



Andi Riska Andreani S<sup>1</sup>  
 Muhammad Rafli Syukri<sup>2</sup>  
 Dzaky Mubarok<sup>3</sup>

## PEMANFAATAN SISTEM PENJUALAN DAN PELAYANAN SERVICE KENDARAAN DI PT BOSOWA BERLIAN MOTOR MAKASSAR

### Abstrak

PT Bosowa Berlian Motor Makassar menerapkan sistem penjualan dan pelayanan yang dinilai memiliki keunikan dan berbeda dibanding dengan perusahaan lainnya. Untuk itu, tujuan penelitian ini yaitu untuk mengkaji pemanfaatan sistem penjualan dan pelayanan service kendaraan di PT Bosowa Berlian Motor Makassar. Metode yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil temuan menunjukkan bahwa PT Bosowa Berlian Motor Makassar menerapkan sistem informasi yang berbasis teknologi informasi dalam proses penjualan dan pelayanan (services) kendaraan. Sistem manajemen informasi tersebut berupa website, aplikasi, dan Bosowa Automotive Management System (BAMS). Adanya sistem ini dapat menunjang efektivitas, efisiensi, akurasi, dan meminimalisir manipulasi terkait pencatatan dan transaksi yang ada. Proses dalam sistem penjualan meliputi penyelidikan pelanggan, identifikasi kebutuhan, penyeleksian kendaraan; tahap transaksi berupa penyusunan surat pemesanan kendaraan (SPK), proses pembiayaan, dan penyelesaian dokumen; serta tahap pengiriman dan layanan purna jual. Sementara sistem pelayanan service yang diterapkan PT Bosowa Berlian Motor yaitu meliputi booking service, penerimaan kendaraan, proses service, penyelesaian service dan layanan tambahan. Dengan demikian, diharapkan pada berbagai proses dan prosedur terkait penjualan maupun pelayanan tersebut dapat terus mengadopsi sistem informasi yang menunjang kinerja perusahaan dalam menjual produk maupun meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** Kendaraan, Penjualan, Pelayanan, Sistem

### Abstract

PT Bosowa Berlian Motor Makassar implements a sales and service system that is considered unique and different compared to other companies. For this reason, the aim of this research is to examine the utilization of the vehicle sales and service system at PT Bosowa Berlian Motor Makassar. The method used is a qualitative approach with observation, interview and documentation techniques. The findings show that PT Bosowa Berlian Motor Makassar implements an information system based on information technology in the vehicle sales and service process. The information management system is in the form of a website, application, and Bosowa Automotive Management System (BAMS). The existence of this system can support effectiveness, efficiency, accuracy and minimize manipulation related to existing records and transactions. Processes in the sales system include customer investigation, identification of needs, vehicle selection; transaction stage in the form of preparing a vehicle order letter (SPK), financing process, and completing documents; as well as the delivery stage and after-sales service. Meanwhile, the service system implemented by PT Bosowa Berlian Motor includes booking service, vehicle receipt, service process, service completion and additional services. Thus, it is hoped that the various processes and procedures related to sales and service can continue to adopt information systems that support the company's performance in selling products and increase customer satisfaction with the services provided.

**Keywords:** Vehicle, Sales, Service, System

<sup>1,2,3</sup>Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang  
 email: riska.andreani93@gmail.com, muhrafliisukri@gmail.com, mr922681@gmail.com

## PENDAHULUAN

Perkembangan bidang bisnis terus meningkat dan menunjukkan persaingan usaha yang semakin ketat. Setiap perusahaan saling berusaha meningkatkan kualitas bisnisnya sehingga dapat terus mempertahankan pangsa pasar dan mendapatkan kepercayaan publik untuk menjadi perusahaan yang dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Perusahaan pun terus berusaha berinovasi dengan menyusun strategi baik terkait sistem penjualan produk maupun pelayanan jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. Sistem yang tepat diterapkan pada perusahaan dapat menunjang perusahaan semakin maju dan berkembang, khususnya pada proses penjualan dan pelayanan. Perusahaan otomotif yang melangsungkan aktivitas bisnis seperti penjualan, pembelian, maupun service memerlukan sistem yang tertentu untuk menunjang keberhasilan (Miftah & Farismana, 2021:45). Dari sinilah adanya sistem penjualan dan pelayanan kepada pelanggan penting untuk diterapkan suatu perusahaan.

Sistem Penjualan adalah sistem tertentu yang diterapkan perusahaan ketika melakukan penjualan atau pemasaran produk terhadap konsumen. Sistem penjualan ini meliputi keseluruhan aktivitas usaha terutama dalam transaksi penjualan produk. Pada perusahaan otomotif memiliki sistem penjualan yang berguna untuk meninjau jumlah jasa atau part yang digunakan (Supardi, 2020:22). Agar bisa mencapai kinerja yang baik, maka penting bagi masing-masing perusahaan dalam mengadopsi sistem penjualan yang efektif untuk diimplementasikan pada proses penjualan produk maupun jasa (Putra, 2021:2). Saat ini, sistem penjualan yang marak diterapkan oleh pelaku usaha yaitu berbasis online dengan memanfaatkan e-commerce yang menawarkan kemudahan akses (Joelio et al., 2022:40). Bisnis retail juga sudah memiliki sistem penjualan tersendiri yang berbasis data dimana program yang diterapkan ini bisa diakses pengguna menuju menu utama penjualan barang (Nugroho, 2020:248).

Pelayanan Service berdasarkan Kotler (2012:68) yakni kegiatan yang dapat memberikan manfaat untuk pihak tertentu dimana secara umum tidak memiliki wujud dan tidak membuat pengguna layanan memiliki sesuatu yang berbentuk fisik. Pada sistem pelayanan ini, difokuskan untuk merancang sistem yang bentuknya bukan penjualan atau pemasaran produk melainkan berbentuk layanan/jasa. Pada bidang otomotif, layanan service ini berupa perawatan atau perbaikan dari kendaraan. Prabudi et al. (2021:41) menyatakan jika saat ini sistem yang diterapkan dalam penjualan maupun pelayanan service pada produk tertentu seperti computer sudah menerapkan sistem berbasis web dan android. Sistem terkomputerisasi dianggap menjadi upaya dalam meningkatkan kualitas pencatatan dan pelayanan secara lebih mudah, efektif dan efisien yang bisa diwujudkan dengan pelayanan berbasis website yang mampu meningkatkan kecepatan dan kinerja dalam pemberian layanan terhadap publik (Amandha et al., 2024:167).

PT Bosowa Berlian Motor Makassar merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di industri otomotif yang terdapat di Makassar dengan berfokus pada pemasaran mobil merek Mitsubishi dari main dealer yaitu PT Krama Yudha. PT Bosowa Berlian Motor menjadi dealer kendaraan Mitsubishi yang dipercaya sebagai agen tunggal atas merek tersebut di Indonesia oleh PT Krama Yudha Tiga Berlian Motor Jakarta. Perusahaan ini diketahui menerapkan suatu sistem penjualan dan pelayanan service kendaraan yang cukup unggul sehingga menarik untuk dibahas lebih lanjut. Sebenarnya sudah terdapat sejumlah kajian yang mengungkap mengenai sistem penjualan ataupun pelayanan pada suatu perusahaan. Pada jurnal yang ditulis oleh Putra (2021) membahas sistem manajemen pelayanan pelanggan yang terdapat di Toko Surya berupa php dan mysql. Jurnal Joelio et al., (2022) mengungkap bahwa sistem pelayanan yang digunakan e-commerce yaitu dengan metode service quality. Sejumlah jurnal tersebut sudah membahas mengenai sistem penjualan maupun pelayanan service pada suatu usaha namun tentu saja dibutuhkan pembaruan dan analisis yang berbeda pada lokasi penelitian yang lebih beragam. Hal ini menjadikan perlu dipaparkan secara lebih mendalam mengenai sistem penjualan dan pelayanan service yang diterapkan pada PT Bosowo Berlian Motor untuk mengatasi permasalahan yang terjadi dalam operasionalnya.

