

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN
DEALER MANAGEMENT SYSTEM (DMS) PADA
GUDANG PT DUTA CEMERLANG MOTORS
SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen
dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas
Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Savina Mumtaza

NIM : 40011322650097

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2026

MOTTO

“Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”

(Q.S Al-Insyirah: 6-8)

“Apapun yang sudah terjadi dalam hidupmu, jangan katakan “seandainya”, tapi katakan “Qadarullah” karena semua yang terjadi adalah takdir dan takdir Allah itu selalu baik, karena Allah itu maha baik”

(Ustadz Hanan Attaki)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat dan karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Tugas akhir ini saya persembahkan kepada orang tua saya yang telah membesarkan dan mendidik saya dengan penuh sabar, cinta, dan kasih sayang.

Selain itu, tugas akhir ini juga saya persembahkan untuk orang-orang terdekat yang selalu memberikan support dan energi positif bagi saya selama menjalani masa perkuliahan.

HALAMAN PERSETUJUAN

Dengan ini Dosen Pembimbing menyatakan bahwa Tugas Akhir yang disusun oleh :

Nama : Savina Mumtaza
Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650097
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
Judul : Efektivitas Penggunaan *Dealer Management System* (DMS) Pada Gudang PT Duta Cemerlang Motors Semarang

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing pada tanggal 28 Juli 2026 untuk di ajukan pada sidang Ujian Tugas Akhir Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro

Mengetahui,
Dosen Pembimbing



Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M.

NIP. H.7.199003312018072001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Efektivitas Penggunaan *Dealer Management System*
(DMS) Pada Gudang PT Duta Cemerlang Motors
Semarang
Nama : Savina Mumtaza
NIM : 40011322650097
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:
Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M. (.....)
NIP. H.7.199003312018072001

Dosen Penguji 1:
Agung Budiarmo, S.Sos., M.M.
NIP. 197112302001121001

Dosen Penguji 2:
Kholidin, S.Kom., M.Kom.
NIP. 197403122007011001

Semarang, 12 Agustus 2026
Ketua Program Studi
D-IV Manajemen dan Administrasi
Logistik

Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si
NIP. 197009251994032001

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Savina Mumtaza
Nomor Induk Mahasiswa : 40011321655009
Tempat Tanggal Lahir : Cilacap, 26 April 2004
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
Alamat : Jalan Meranti Barat Dalam III No 103,
RT/RW 002/015, Kel. Srandol Wetan,
Kec. Banyumanik, Kota. Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: **“EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *DEALER MANAGEMENT SYSTEM* (DMS) PADA GUDANG PT DUTA CEMERLANG MOTORS SEMARANG”** Adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 12 Agustus 2026

Pembuat Pernyataan



Savina Mumtaza

NIM. 40011322650097

ABSTRAK

PT Duta Cemerlang Motors Semarang telah menerapkan *Dealer Management System* (DMS) untuk mendukung pengelolaan *spare part* pada kegiatan operasional gudang. Namun, selama tahun 2025 masih tercatat 123 kejadian *error system*, seperti ketidaksesuaian data persediaan, keterlambatan pembaruan data retur, gangguan input, transaksi gagal tersimpan, dan gangguan jaringan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan proses penggunaan DMS, menganalisis efektivitas penggunaannya, dan mengidentifikasi faktor-faktor kendala pada Gudang PT Duta Cemerlang Motors Semarang. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data Analisis melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DMS digunakan dalam proses *receiving*, *put away*, *picking*, *transfer out*, *stock opname*, dan *supply return*. DMS membantu pengecekan stok, pencarian lokasi barang, pencatatan transaksi, dan pelayanan *spare part*, tetapi penggunaannya belum efektif secara menyeluruh berdasarkan enam indikator efektivitas sistem. Kendala utama meliputi ketidakstabilan jaringan, keterbatasan kemampuan *server*, keterlambatan sinkronisasi data, keterbatasan fasilitas cadangan, dan penanganan teknis yang belum selalu cepat. Kompetensi pengguna tidak menjadi kendala karena pegawai telah memperoleh pelatihan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan efektivitas penggunaan DMS perlu dilakukan melalui penerapan SOP Penanganan *Error Dealer Management System* yang meliputi pemeriksaan awal, pencatatan transaksi sementara, pelaporan gangguan, koordinasi dengan bagian IT, penginputan ulang, serta verifikasi transaksi.

