

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi menuntut segala sesuatu pekerjaan manusia yang masih manual dan kurang efisien dapat di lakukan dengan teknologi yang maju pula. Pekerjaan yang di lakukan secara manual sebaiknya lebih di tingkatkan lagi menggunakan sistem komputerisasi. Sistem komputerisasi tersebut dapat membantu mempercepat menyelesaikan pekerjaan yang semula masih di lakukan secara manual. Sistem manual dapat di contohkan pada penjualan dan penjadwalan booking service mobil di bengkel Graha Service Auto.

Bengkel Graha Service Auto adalah Tempat penjualan sparepart dan penyedia jasa servis pada mobil, pada Bengkel Graha proses penjualan dan pembokingan jadwal servis mobil masih menggunakan sistem konvensional. Untuk mengetahui harga serta membeli sparepart mobil yang diinginkan pelanggan harus melihat data katalog yang ada di bengkel graha, sehingga pelanggan lama dalam mencari data harga serta sparepart yang diinginkan. Menurut Hanhan Hanafi Solihin (2017) Sistem Informasi Penjualan, Pembelian dan Persediaan Suku Cadang dapat memberi kemudahan akses informasi dan proses transaksi penjualan bagi kasir untuk melayani dan mendapatkan informasi suku cadang yang dibutuhkan, Serta Proses pengontrolan stok suku cadang menjadi lebih efektif dan efisien sehingga memberi kemudahan mendapatkan informasi stok yang ada dan kontrol keluar masuknya suku cadang.

Pada pemesanan service mobil di Bengkel Graha pelanggan datang langsung ke bengkel untuk mengantri dan mendaftarkan service mobil yang akan memakan waktu, dan hal ini terkadang membuat petugas pelayanan service tidak akurat dalam penginputan data-data pelanggan serta terjadinya penumpukan pelanggan.

Pada pengaduan pelanggan di Bengkel Graha saat ini masih menggunakan pengaduan via telepon dimana proses ini sangat tidak efisien dikarenakan informasi yang didapatkan tidak bersifat kredibel. Maka dari itu diperlukan sebuah Sistem Informasi yang mampu mencatat seluruh informasi yang diberikan pelanggan saat melakukan pengaduan kepada pihak bengkel graha seperti nama pelanggan , nomor telepon , alamat pelanggan dan pengaduan pelanggan. E-CRM ialah strategi bisnis yang menggunakan teknologi informasi yang memberikan perusahaan suatu pandangan pelanggannya secara luas, dapat diandalkan dan terintegrasi sehingga semua proses dan interaksi pelanggan membantu dalam mempertahankan dan

memberikan nilai tambah serta memperluas hubungan yang menguntungkan secara bersamaan. Electronic Customer Relationship Management merupakan penggunaan dari teknologi untuk melayani dan mencapai keinginan pelanggan yang menyebabkan adanya nilai tambah perusahaan pada pelanggan (Fjermestad J., & Jr. 2015)

Oleh karena itu perlu dibuat Sistem Informasi untuk Bengkel Graha. Sistem dibuat agar dapat membantu mempercepat proses penjualan sparepart dan pembokingan jadwal servis mobil secara online. Dengan demikian sistem dapat memuaskan pelanggan pada Bengkel Graha.

Maka dari itu penulis merancang suatu aplikasi berbasis web untuk mempermudah pihak Bengkel Graha dalam melakukan kegiatan penjualan dan pembokingan jadwal servis mobil.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dapat dirumuskan :
Bagaimana membuat E-CRM Sistem Informasi Penjualan dan Pembokingan jadwal servis pada Bengkel Graha ?

1.3 Batasan Masalah

Sistem Informasi penjualan dan pembokingan jadwal servis pada Bengkel Graha Service Auto memiliki batasan masalah sebagai berikut :

1. Sistem ini hanya mampu melakukan pembokingan jadwal service dan penjualan pada Bengkel Graha Service Auto.
2. Notifikasi pembokingan dikirimkan melalui email pelanggan.
3. Sistem untuk pembokingan sparepart tidak melayani untuk pengiriman barang.
4. Pelanggan harus mengambil barang yang diboking ke Bengkel Graha Service Auto.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian E-Customer Relationship Management (CRM) Sistem Informasi Penjualan Dan Pembokingan Jadwal Jasa Service Pada Bengkel Graha Service ini adalah untuk:

1. Memudahkan pelanggan untuk melakukan pemesanan service dan pembelian sparepart.
2. Memudahkan pelanggan untuk mengetahui informasi sparepart seperti harga dan ketersediaan barang.
3. Memudahkan pelanggan untuk melakukan pengaduan layanan kepada pihak Graha Service Auto.
4. Memberikan kemudahan akses pada pihak Graha Auto tentang informasi pelanggan , sparepart , dan manajemen pemesanan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari Penyusunan Tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat dari penelitian ini dapat menjadi masukan untuk Bengkel Graha Service Auto dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
2. Manfaat penelitian ini dapat di jadikan acuan pustaka bagi penulis lain .
3. Sistem Informasi ini di harapkan dapat mempermudah dalam penjualan dan pembokingan jadwal servis mobil di Bengkel Graha Service Auto.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara garis besar penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dan mendukung penelitian serta penulisan skripsi ini yang akan dilakukan oleh penulis/peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang metodologi penelitian penyelesaian masalah yang dijelaskan di perumusan masalah yang meliputi metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem, serta alat dan bahan pendukung.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas tentang hasil penelitian yang berupa aplikasi yang dibangun, termasuk cara pengoperasiannya.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang diperlukan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN