

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia bisnis, pelanggan adalah salah satu aset yang paling berharga dan kunci keberhasilan sebuah perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk mengelola hubungan dengan pelanggan dengan baik untuk memastikan kepuasan dan loyalitas mereka. *Customer Relationship Management* atau lebih dikenal dengan istilah CRM merupakan suatu sistem yang dirancang untuk membantu perusahaan dalam pengelolaan hubungan dengan pelanggan agar lebih efektif.

Pada saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang semakin pesat dan banyak perusahaan yang mulai beralih ke *cloud computing* untuk mempercepat proses bisnis mereka. *Cloud computing* memberikan banyak keuntungan, seperti aksesibilitas yang lebih mudah, fleksibilitas dan biaya yang lebih rendah.

Showroom mobil bekas Mobil Bagus adalah salah satu usaha yang bergerak dalam bidang penjualan mobil bekas. Sebagai usaha yang bergerak dalam bidang jual-beli mobil bekas, Mobil Bagus perlu memperhatikan kecepatan respons terhadap pelanggan. Terlambatnya respon terhadap pelanggan dapat mengurangi kepercayaan pelanggan dan berdampak buruk pada citra perusahaan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, pada skripsi ini dilakukanlah perancangan dan pembangunan sistem dengan penerapan CRM menggunakan bahasa pemrograman PHP untuk meningkatkan kecepatan respons pelanggan dengan tujuan untuk mengoptimalkan proses bisnis dan meningkatkan kepuasan

pelanggan berjudul **“Implementasi Sistem CRM Berbasis Cloud dengan PHP pada Showroom Mobil Bekas untuk Meningkatkan Kecepatan Respons Pelanggan : Studi Kasus Showroom Bagus Mobil”**.

Sistem ini dapat membantu mengelola data pelanggan serta penjualan dengan mudah dan meningkatkan efisiensi operasional. Penerapan sistem ini juga dapat memperkuat hubungan dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saing bisnis di era digital saat ini.

1.2 Rumusan Masalah

Karna kurang nya kecepatan respon dari pelanggan dalam proses negosiasi dan transaksi, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian terhadap respon pelanggan dengan harapan dapat meningkatkan kecepatan respon dari pelanggan.

- a. Bagaimana implementasi sistem CRM berbasis cloud dengan PHP dapat meningkatkan kecepatan respons pelanggan pada showroom mobil bekas?
- b. Bagaimana dampak dari implementasi sistem CRM berbasis cloud dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP pada kecepatan respons pelanggan di showroom Bagus Mobil?

1.3 Hipotesa

- a. Diharapkan dapat implementasikan sistem CRM berbasis cloud dengan PHP pada showroom mobil bekas dapat meningkatkan kecepatan respons

pelanggan terhadap permintaan informasi dan transaksi penjualan mobil bekas.

- b. Diharapkan Sistem CRM berbasis cloud dengan PHP dapat membantu perusahaan dalam mengelola data pelanggan agar lebih efektif, sehingga mempercepat proses bisnis dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Implementasi hanya pada peningkatan kecepatan respons pelanggan terhadap permintaan informasi dan transaksi penjualan mobil bekas.

1.5 Tujuan Penelitian

- a. Implementasi CRM berbasis cloud dengan untuk meningkatkan kecepatan respons pelanggan terhadap permintaan informasi dan transaksi penjualan mobil bekas
- b. Membantu perusahaan dalam pengelolaan data pelanggan sehingga mempercepat proses bisnis dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

- a. Memperoleh sistem CRM berbasis cloud yang mempermudah komunikasi antara pelanggan dan showroom
- b. Mempermudah pelanggan dalam memperoleh informasi dan melakukan transaksi penjualan

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

Disini penulis akan menjelaskan tentang gambaran umum Showroom Mobil Bagus, yang meliputi tentang struktur organisasi serta tugas dan kewajiban dari masing-masing struktur organisasi pada Showroom Mobil Bagus.

1.7.1 Profil Perusahaan

CV. WING AUTO PERSADA merupakan sebuah perusahaan yang berdiri pada tanggal 1 November 2020 dan saat ini dikenal dengan brand Showroom “Mobil Bagus” yang berlokasi di Jalan Belanti Raya No.5, Lolong Belanti, dengan akun Instagram: mobilbaguspadang

Mobil Bagus merupakan perusahaan otomotif yang profesional sebagai showroom resmi penjualan mobil bekas berbagai jenis merk untuk wilayah Padang Sumatera Barat, Adanya kesamaan visi dan kebulatan tekad untuk mampu mewujudkan impian menjadi kenyataan telah membawa perusahaan memiliki semangat juang dalam menapaki tangga keberhasilan. Perkembangan perusahaan di setiap periode waktu memberikan bukti bahwa arah perusahaan ini tetap berada pada jalur kesuksesan.