Berdasarkan pemaparan latar belakang permasalahan tersebut maka akan dibahas lebih lanjut terkait pemanfaatan sistem penjualan dan pelayanan service kendaraan pada PT Bosowa Berlian Motor Makassar. Permasalahan yang ditemukan dalam operasional perusahaan terutama terkait penjualan dan pelayanan menjadikan perlu adanya sistem tertentu yang diterapkan untuk mengatasi masalah tersebut. Adanya temuan ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan

memperkaya ilmu terkait sistem penjualan dan pelayanan yang bisa diterapkan dalam suatu usaha.

### METODE

Metode penelitian dalam jurnal pengabdian ini menggunakan berjenis kualitatif deskriptif. Pada pendekatan deskriptif kualitatif maka kajian akan mengungkap situasi sosial yang akan dipelajari secara menyeluruh, meluas, dan mendalam dengan memperhatikan aspek kualitatif. Adapun lokasi pengabdian dilakukan di PT Bosowa Berlian Motor beralamatkan di Jalan Urip Sumoharjo no. 266, karampang, kec. Panakkukang, kota makassar, Sulawesi Selatan, kode pos 90231. Data penelitian berupa data primer yang didapatkan melalui teknik pengambilan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi di lokasi berlangsungnya pengabdian. Data sekunder juga diperlukan dalam penelitian ini berupa jurnal, buku, dan temuan penelitian terdahulu yang relevan dengan bahasan penelitian sebagai pendukung data primer yang didapatkan. Adapun dalam penulisan jurnal pengabdian ini digunakan teknik analisis data dengan model interaktif yang tersusun atas empat tahapan yakni 1) pengumpulan data, 2) penyajian data, 3) reduksi data, 4) penarikan simpulan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Bosowa Berlian Motor merupakan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di industri otomotif yang terdapat di Makassar dengan berfokus pada pemasaran mobil merek Mitsubishi dari main dealer yaitu PT Krama Yudha. PT Bosowa Berlian Motor menjadi dealer kendaraan Mitsubishi yang dipercaya sebagai agen tunggal atas merek tersebut di Indonesia oleh PT Krama Yudha Tiga Berlian Motor Jakarta. Perusahaan ini diketahui menerapkan suatu sistem penjualan pada bagian showroom untuk mempromosikan mobil yang ditawarkan pada pelanggan dan memberikan pelayanan service kendaraan untuk memberi perawatan dan perbaikan pada kendaraan. PT Bosowa Berlian Motor lebih memfokuskan operasional perusahaanya dalam penjualan produk kendaraan dan pemberian layanan service dibandingkan produksi langsung. Dua hal ini menjadi aspek utama yang ditingkatkan dengan manajemen yang tepat terutama terkait input SDA yang bisa menunjang produktivitas, meminimalisir biaya operasional, dan mendukung peningkatan layananan berkualitas untuk pelanggan. Dari kegiatan pengabdian yang dilakukan, diketahui bahwa pada PT Bosowa Berlian Motor memiliki ruang lingkup usaha yang ditunjukkan melalui tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Ruang Lingkup Usaha PT Bosowa Berlian Motor

Ruang Lingkup Usaha	Deskripsi
Penjualan Produk	PT Bosowa Berlian Motor menjual barang/produk berupa kendaraan sebagai sumber pendapatan utama.
Penjualan Jasa	PT Bosowa Berlian Motor memberikan pelayanan jasa service kendaraan untuk sumber pendapatan.
Pemanfaatan Aset	Aset dimanfaatkan entitas oleh pihak lainnya sehingga bisa diperoleh bunga royalty maupun deviden yang menunjang pendapatan perusahaan.

Diketahui bahwa PT Bososwa Berlian Motor memiliki sistem penjualan tertentu yang disusun agar operasional perusahaan berlangsung efektif dan efisien. Sistem penjualan ini diawali dari proses bertanya terhadap pelanggan yang dilaksanakan secara direct, dengan telepon, ataupun secara online. Selanjutnya, pada sistem penjualan ini juga dilangsungkan suatu kerja sama antara tenaga penjual dengan pelanggan sehingga mampu melakukan identifikasi terhadap kebutuhan yang disesuaikan pada anggaran yang dimiliki pelanggan. Apabila pelanggan telah menentukan jenis kendaraan yang terpilih, maka proses selanjutnya yang dilakukan tenaga penjualan yaitu pembiayaan dan pelengkapan dokumen. Kendaraan yang sudah dipilih oleh pelanggan akan dilanjutkan tahap pengiriman ke alamat masing-masing setelah pelanggan mendapatkan panduan terkait fitur yang dimiliki oleh kendaraan secara menyeluruh. Adapun seluruh tahapan tersebut termasuk bagian dari sistem penjualan yang beberapa diantaranya melibatkan suatu perantara media dan teknologi untuk mendukung sistem penjualan yang kuat yaitu dengan aplikasi sistem manajemen berbasis sistem informasi.

