersebut berhasil diterapkan dan secara tidak langsung dapat memberikan kontribusi positif bagi AUTO 2000 baik dari segi kinerja maupun kepuasan pelanggan dimana pelanggan merupakan aset penting bagi perusahaan. Keberhasilan sebuah sistem informasi merupakan tolok ukur yang sangat penting untuk melihat sejauh mana penerapan sistem informasi tersebut dapat memberi manfaat pada suatu organisasi. Penerapannya pun harus sesuai dengan harapan organisasi yang menerapkannya. Keberhasilan sistem informasi itu sendiri dapat ditentukan dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu sebagai alat ukurnya. Di dalam penelitian ini, peneliti mengukur keberhasilan sistem informasi ini berdasarkan kriteria-kriteria yang dikemukakan oleh Zwass dan Weber.

Subyek penelitian ini menitikberatkan pada fungsi penjualan jasa bengkel (*service*) yang diterapkan oleh AUTO 2000. Hal ini sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti, yaitu untuk mengetahui dan mengevaluasi seberapa besar tingkat keberhasilan sistem informasi penjualan yang tengah dijalankan saat ini oleh AUTO 2000.

Peneliti juga menggunakan tingkat keberhasilan penjualan jasa bengkel yang diterapkan oleh AUTO 2000 sebagai obyek penelitian. Obyek penelitian ini dievaluasi sesuai dengan kriteria pengukuran yang dipakai oleh peneliti berdasarkan pendapat Zwass dan Weber.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi penjualan jasa bengkel yang diadopsi oleh AUTO 2000 cukup memadai atau dapat dikatakan berhasil. Hal ini dapat dilihat dari jumlah nilai keseluruhan yang didapat dari hasil pengukuran yang didasarkan pada kriteria-kriteria yang dikemukakan oleh Zwass dan Weber yaitu mendapat nilai 5, yang artinya lebih dari 60% total kriteria pengukuran. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem informasi penjualan yang diadopsi oleh AUTO 2000 berhasil diterapkan sesuai dengan harapan dan tujuan awal sistem tersebut diadopsi. Saran yang dapat diberikan terhadap hasil penelitian ini yang didasarkan pada keberhasilan sistem informasi itu sendiri adalah tetap mempertahankan kualitas sistem dan selalu melakukan pengembangan dan menggali potensi yang masih ada di dalam sistem itu sendiri (SAP), agar sesuai dengan harapan pengguna dan lebih memberikan kontribusi terhadap perusahaan.

**Kata kunci :** sistem informasi penjualan dan keberhasilan sistem informasi