

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Bengkel merupakan salah satu fasilitas usaha yang menyediakan jasa perbaikan purna jual kepada konsumen. Bengkel sepeda motor belakangan ini menjadi salah satu tempat favorit para konsumen untuk melakukan service atau perbaikan pada kendaraan. Ketepatan waktu merupakan hal yang sangat penting bagi para pengguna jasa perbengkelan. Bengkel menyediakan berbagai macam jasa pelayanan, diantaranya layanan jasa service dan penyediaan suku cadang resmi.(Saputra & Dores, 2021)

Bengkel Kevin Motor adalah sebuah Usaha bengkel sepeda motor yang sudah berdiri sejak Tahun 2011 lalu. Bengkel Kevin Motor ini didirikan oleh Bapak Yusmardi yang sudah berpengalaman selama belasan tahun dalam perbaikan sepeda motor dan pernah menjadi kepala mekanik di bengkel resmi sebuah brand sepeda motor. Bengkel Kevin Motor sendiri menyediakan jasa perbaikan sepeda motor, bongkar mesin dan penjualan Sparepart Sepeda Motor. Sparepart yang disediakan di Bengkel Kevin Motor adalah sparepart yang original dan berkualitas tinggi.

Bengkel Kevin Motor adalah sebuah usaha yang bergerak di bidang pelayanan service sepeda motor, dan juga menjual sparepart sepeda motor yang tersedia untuk berbagai brand sepeda motor. Dalam proses penjualan sparepart sepeda motor masih dilakukan secara manual sehingga dapat menimbulkan kesulitan bagi pengelola bengkel dalam melakukan proses transaksi dengan

pelanggan. Proses yang dilakukan secara manual ini juga dapat mengakibatkan kesalahan dalam pencacatan nota transaksi, memakan waktu yang lama dan tidak efisien. Permasalahan juga muncul dalam memeriksa persediaan sparepart yang tersedia karena pengelola harus mengecek persediaan yang tersedia di etalase bengkel terlebih dahulu dan tentunya proses pencarian akan memakan waktu yang cukup lama.

Dengan menerapkan sistem yang telah terkomputerisasi yang mampu menyimpan serta menampilkan data yang berkaitan dengan proses penjualan maupun transaksi sehingga informasi yang dihasilkan akan menjadi lebih cepat, akurat dan dapat dikelola dengan baik. Hal ini dapat meningkatkan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, tidak hanya dari segi pelayanan namun juga dari segi penjualan agar pelanggan semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan bengkel kepada pelanggan dan juga untuk memperluas usaha bengkel, dan dapat meningkatkan penjualan sparepart. Berdasarkan uraian di atas penulis mengambil sebuah tema skripsi yang berjudul :

**“PENERAPAN COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)  
PADA PENJUALAN SPAREPART SEPEDA MOTOR DI BENGKEL  
KEVIN MOTOR BERBASIS WEB DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA  
PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL”**

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada pendahuluan, maka dirumuskan permasalahan yang ada yaitu:

1. Bagaimana membantu bengkel kevin motor dalam mengelola laporan Penjualan.?
2. Bagaimana memasarkan Sparepart sepeda motor yang tersedia di bengkel kevin Motor.?
3. Bagaimana cara supaya pelanggan dapat mengetahui sparepart yang Tersedia.?
4. Bagaimana cara mengolah dan menyimpan data penjualan sparepart Sepeda motor dengan cepat dan akurat.?
5. Bagaimana cara mempercepat proses transaksi penjualan yang dilakukan di bengkel Kevin Motor.?

## 1.3. Hipotesa

Berdasarkan batasan masalah diatas maka dapat dikemukakan suatu hipotesa yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan adanya Sistem Informasi Penjualan dapat membantu pihak bengkel kevin motor dalam mengelola laporan penjualan yang dibutuhkan.
2. Diharapkan dengan perancangan sistem informasi penjualan ini dapat membantu penjualan sparepart sepeda motor menjadi lebih luas jangkauannya.
3. Diharapkan dengan menggunakan sistem informasi penjualan ini dapat membantu pelanggan dapat dalam mengetahui sparepart yang terseda hanya

dengan mengakses sistem yang sudah dirancang.

4. Diharapkan Dengan Menggunakan database yang telah dirancang dapat membantu pengelolaan data barang menjadi lebih cepat dan akurat.
5. Diharapkan dengan menggunakan bahasa pemrograman php dan database mysql dapat membantu proses transaksi yang dilakukan menjadi lebih cepat.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Pembahasan masalah pada penelitian ini dibuat untuk menghindari pembahasan yang terlalu meluas, maka pada penulisan ini akan dibahas mengenai perancangan sebuah sistem informasi penjualan sparepart sepeda motor berbasis web dengan menggunakan metode Costumer Relationship Management dan di rancang dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database mysql.