Sistem penjualan yang dirancang oleh PT Bosowa Berlian Motor diketahui bertujuan untuk mencapai efisiensi dan efektivitas yang difokuskan pada tercapainya kepuasan pelanggan. Berikut merupakan gambaran umum sistem penjualan yang diterapkan oleh PT Bosowa Berlian Motor.

Tabel 2. Sistem Penjualan PT Bosowa Berlian Motor

Tahap Awal	Penyelidikan Pelanggan	Proses pembelian produk dilakukan dengan sejumlah cara yaitu 1) berkunjung ke dealer offline, 2) mengakses call center untuk memperoleh informasi dan bantuan, 3) berkunjung pada situs web resmi yaitu <a href="https://bosowaberlian.co.id/">https://bosowaberlian.co.id/</a> agar bisa melihat jenis kendaraan dan layanan yang bisa dipilih, 4) memantau akun media sosial PT Bosowa Berlian Motor agar memperoleh informasi terbaru juga penawaran menarik. Staf akan sigap dan ramah menyambut pelanggan sehingga mereka merasakan kenyamanan.
	Identifikasi Kebutuhan	Staf akan memahami kebutuhan, preferensi, dan anggaran pelanggan sehingga dapat memberikan rekomendasi yang tepat. Beberapa hal yang diperhatikan seperti kebutuhan mobilitas, gaya hidup, aktivitas, jumlah keluarga dan kebutuhan ruang, kekhawatiran dan pertanyaan pembelian, preferensi desain juga fitur kendaraan. Di samping spesifikasi kendaraan, faktor lain yang dipertimbangkan yaitu biaya operasional dan perawatan, nilai jual, kemudahan penggunaan dan teknologi, kesesuaian pada tren maupun gaya hidup.
	Penyeleksian Kendaraan	Proses seleksi ini dilakukan dengan memilih beragam pilihan kendaraan, melakukan test drive dan demonstrasi, membantu membandingkan dan mempertimbangkan pilihan model kendaraan terbaik sehingga didapatkan keputusan yang tepat.
Tahap Transaksi	Penyusunan Surat Pemesanan Kendaraan (SPK)	SPK akan disusun dengan rincian secara mendetail mengenai proses pembelian berupa harga, spesifikasi kendaraan (model, variasi, dan warna), jadwal pengiriman kendaraan, metode pembayaran, serta syarat dan ketentuan. Skema pembiayaan yang ditawarkan PT BBM seperti kredit bank, leasing, maupun pembayaran tunai.
Tahap Pengiriman dan Layanan Purna Jual	Pengiriman Kendaraan	Kendaraan terpilih akan dilakukan pengiriman menuju alamat pelanggan sesuai kesepakatan
	Penyerahan Kendaraan	Pelanggan akan diberikan panduan menyeluruh oleh tenaga penjualan terkait seluruh fitur dan fungsi kendaraan.
	Layanan Purna Jual	Perusahaan menawarkan berbagai layanan purna jual sehingga kepuasan pelanggan lebih terjamin terutama pada perawatan berkala, garansi, dan perbaikan.

Berdasarkan tabel yang sudah dipaparkan, terdapat keunggulan sistem penjualan yang diterapkan oleh PT BBM yaitu proses penjualan dilangsungkan secara efektif dan efisien.

Perusahaan berusaha meminimalisir waktu dan tahapan dalam penjualan agar pelanggan bisa melakukan pembelian kendaraan secara cepat dan mudah. Sistem penjualan juga difokuskan pada pelanggan dimana pelanggan akan dilayani secara ramah oleh tenaga penjualan agar mendapatkan produk kendaraan sesuai kebutuhan dan preferensi. PT BBM juga memberikan penawaran sejumlah pembiayaan yang mempermudah pelanggan melakukan pembiayaan sesuai kemampuan terhadap produk kendaraan yang akan dibeli. Terdapat komitmen juga dari PT BBM dalam memberi layanan purna jual dengan kualitas mumpuni yang menjamin kepastian pelanggan untuk merasakan kepuasan jangka panjang. Sistem ini dinilai mampu mendorong kepuasan pelanggan, menguatkan daya saing bisnis, dan meraih pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan. Adanya website yang menjadi rujukan dalam melakukan pembelian yang memuat ketersediaan stok dan pilihan produk termasuk sistem penjualan yang dinilai sebagai bentuk integrasi teknologi informasi. Penggunaan website termasuk sistem informasi penjualan yang sangat bermanfaat dalam mempermudah proses penjualan secara efektif dan efisien. Hal ini didukung oleh Nisa & Mubarak (2024:7932) yang menyatakan bahwa saat ini diharapkan bahwa penggunaan metode manual mulai diadaptasikan dengan sistem berbasis website yang mempermudah pemberian layanan secara efektif dan efisien. Sistem informasi berbasis website yang dirancang dapat menunjang penjualan secara lebih optimal mulai proses pengolahan data produk hingga laporan transaksi penjualan secara lebih akurat dan efektif (Faqih & Wahyudi, 2022:1).

Berkaitan dengan sistem penjualan berupa pencatatan dan pendataan penjualan di PT Bosowa Berlian Motor Makassar sudah menggunakan teknik yang bukan lagi manual melainkan sudah berbasis komputer. Dari pelaksanaan kegiatan pengabdian yang dilakukan pendataan dan pembaruan data pada outstanding STNK sudah dilakukan melalui software Excel. Data-data yang berkaitan dengan penjualan kendaraan juga terus di update melalui website resmi perusahaan yang dimiliki PT Bosowa Berlian Motor dengan nama BAMS (Bosowa Automotive Management System). Sistem tersebut merupakan sistem penjualan yang sudah diterapkan oleh PT Bosowa Berlian Motor dengan mengadopsi teknologi informasi untuk memudahkan akses dan mempercepat manajemen yang dilakukan oleh karyawan perusahaan. Hasil temuan ini didukung oleh literatur yang menyebutkan bahwa terdapat sistem penjualan dengan struktur file yang disusun dengan software melalui Microsoft Access, SQL Server, VDM, MySQL dan lainnya. Perangkat lunak tersebut memiliki database yang dibutuhkan dalam sistem penjualan (Supardi, 2020:28). Penggunaan sistem informasi misalnya website dengan program berbasis data MySQL dinilai bisa meningkatkan layanan terkait pencatatan (Nisa & Mubarak, 2024:7942). Sementara itu, disebutkan dalam Miftah & Farismana (2021:40) bahwa dalam unit usaha yang bergerak di bidang otomotif misalnya Delta Motor seringkali masih menerapkan sistem penjualan konvensional dimana penjualan dilakukan secara offline dengan data informasi yang diolah secara konvensional dengan pencatatan melalui buku. Sistem penjualan ini cukup membingungkan sebab stok produk tidak diupdate secara realtime dan rincian pembelian ataupun perbaikan motor menjadi sering tidak sesuai. Dari sini diketahui bahwa sistem penjualan yang diterapkan oleh PT Bosowa Berlian Motor sudah lebih update dibandingkan beberapa bisnis skala kecil dan sudah mengikuti perkembangan zaman yang berbasis teknologi informasi.