Dimulai dengan hanya menjual 5 unit mobil bekas kini “Mobil Bagus” mampu menjual puluhan unit kendaraan mobil bekas berkualitas setiap bulannya dan memberikan solusi otomotif yang tepat untuk para pelanggan.

Komitmen showroom “Mobil Bagus” dalam memberikan kualitas mobil terbaik menunjukkan tren peningkatan yang cukup menggembirakan. Upaya untuk

selalu meningkatkan kinerja usaha pun didukung oleh tata kelola perusahaan yang mengedepankan kejujuran dan transparansi.

1.7.2 Hubungan Bisnis

Showroom “Mobil Bagus” sudah bekerja sama dengan berbagai perusahaan Finance dan BANK seperti BRI Finance, BCA Finance, Oto Multiartha, BFI Finance, Adira Finance, Sinarmas Finance dll untuk area kerja Sumatera Barat, showroom “Mobil Bagus” juga bekerja sama dengan beberapa bengkel spare part, mesin dan bengkel body repair terkemuka di kota padang untuk kepuasan pelanggan dalam memberikan solusi otomotif terbaik.

1.7.3 Kegiatan Usaha

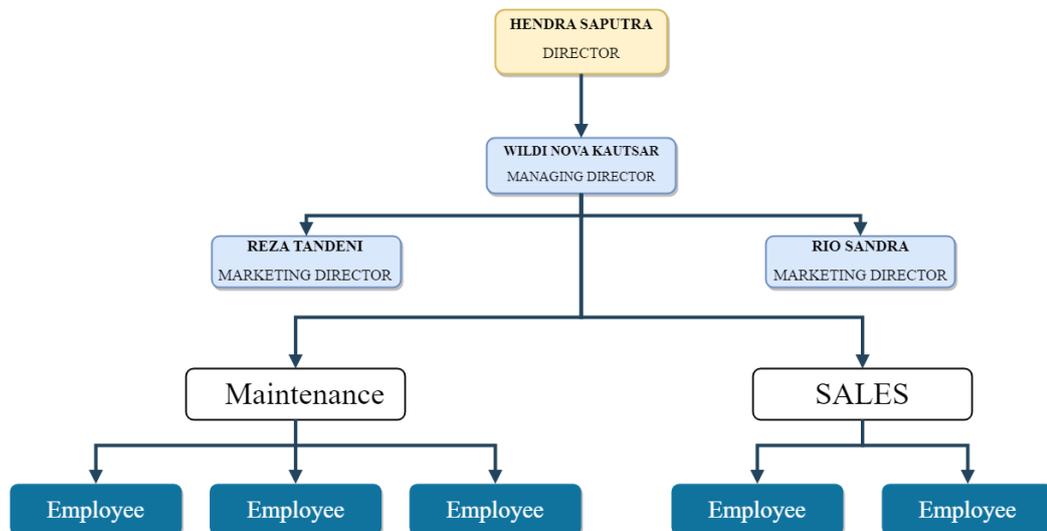
Bertujuan memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan, “Mobil Bagus” tidak hanya fokus pada penjualan unit mobil bekas berkualitas melainkan juga pada layanan purna jual yaitu jasa pemeliharaan kendaraan (perbaikan kendaraan) melalui bengkel rekanan dan showroom “Mobil Bagus” siap memberikan kemudahan serta kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi dengan kami untuk memiliki ataupun menikmati kendaraan Mobil bekas berkualitas

1.7.4 Struktur Organisasi dan Wewenang

Showroom CV. Wing Auto Persada atau dikenal dengan brand “Mobil Bagus” dipimpin oleh Director Hendra Saputra Dalam kegiatan sehari-hari dikelola oleh Managing Director Wildi Nova Kautsar dan Marketing Director yang di pimpin oleh Reza Tandeni, Marketing Director membawahi bidang Digital Marketing yang di kelola oleh Rio Sandra, dalam hal ini Marketing Director

membantu Digital Marketing memastikan setiap kebijakan dan strategi penjualan unit yang telah dirumuskan dapat dilaksanakan,

Showroom “Mobil Bagus” saat ini mempekerjakan 3 orang karyawan di bagian perawatan mobil dan bangunan showroom dan 2 orang di bagian penjualan seperti pada Gambar 1.1



Sumber: Showroom Mobil Bagus

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Mobil Bagus