

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki iklim tropis di mana suhu ruangan bisa menjadi tidak nyaman bagi setiap orang saat musim kemarau. Untuk memastikan kenyamanan, diperlukan sistem pendingin udara yang efisien. Seiring dengan perkembangan zaman dan ilmu pengetahuan, teknologi pendingin udara terus berkembang. Salah satu contohnya adalah penggunaan *air conditioner* (AC), yang pada dasarnya adalah serangkaian mesin yang berfungsi sebagai penghasil udara dingin (Ismanto & Kurniawan, 2024)

AC, atau pendingin udara, merupakan sebuah perangkat yang digunakan untuk menurunkan suhu di dalam ruangan seperti rumah, sekolah, atau kantor. Saat ini, penggunaan AC sudah sangat umum dan tersebar luas, bahkan di wilayah perdesaan pun sudah banyak yang menggunakan AC. Namun, informasi mengenai perawatan dan layanan servis sering kali kurang memadai. Biasanya, pelanggan hanya mendapatkan informasi mengenai layanan dari pusat servis resmi atau mitra toko AC tempat mereka membeli dan memasang AC. Padahal, di luar sana terdapat banyak penyedia layanan servis AC yang berkualitas dan dengan harga yang lebih terjangkau (Ameriza & Kurniadi, 2021).

Di era industri saat ini, teknologi telah berkembang pesat. Internet telah menjadi sarana utama dalam berbagai aktivitas, khususnya dalam penjualan *online*. Orang-orang kini lebih memilih berbelanja secara *online* daripada secara langsung karena proses transaksi menjadi lebih mudah dan

nyaman bagi konsumen (Afdhal et al., 2020).

layanan pelanggan yang efisien dan berorientasi pada teknologi menjadi kunci utama dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar, terutama dalam bisnis jasa seperti bengkel servis AC dan perangkat elektronik. Salah satu bengkel yang telah lama beroperasi di Padang, Indonesia, adalah Bengkel AC Fauzi Teknik. Bengkel ini terkenal dengan layanan perbaikan AC rumahan.

Bengkel AC Fauzi Teknik terletak di Jalan Air Paku, Kelurahan Sungai Sapih, Kecamatan Kuranji, Padang. Meskipun telah lama beroperasi dan memiliki reputasi yang baik dalam layanan perbaikan, Bengkel AC Fauzi Teknik masih menggunakan metode promosi dan pemesanan yang tradisional dan kurang efisien.

Saat ini, promosi diskon dan penawaran khusus dari Bengkel AC Fauzi Teknik masih dilakukan secara manual, terutama melalui penggunaan spanduk dan media cetak lainnya. Hal ini menyulitkan pelanggan untuk mendapatkan informasi terkini mengenai promosi dan penawaran khusus yang mungkin sedang berlangsung. Selain itu, proses pemesanan layanan masih dilakukan melalui platform pesan singkat seperti *WhatsApp*, yang bisa menjadi kurang efisien dalam mengelola pesanan dan mengkomunikasikan informasi antara pelanggan dan bengkel.

Untuk mengatasi tantangan ini dan meningkatkan efisiensi layanan pelanggan, Bengkel AC Fauzi Teknik membutuhkan solusi yang menggabungkan teknologi terkini dengan strategi manajemen hubungan pelanggan (CRM). Dengan meluncurkan promosi seperti "mendapatkan

diskon layanan servis 10% sebanyak 1 kali setelah 4 kali pembayaran" dapat diperoleh oleh konsumen dengan mudah, sambil menarik perhatian mereka melalui strategi CRM yang menggabungkan proses, interaksi manusia, dan teknologi (Candro Parulian Sinaga et al., 2020), Ini membantu dalam menarik prospek penjualan, mengonversi mereka menjadi pelanggan, serta mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang sudah ada.

Implementasi sebuah aplikasi pemesanan jasa servis AC yang terintegrasi dengan teknologi CRM akan memungkinkan Bengkel AC Fauzi Teknik untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan berkualitas kepada pelanggan, sekaligus meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperluas jangkauan pasar.

Melalui aplikasi pemesanan ini, pelanggan akan dapat dengan mudah melihat informasi mengenai promosi dan penawaran khusus, serta melakukan pemesanan layanan secara langsung melalui platform digital. Selain itu, integrasi dengan teknologi CRM akan memungkinkan bengkel untuk melacak riwayat layanan pelanggan, mengelola data pelanggan dengan lebih efisien, dan meningkatkan interaksi serta komunikasi antara bengkel dan pelanggan.

Dengan merancang aplikasi pemesanan jasa servis AC yang terintegrasi dengan teknologi CRM untuk Bengkel AC Fauzi Teknik, diharapkan akan terjadi peningkatan signifikan dalam efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan daya saing bengkel dalam industri layanan perbaikan perangkat elektronik.

Berdasarkan alasan tersebut maka penulis dengan ini mengangkat

judul **“PERANCANGAN APLIKASI PEMESANAN JASA SERVIS AC
UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI LAYANAN PELANGGAN
MENGUNAKAN TEKNOLOGI CRM (CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT) PADA BENGKEL AC FAUZI
TEKNIK”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana meningkatkan efisiensi proses pemesanan layanan servis AC di Bengkel AC Fauzi Teknik?
2. Apa saja tantangan yang dihadapi oleh pelanggan Bengkel AC Fauzi Teknik dalam melakukan pemesanan layanan servis AC?
3. Bagaimana mengimplementasikan teknologi CRM dalam perancangan aplikasi pemesanan jasa servis AC untuk meningkatkan interaksi dan komunikasi antara Bengkel AC Fauzi Teknik dan pelanggan?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan yang dibahas tidak melenceng dari tujuan yang telah diterapkan, maka penulis memberikan batasan masalah sebagai berikut :

1. Lokasi objek penelitian di Bengkel AC Fauzi Teknik.
2. Aplikasi ini dapat melakukan pemesanan dengan baik dan memiliki penjadwalan yang baik agar tidak terjadinya bentrok jadwal

3. Sistem informasi ini bersifat sebagai *costumer relationship management* (CRM).
4. Aplikasi ini hanya dapat melakukan pemesanan jasa terkait AC

1.4 Hipotesa

Berdasarkan perumusan masalah di atas dapat dirumuskan hipotesa yang diterapkan sebagai berikut :

1. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan adanya peningkatan dalam efisiensi proses pemesanan layanan Service AC.
2. Diharapkan dengan adanya aplikasi ini dapat mempererat hubungan antar pemilik dan pelanggan.
3. Diharapkan dengan adanya aplikasi ini dapat mempermudah pelanggan memperoleh informasi mengenai jasa servis AC.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian memiliki beberapa tujuan sebagai berikut :

1. Merancang suatu aplikasi android untuk mempermudah pelanggan melakukan pemesanan jasa pada Bengkel Service AC Fauzi teknik
2. Mempermudah pemilik untuk melakukan manajemen terhadap jadwal pesanan agar tidak terjadinya bentrok antar jadwal
3. Mempermudah pelanggan memperoleh informasi mengenai Bengkel AC Fauzi Teknik.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian yang diterapkan dapat memberikan manfaat bagi semua

pihak, baik yang berkaitan secara langsung maupun tidak langsung antara lain:

a. Manfaat Bagi Akademik

- Sebagai referensi bagi peneliti-peneliti lain yang ingin meneliti terkait dengan Aplikasi CRM.
- Menambah kontribusi pada bidang pengetahuan tentang penggunaan teknologi CRM dalam meningkatkan efisiensi layanan pelanggan pada bisnis jasa seperti bengkel servis AC.

b. Manfaat Bagi Perusahaan

- Meningkatkan efisiensi dalam proses pemesanan layanan servis AC, yang dapat menghemat waktu dan sumber daya perusahaan.
- Meningkatkan interaksi dan komunikasi dengan pelanggan melalui teknologi CRM, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka.
- Memungkinkan pemantauan dan analisis yang lebih baik terhadap kinerja layanan pelanggan, sehingga memungkinkan perusahaan untuk mengambil langkah-langkah perbaikan yang lebih tepat waktu dan efektif.

c. Manfaat Bagi Penulis

- Memperluas pemahaman tentang pengembangan aplikasi dan penggunaan teknologi CRM dalam konteks dunia nyata.