Pada sistem penjualan kendaraan di PT Bosowa Berlian Motor, terdapat beberapa hal yang menunjukkan penerapan teknologi informasi dalam sistemnya. Pada BAMS (Bosowa Automotive Management System), terdapat performance URIP dan FLG perusahaan yang diupdate secara rutin. Performance ini memuat detail laporan keuangan yang akan terus update setiap bulannya sehingga diketahui secara pasti pergerakan laba dan rugi dari operasional yang dilangsungkan PT Bosowa Berlian Motor. Performance tersebut memuat jumlah pendapatan (revenue), biaya penjualan langsung, pemasaran, biaya administrasi umum, laba, serta kerugian operasional. Laporan penjualan juga terus dilakukan update pada setiap penjualan dan pemasaran langsung setiap terjadinya transaksi penjualan. Kendaraan yang berhasil terjual kemudian dilanjutkan pengisian administrasi pada PT Asuransi Multi Artha Guna menggunakan software Excel. Data asuransi selanjutnya diinput dari BAMS (Bosowa Automotive Management System) menuju Excel. Pada software Excel ini data terkait penjualan harus lengkap masuk dalam sistem informasi seperti scan persuratan dan berkas, scan fraktur, kelengkapan kendaraan, tanda terima fraktur dan lainnya dalam bentuk softfile harus

dimasukkan pada Excel, termasuk juga surat penjualan cabang fleet & gso. Terdapatnya berbagai update terkait data penjualan termasuk laporan keuangan yang diinput dalam sistem ini merupakan bentuk sistem informasi penjualan. Hal ini didukung oleh Risti (2023:435) bahwa sistem informasi penjualan dikembangkan berdasarkan design thinking yang dapat berbentuk website untuk pencatatan dan pengelolaan data transaksi penjualan yang lebih baik. Sistem ini umumnya bisa membantu penyusunan laporan penjualan secara cepat dan mudah setiap bulan dimana terdapat pembatasan akses user melalui sistem login sehingga data sulit dimanipulasi. Dari sini diketahui bahwa PT BBM yang menggunakan website dan BAMS merupakan implementasi sistem yang menunjang penjualan produk dan pencatatan transaksi penjualan.

Pelayanan service yang ditawarkan oleh PT Bosowa Berlian Motor yaitu layanan purna jual misalnya perawatan, perbaikan juga pekerjaan yang berkaitan pada garansi. Terdapat tim teknisi di perusahaan ini yang sudah kompeten dan terlatih dalam melayani konsumen terkait service kendaraan sehingga bisa memuaskan pelanggan. PT BBM diketahui memiliki komitmen yang tinggi dalam memberi pelayanan service terbaik untuk pelanggan. Sistem pelayanan dirancang dapat menjamin kendaraan mendapatkan perawatan yang aman, baik, dan nyaman. Adapun gambaran sistem pelayanan service yang diterapkan oleh PT Bosowa Berlian Motor ditunjukkan melalui Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Sistem Pelayanan PT Bosowa Berlian Motor

Tahapan	Deskripsi
Booking Services	Booking service bisa dilakukan melalui Telepon, Website resmi, aplikasi Bosowa Connect dan kunjungan langsung pada dealer. Pelanggan yang sudah melakukan booking mendapatkan konfirmasi jadwal sesuai waktu yang dipilih.
Penerimaan Kendaraan	Pelanggan akan disambut oleh staf secara ramah dan profesional. Informasi terkait kendaraan juga keluhan pelanggan akan ditatas oleh staf. Pada awal penerimaan dilakukan inspeksi sehingga diketahui kondisi kendaraan dan dapat dihitung estimasi biaya service. Pelanggan harus menyatakan persetujuan sebelum service diberikan.
Proses Service	Teknisi terlatih dan berpengalaman menggunakan suku cadang asli Mitsubishi akan memberikan service terbaik pada kendaraan. Alat yang digunakan oleh PT BBM modern dan canggih sehingga menjamin service secara akurat dan presisi. Standar kualitas yang diterapkan juga tinggi untuk seluruh jenis layanan service kendaraan. Tindakan monitoring proses service juga dilakukan berkala dimana staf akan menyampaikan update terhadap pelanggan.
Penyelesaian Service	Pelanggan akan mendapatkan pemberitahuan dan hasil service dari staf beserta rekomendasi service berikutnya. Kendaraan yang sudah selesai diservice diserahkan pada pelanggan pada keadaan yang bersih dan memiliki kesiapan untuk dikendarai. Pelanggan wajib melakukan pembayaran setelah service selesai.
Layaann Tambahan	Terdapat sejumlah layanan tambahan yaitu ruang tunggu nyaman, fasilitas TV, Wifi juga minuman. Layanan antar jemput juga tersedia untuk pelanggan yang memiliki keterbatasan waktu dalam membawa kendaraanya menuju lokasi. Dalam menjamin kepuasan pelanggan terhadap layanan service, PT BBM juga memberikan garansi servis.