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk merancang sebuah sistem Informasi berbasis web yang mampu membantu pegawai dalam mengolah data dan melakukan penyusunan laporan penjualan di Bengkel Kevin Motor
2. Memberikan kemudahan bagi pihak Kevin Motor dalam mengelola penjualan dan stok sparepart sepeda motor dengan aplikasi berbasis web.
3. Menerapkan strategi bisnis Customer Relationship Management (CRM) untuk meningkatkan pelayanan dan penjualan sparepart sepeda motor pada bengkel Kevin Motor.

## **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini dapat membantu pihak bengkel Kevin Motor sebagai media pemasaran dan media promosi dengan jangkauan yang lebih luas.
2. Mempermudah Pihak Kevin Motor dalam melakukan proses penjualan sparepart sepeda motor.
3. Dapat Membantu para pelanggan bengkel Kevin Motor dalam melihat stok Sparepart sepeda motor yang tersedia di Bengkel Kevin Motor.

## **1.7 Gambaran Umum Organisasi**

Setelah melakukan peninjauan dan wawancara, peneliti mendapatkan informasi sebagai berikut :

### **1.7.1 Sejarah Organisasi**

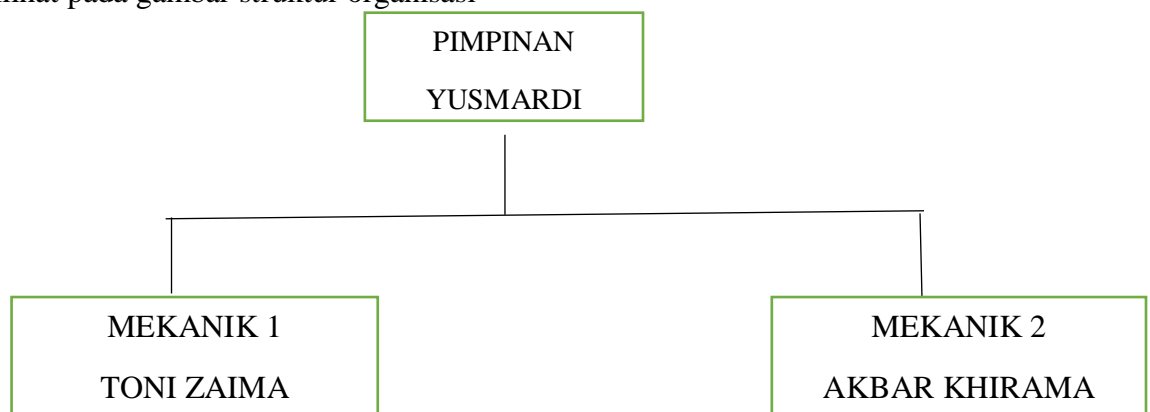
Bengkel Kevin Motor adalah sebuah usaha di bidang pelayanan service dan penjualan Sparepart sepeda motor untuk berbagai macam brand sepeda motor, bengkel sepeda motor ini didirikan oleh keluarga Bapak Yusmardi pada Tahun 2011, dan mulai beroperasi sepenuhnya pada tanggal 10 Maret 2011. Bengkel Kevin Motor Berlokasi di Jln.Padang-painan kampung Lubuk Kumpai, Kenagarian Pasar Baru, Kec Bayang, Kab Pesisir Selatan. Berdirinya bengkel ini didasari oleh keinginan Bapak Yusmardi dan keluarga untuk memiliki Bengkel sendiri, karena sebelumnya Bapak Yusmardi bekerja di sebuah bengkel resmi suatu brand sepeda motor.

1. Visi, memberikan Pelayanan terbaik dan kepuasan terhadap setiap pelanggan
2. Misi, menjadi Badan usaha yang kompeten pada bidang usaha yang dijalankan

### 1.7.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi sebagai suatu garis hirarki yang mendeskripsikan berbagai komponen yang menyusun perusahaan, dimana setiap individu atau Sumber Daya Manusia pada lingkup perusahaan tersebut kemudian memiliki posisi dan fungsinya masing-masing. Struktur organisasi sendiri dibuat untuk kepentingan perusahaan dengan sebelumnya menempatkan orang-orang yang kompeten sesuai dengan bidang dan keahliannya.

Adapun bentuk struktur organisasi bengkel kevin motor padang dapat dilihat pada gambar struktur organisasi



*Sumber : bengkel kevin motor*

**Gambar 1.1 Struktur Organisasi**

### 1.7.3 Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab

Berdasarkan struktur organisasi diatas, maka tugas dari masing-masing bagian dapat diuraikan sebagai berikut :

#### 1. Pimpinan

Pimpinan mempunyai tugas untuk mengatur dan memimpin para mekanik dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya masing masing, pimpinan juga

bertanggung jawab dalam memonitor sparepart yang tersedia dan sparepart apa saja yang di butuhkan atau yang sudah tidak tersedia di bengkel.

## 2. Mekanik 1 dan 2

Mekanik 1 dan 2 memiliki tanggung jawab dan tugas yang sama yaitu melakukan perbaikan dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pelanggan. Mekanik juga melaporkan kepada pimpinan kerusakan yang terdapat pada motor pelanggan dan apakah sparepart yang dibutuhkan tersedia di bengkel.