Kata Kunci: Efektivitas, *Dealer Management System*, Pergudangan

ABSTRACT

PT Duta Cemerlang Motors Semarang has implemented a Dealer Management System (DMS) to support spare part management in warehouse operations. However, during 2025, 123 system error events were recorded, such as inventory data discrepancies, late return data updates, input disruptions, failed transactions, and network disruptions. This study aims to describe the process of using DMS, analyze its effectiveness, and identify constraints at the PT Duta Cemerlang Motors Semarang Warehouse. The study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Data analysis through data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions with source triangulation. The results of the study indicate that DMS is used in the processes of receiving, putting away, picking, transfer out, stock opname, and supply return. DMS helps check stock, locate goods, record transactions, and service spare parts, but its use is not yet effective overall based on six indicators of system effectiveness. The main obstacles include network instability, limited server capacity, delays in data synchronization, limited backup facilities, and technical handling that is not always fast. User competence was not a barrier because employees had received training. Based on the research results, it can be concluded that increasing the effectiveness of DMS use requires implementing a Dealer Management System Error Handling Standard Operating Procedure (SOP), which includes initial inspection, temporary transaction recording, error reporting, coordination with IT, re-entry, and transaction verification.

Keywords: *Effectiveness, Dealer Management System, Warehousing*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Efektivitas Penggunaan *Dealer Management System (DMS)* Pada Gudang PT Duta Cemerlang Motors Semarang” dengan baik dan lancar. Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Penulis menyadari bahwa dalam menyusun tugas akhir ini mendapatkan bantuan, pengarahan, dorongan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Apip, S.E., M.Si., CTT., CPTT selaku Ketua Departemen Bisnis dan Keuangan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik.
5. Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa mendampingi, membimbing, memberikan motivasi, penuh tanggung jawab dan semangat mengarahkan peneliti sampai terselesaikannya tugas akhir ini.
6. Agung Budiatmo, S.Sos., M.M selaku Dosen Penguji I dan Kholidin, S.Kom., M.Kom selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan,

saran, dan masukan yang membangun dalam penyempurnaan Tugas Akhir ini.

7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro atas segala ilmu yang diberikan.
8. Pegawai dan seluruh *staff* PT Duta Cemerlang Motors (Duta Hino) Cabang Semarang yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis selama pelaksanaan penelitian ini.
9. Kedua Orang tua tercinta, Abi saya, Mochamad Ashari Adam dan Mamah saya, Khoirun Nisak, yang selalu memberikan semangat dan mendoakan dengan tulus serta meyakinkan bisa mencapai di titik ini. Terima kasih selalu memberikan kasih sayang yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis dan menjadi tempat berpulang paling nyaman.
10. Abang dan Kakak tersayang saya, Ravi, Sofyan dan Belva yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk penyelesaian dalam menyusun skripsi ini.
11. Sahabat, dan Teman – teman saya, Umi, Naura, Naiya, Zalfa, Retsa, Fitri, Dita, Zulfa, berlima yang telah memberikan support dan selalu menjadi pendengar yang baik untuk semua keluh kesah di hidup penulis. Terima kasih sudah selalu ada dan membantu penulis ketika sedang kesulitan dan menghadapi masalah.
12. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Angkatan 2022 yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih telah sama-sama sedang berjuang dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari Tugas Akhir ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna terciptanya perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat untuk penulis dan pembaca lainnya. Serta semua bantuan dan dorongan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Semarang, 12 Agustus 2026

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized 'S' and 'M' followed by the name 'Savina'.

Savina Mumtaza

NIM. 40011322650097

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN	vi
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Bagi Peneliti	12
1.4.2 Bagi Prodi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik	12
1.4.3 Bagi Perusahaan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Kajian Teori	14
2.1.1 <i>Dealer Management System</i>	14
2.1.1.1 Definisi <i>Dealer Management System</i> (DMS).....	14
2.1.1.2 Proses Penggunaan dalam <i>Dealer Management System</i> (DMS)...	16
2.1.2 <i>Warehouse Management System</i>	20
2.1.2.1 Definisi <i>Warehouse Management System</i> (WMS)	20