Pada sistem pelayanan service yang diluncurkan di PT Bososwa Berlian Motor juga sudah menerapkan sistem informasi berupa BAMS (Bosowa Automotive Management System). Divisi Pelayanan Service Body & Cat memahami sistem dalam pelayanan perusahaan terutama berkaitan dengan proses pembaruan data pada setiap asuransi sehingga diketahui fraktur bayar yang belum dibayar untuk asuransi yang dimiliki. Pada BNI Direct yang dimiliki perusahaan, data terkait fraktur pajak terus dilakukan update secara berkelanjutan. Pemberian faktur pajak saat ini sudah ditentukan melalui sistem yang terintegrasi terhadap Dirjen Pajak yang dimanfaatkan pada faktur pajak elektronik. Hal ini semakin memudahkan perusahaan dalam menerapkan sistem pelayanan dengan sistem manajemen yang dimiliki. Pelayanan yang

dilaksanakan di PT Bosowa Berlian Motor diawali dengan pengecekan kendaraan yang dilaksanakan Service Advisor sebelum pengerjaan perawatan atau perbaikan oleh mekanik. Pengecekan juga dilaksanakan sesudah kendaraan diberikan service sehingga dapat dipastikan kendaraan telah 100% selesai mendapatkan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dalam Wardhani & Rahardjo (2022:149) disebutkan bahwa perusahaan yang memberikan jasa pelayanan harus menjamin kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini sudah sesuai dengan sistem pelayanan service yang diberikan oleh PT Bosowa Berlian Motor.

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yaitu memberikan jasa service terkait perawatan dan perbaikan. Pada pelayanan ini, sistem yang diterapkan juga sudah mengadopsi perkembangan teknologi informasi yang dimanfaatkan sebaik-baiknya. Seperti halnya dengan memanfaatkan software Excel dalam pengisian data administrasi misalnya dari PT. Zurich Insurance Indonesia. Selain itu, pada pelayanan ini pekerja melakukan proses pencarian nomor claim agar didapatkan nomor WO sebelum dilaksanakannya proses pengerjaan melalui aplikasi Bosowa Automotive Management System (BAMS). Hal ini berarti segala proses pemberian layanan jasa (service) kendaraan akan diinput pada sistem yang diterapkan oleh perusahaan yaitu BAMS. Temuan ini relevan dengan Saepuloh (2021:2261) bahwa sistem informasi manajemen yang dirancang suatu perusahaan dapat digunakan untuk melakukan input terhadap berbagai proses dan layanan yang sudah diberikan untuk pelanggan secara akurat dan tersimpan dalam suatu database. Dengan demikian, adanya sistem manajemen berupa BAMS yang diterapkan oleh PT Bosowa Berlian Motor menjadi wujud adaptasi perusahaan dalam memberikan sistem pelayanan yang optimal sesuai dengan perkembangan zaman dengan mengintegrasikan teknologi informasi pada berbagai proses dan prosedur memberi layanan service terhadap pelanggan.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terimakasih terhadap seluruh pihak yang sudah berkontribusi dalam penyusunan jurnal ini terutama PT Bosowa Berlian Motor Makassar juga pihak lainnya yang tidak mampu disebutkan satu persatu.