- Mengembangkan keterampilan dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi solusi teknologi informasi yang inovatif.
- Meningkatkan kredibilitas dan reputasi sebagai seorang peneliti atau profesional di bidang teknologi informasi dan manajemen bisnis.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

Bengkel AC Fauzi Teknik didirikan pada tahun 2017 oleh Bapak Fauzi, seorang yang memiliki hobi dalam memperbaiki alat elektronik. Dengan kecintaannya terhadap bidang ini, Bapak Fauzi memutuskan untuk mendirikan bengkel sebagai upaya untuk menciptakan lapangan pekerjaan dan menyediakan layanan perbaikan yang berkualitas bagi masyarakat. Awalnya, bengkel ini dimulai oleh Bapak Fauzi sendirian, yang berperan sebagai pemilik dan teknisi utama dalam mengelola semua aspek bisnis.

Seiring berjalannya waktu, Bengkel AC Fauzi Teknik terus berkembang dan dikenal di sekitar area Padang. Hal ini disebabkan oleh fokus Bapak Fauzi terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. Pelayanan yang diberikan meliputi perbaikan AC rumahan. Bengkel ini terletak di Jalan Air Paku, Kelurahan Sungai Sapih, Kecamatan Kuranji, Padang, dengan lingkungan sekitar yang terdiri dari perumahan vila Gading dan area Balai Kota Padang.

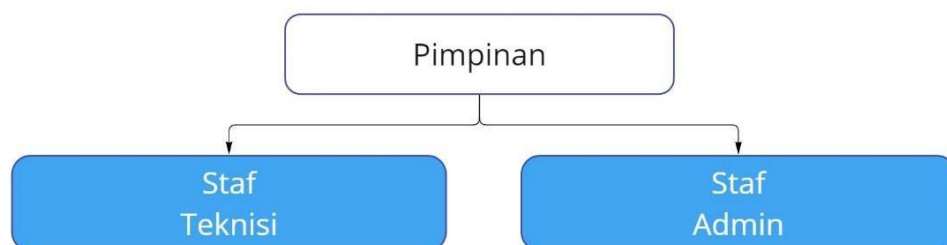
Meskipun dimulai sebagai usaha kecil dengan hanya Bapak Fauzi sebagai pengelola dan teknisi utama, Bengkel AC Fauzi Teknik telah menarik perhatian pelanggan karena kualitas layanan yang konsisten dan pelayanan

yang ramah. Sebagai hasilnya, reputasi bengkel ini terus berkembang, dan ini telah membantu dalam meningkatkan basis pelanggan dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sekitar. Dengan demikian, bengkel ini menjadi salah satu pilihan utama bagi mereka yang membutuhkan layanan perbaikan AC dan perangkat elektronik di kota Padang.

1.7.1 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan dari setiap jabatan yang sudah stabil dan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi orang yang tergabung dalam organisasi tersebut. Dengan adanya struktur organisasi, maka setiap pimpinan ataubawahan mengetahui dengan jelas sampai di mana tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan atau batas wewenang dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan.

Adapun struktur organisasi Bengkel Fauzi Teknik dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Fauzi Teknik

1.7.2 Tugas dan Wewenang

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dijabarkan tugas pokok dan fungsi setiap bagian adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan

Tugas dan tanggung jawab Pimpinan adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab atas pengambilan keputusan strategis dan operasional.
- b. Mengelola keseluruhan operasional bisnis, termasuk manajemen keuangan dan pengembangan bisnis.
- c. Memberikan arahan, bimbingan, dan pelatihan kepada teknisi dan admin untuk memastikan kinerja yang optimal.
- d. Memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas dan kepuasan pelanggan.

2. Admin

Tugas dan tanggung jawab Admin adalah sebagai berikut :

- a. Mengatur penjadwalan layanan dan janji temu antara pelanggan dan teknisi.
- b. Menanggapi pertanyaan dan keluhan pelanggan melalui telepon, email, atau langsung.
- c. Mengelola data pelanggan dan catatan layanan, serta memastikan dokumen tersimpan dengan baik.
- d. Mengelola proses pembayaran dan menyusun catatan keuangan untuk laporan bulanan..

3. Teknisi

Tugas dan tanggung jawab Teknisi adalah sebagai Berikut:

- a. Melakukan perbaikan, pemasangan, dan pemeliharaan AC serta perangkat elektronik lainnya.
- b. Mendiagnosis kerusakan dan memberikan solusi teknis yang efektif.

- c. Memastikan semua pekerjaan dilakukan sesuai dengan standar keselamatan dan prosedur yang ditetapkan.
- d. Memberikan pelayanan yang ramah dan profesional kepada pelanggan, serta menjelaskan prosedur perbaikan yang dilakukan.