2.1.2.2	Faktor-Faktor Kendala Implementasi <i>Warehouse Management System</i> (WMS).....	22
2.1.3	Pergudangan	24
2.1.3.1	Definisi Pergudangan	24
2.1.4	Efektivitas.....	25
2.1.4.1	Definisi Efektivitas	25
2.1.4.2	Indikator Efektivitas Sistem	27
2.1.4.3	<i>Key Performance Indicator</i> (KPI) Operasional Gudang.....	30
2.1.4.4	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas	36
2.2	Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)	38
2.3	Alur Kerangka Penelitian	48
BAB III METODE PENELITIAN		50
3.1	Pendekatan Penelitian.....	50
3.2	Fokus dan Lokus Penelitian.....	51
3.2.1	Fokus Penelitian	51
3.2.2	Lokasi Penelitian	51
3.3	Fenomena Penelitian	51
3.4	Sumber Data Penelitian	53
3.4.1	Sumber Data Primer	53
3.4.2	Sumber Data Sekunder	53
3.5	Penentuan Informan Penelitian.....	54
3.6	Instrumen Penelitian.....	55
3.7	Teknik Pengumpulan Data	55
3.7.1	Observasi	55
3.7.2	Wawancara.....	56
3.7.3	Dokumentasi.....	56
3.8	Teknik Analisis Data.....	57
3.8.1	Pengumpulan Data.....	57
3.8.2	Reduksi Data	58
3.8.3	Penyajian Data.....	58
3.8.4	Kesimpulan.....	59
3.9	Triangulasi Data	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian..... 62
4.1.1	Profil dan Sejarah Perusahaan 62
4.1.2	Logo Perusahaan 65
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan 66
4.1.4	Lokasi Perusahaan 66
4.1.5	Struktur Organisasi 67
4.1.6	Tugas dan Fungsi Divisi <i>After Sales Service</i> PT Duta Cemerlang Motors..... 68
4.1.7	Layanan Jasa PT Duta Cemerlang Motors 74
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan 77
4.2.1	Proses Penggunaan <i>Dealer Management System</i> (DMS) saat ini di gudang PT Duta Cemerlang Motors Semarang..... 77
4.2.1.1	Penerimaan Barang (<i>Receiving</i>) 77
4.2.1.2	Penyimpanan Barang (<i>Put Away</i>)..... 82
4.2.1.3	Pengambilan Barang (<i>Picking</i>)..... 86
4.2.1.4	Permintaan Barang Keluar (Melakukan <i>Transfer Out</i>) 90
4.2.1.5	<i>Stock Opname</i> 94
4.2.1.6	Pengembalian Barang (<i>Return</i>) 98
4.2.2	Efektivitas Penggunaan <i>Dealer Management System</i> (DMS) pada gudang PT Duta Cemerlang Motors Semarang..... 104
4.2.2.1	Kualitas Informasi <i>Dealer Management System</i> (DMS)..... 104
4.2.2.2	Kualitas Sistem <i>Dealer Management System</i> (DMS) 107
4.2.2.3	Kualitas Layanan Pendukung Sistem <i>Dealer Management System</i> (DMS).....110
4.2.2.4	Penggunaan Sistem <i>Dealer Management System</i> (DMS)112
4.2.2.5	Kepuasan Pengguna <i>Dealer Management System</i> (DMS)115
4.2.2.6	Manfaat Sistem <i>Dealer Management System</i> (DMS)118
4.2.3	Faktor - Faktor Kendala Efektivitas Penggunaan <i>Dealer</i> <i>Management System</i> (DMS) pada Gudang PT Duta Cemerlang Motors Semarang..... 126
4.2.3.1	Integrasi Teknologi dan Ketersediaan Data Secara <i>Real Time</i> 127

4.2.3.2 Kompetensi, Pelatihan, dan Penerimaan Pengguna	129
4.2.3.3 Dukungan Manajemen dan Ketersediaan Sumber Daya	132
4.3 <i>Output</i> Penelitian Terapan	137
BAB V PENUTUP	141
5.1 Kesimpulan.....	141
5.2 Saran	143
DAFTAR PUSTAKA.....	145
LAMPIRAN-LAMPIRAN	149

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Permasalahan <i>Error System</i> pada Gudang Tahun 2025	6
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3. 1 Matriks Fenomena Penelitian.....	52
Tabel 3. 2 Kode Informan Penelitian	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian	49
Gambar 3. 1 Teknik Pengolahan Data.....	60
Gambar 4. 1 PT Duta Cemerlang Motors	62
Gambar 4. 2 Logo PT Duta Cemerlang Motors	65
Gambar 4. 3 Logo Hino	65
Gambar 4. 4 Logo Duta Hino.....	65
Gambar 4. 5 Lokasi PT Duta Cemerlang Motors Cabang Semarang	66
Gambar 4. 6 Struktur Organisasi PT Duta Cemerlang Motors Divisi <i>After Sales Service</i>	67
Gambar 4. 7 Pemeriksaan Barang.....	79
Gambar 4. 8 Tampilan Menu <i>Binning List</i>	80
Gambar 4. 9 Poster <i>Step by Step Receiving</i>	81
Gambar 4. 10 Melakukan Penyimpanan Barang.....	85
Gambar 4. 11 Melakukan <i>Input Supply Slip</i>	88
Gambar 4. 12 Melakukan <i>Supply Slip</i>	88
Gambar 4. 13 Melakukan Pengambilan Barang (<i>Picking</i>).....	89
Gambar 4. 14 Melakukan Input <i>Transfer Out</i>	92
Gambar 4. 15 Melakukan <i>Stock Opname</i>	96
Gambar 4. 16 Melakukan <i>Stock Opname</i> Aktual	97
Gambar 4. 17 Tampilan Menu <i>Supply Return</i>	100
Gambar 4. 18 <i>Output</i> Penelitian.....	140

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Hasil Wawancara	149
Lampiran 2 Validasi Hasil Wawancara	169
Lampiran 3 Hasil Turnitin.....	179
Lampiran 4 Biodata Peneliti.....	180
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	181
Lampiran 6 Dokumentasi Penulis	182
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara	182