### **SIMPULAN**

Pada perusahaan PT Bosowa Berlian Motor Makassar menerapkan sistem penjualan dan pelayanan service dalam operasional usahanya. Sistem penjualan ini meliputi proses yang diawali dengan tahap awal berupa penyelidikan pelanggan, identifikasi kebutuhan, penyelesaian kendaraan; tahap transaksi berupa penyusunan surat pemesanan kendaraan (SPK), proses pembiayaan, dan penyelesaian dokumen; serta tahap pengiriman dan layanan purna jual. Sistem penjualan yang diterapkan memiliki keunggulan yaitu efisien dan efektif, berfokus pada pelanggan, memiliki beragam pilihan pembiayaan juga layanan purna jual secara komprehensif. Sementara sistem pelayanan service yang diterapkan PT Bosowa Berlian Motor yaitu meliputi booking service, penerimaan kendaraan, proses service, penyelesaian service dan layanan tambahan. Seluruh prosedur penjualan maupun pelayanan tersebut memuat informasi dan data yang diintegrasikan juga dalam sistem yang dimiliki oleh PT Bosowa Berlian Motor yaitu Bosowa Automotive Management System (BAMS). Informasi dan data yang dibutuhkan ketika terjadi penjualan atau pelayanan akan diunggah secara update pada BAMS sebagai bagian sistem pelayanan dan penjualan yang diterapkan. PT Bosowa Berlian sudah mengadopsi teknologi dan informasi dalam berbagai proses penjualan dan pelayanan seperti dengan adanya website dan media sosial yang ditawarkan, penggunaan software Excel maupun implementasi BAMS yang menunjang operasional perusahaan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Amandha, A. C., Purba, F. A., & Sinaga, I. A. (2024). Rancang Bangun Pelayanan Desa Berbasis Website Di Desa Durin Jangak. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(1), 167–174.
- Faqih, A. S., & Wahyudi, A. D. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web (Studi Kasus : Matchmaker). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(2), 1–8. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTISI>
- Joelio, G., Nugrah, L., & Saputra, M. (2022). Penerapan Metode Service Quality Dalam

- Analisis Persepsi Konsumen Pada Pelayanan Pemesanan Barang E-Commerce Di Universitas Prima Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima(JUSIKOM PRIMA)*, 5(2), 40–46.  
<https://doi.org/10.34012/jurnalsisteminformasidanilmukomputer.v5i2.2311>
- Kotler, P. (2012). *Manajemen pemasaran jilid 1 : analisis, perencanaan, dan pengendalian*.
- Miftah, R., & Farismana, R. (2021). Sistem Informasi Penjualan Sparepart. *Jurnal Informatics*, VIII(2), 44–56.
- Nisa, A., & Mubarak, I. (2024). Sistem Informasi Pelayanan Perpustakaan Pada SMK Muhammadiyah 2 Kota Tegal Berbasis Web. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 7932–7942.
- Nugroho, I. I. B. (2020). *Membuat Sistem Informasi Penjualan Retail Dengan Sql Server & Vb6*. Elex Media Komputindo. <https://books.google.co.id/books?id=iUTU6OaN0NcC>
- Prabudi, A., Awaludin, A., Prasetya, R. A., & Ismawati, N. (2021). Aplikasi Pembelian Dan Pelayanan Service Computer (Cv Bara Ogan Dhieva) Berbasis Web Dan Android. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 6(1), 41–46.  
<https://doi.org/10.36341/rabit.v6i1.1566>
- Putra, A. S. (2021). Sistem manajemen pelayanan pelanggan menggunakan php dan mysql (studi kasus pada toko surya). *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika (TEKINFO)*, 22(1), 100–116.
- Risti, E. A. (2023). Implementasi Pengolahan Sistem Penjualan Furniture Menggunakan Metode Design Thinking (Studi Kasus : Furniture Jati Sungu Bandar Lampung). *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 3(4), 435–445.  
<https://doi.org/10.33365/jatika.v3i4.2448>
- Saepuloh, M. (2021). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Helpdesk Berbasis Web dengan Framework Codeigniter dan Mysql. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 8(4), 2261–2276. <https://doi.org/10.35957/jatisi.v8i4.1245>
- Supardi, Y. (2020). *Sistem Penjualan Service/part Kendaraan Dengan Vb 6 & Mysql*. Elex Media Komputindo. <https://books.google.co.id/books?id=2pr-J8KHyBUC>
- Wardhani, A. P. K., & Rahardjo, B. (2022). Analisis Dimensi Servqual dalam Implementasi Kualitas Layaann (Studi Kasus PT. Wahana Sumber Baru Jogjakarta - Nissan Magelang )\_Universitas Tidar Magelang. *EQUILIBRIUM: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pembelajarannya*, 10(2), 149. <https://doi.org/10.25273/equilibrium.v10i2.6777>