

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

CV Kencana Makmur Jaya merupakan sebuah bengkel otomotif yang menyediakan jasa service kendaraan dan penjualan suku cadang (*sparepart*). Bengkel ini terletak strategis di Kota Padang, mudah diakses, dan memiliki tim mekanik berpengalaman serta staf administrasi yang profesional dan ramah. CV Kencana Makmur Jaya berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, profesional, dan transparan, sehingga menjadi pilihan yang tepat bagi warga Kota Padang yang membutuhkan jasa servis kendaraan atau suku cadang (*sparepart*).

Layanan yang diberikan oleh CV Kencana Makmur Jaya sudah cukup memadai, namun perusahaan ini masih menghadapi berbagai tantangan yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Salah satu masalah utama yang sering muncul adalah ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kenyataan yang ada di lapangan. Pelanggan umumnya mengharapkan ketepatan waktu dalam proses perbaikan kendaraan serta kemudahan dalam mengakses informasi yang akurat mengenai status perbaikan mereka. Namun, seringkali yang terjadi adalah keterlambatan dalam penyelesaian perbaikan dan kesulitan bagi pelanggan untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai perkembangan layanan yang mereka terima.

Beberapa kendala operasional juga sering menghambat kelancaran proses di bengkel ini. Keterlambatan dalam pengadaan *sparepart* menjadi salah satu masalah utama, yang sering membuat pelanggan harus menunggu lebih lama daripada yang

dijanjikan. Masalah pengelolaan stok sparepart juga kerap muncul, di mana beberapa sparepart yang sering dibutuhkan tidak tersedia, sementara sparepart yang jarang digunakan justru menumpuk. Hal ini mengganggu aliran operasional bengkel dan memperlambat proses perbaikan. Kurangnya transparansi dalam proses pelayanan, terutama dalam hal estimasi biaya dan waktu perbaikan, sering kali tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

CV Kencana Makmur Jaya selama ini menggunakan *Microsoft Excel* untuk mencatat setiap transaksi harian dan pengelolaan data transaksi, seperti pendataan pelanggan, layanan servis, pembayaran, dan sparepart. Namun, dengan volume data yang semakin besar dan kompleks, penggunaan *Excel* sering menimbulkan berbagai masalah. Kesalahan input data, seperti angka yang salah ketik atau duplikasi data pelanggan dan transaksi yang tidak tercatat dengan tepat, sering terjadi. Pengolahan data secara manual juga menyebabkan ketidaksesuaian antara data yang tercatat dengan transaksi yang sebenarnya. Misalnya, laporan pembayaran yang tidak sinkron dengan catatan transaksi servis atau sparepart. Masalah-masalah ini menyebabkan keterlambatan dalam pembuatan laporan dan ketidakakuratan informasi, yang pada gilirannya berdampak negatif pada kinerja administrasi dan pengambilan keputusan di perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem monitoring berbasis web menggunakan Bahasa pemrograman PHP dan MYSQL yang dapat memberikan informasi secara real-time kepada manajemen mengenai status perbaikan kendaraan dan pengelolaan sparepart. Sistem ini diharapkan dapat mempermudah proses pemantauan layanan, mempercepat respons terhadap kebutuhan pelanggan, dan meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Berdasarkan pemaparan permasalahan diatas, maka penelitian yang dilakukan berjudul “ANALISIS EFEKTIFITAS MONITORING JASA SERVICE DAN PENJUALAN SPAREPART DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA CV KENCANA MAKMUR JAYA”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan uraian hal-hal yang menyebabkan perlunya dilakukan penelitian terhadap sesuatu masalah atau problematika yang muncul. Rumusan masalah akan menjadi landasan dalam merumuskan hipotesis serta menentukan metodologi yang tepat untuk memecahkan masalah yang ada. Berdasarkan dari uraian latar belakang masalah di atas dapat dirumuskan masalah yang dihadapi yaitu :

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem monitoring berbasis web yang dapat meningkatkan efektifitas monitoring jasa service dan penjualan sparepart pada CV Kencana Makmur Jaya?
2. Bagaimana penerapan sistem monitoring berbasis web dapat mengatasi masalah keterlambatan penyediaan sparepart dan pengelolaan stok yang tidak optimal di CV Kencana Makmur Jaya?
3. Bagaimana sistem monitoring berbasis web dapat memudahkan pengelolaan data transaksi di CV Kencana Makmur Jaya secara efisien?
4. Bagaimana sistem monitoring berbasis web dapat meningkatkan efisiensi operasional dan ketepatan dalam pengambilan keputusan di CV Kencana Makmur Jaya?
5. Bagaimana sistem monitoring berbasis web dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di CV Kencana Makmur Jaya?

1.3 Hipotesa

Hipotesa merupakan dugaan sementara atau pemecahan masalah yang bersifat sementara dimana akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang akan dilakukan. Hipotesa yang diajukan diharapkan dapat memberikan arah bagi pengumpulan data dan analisis selanjutnya. Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penulis dapat mengemukakan hipotesa sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan merancang dan membangun sistem monitoring berbasis web, dapat meningkatkan efektivitas monitoring jasa service dan penjualan sparepart pada CV Kencana Makmur Jaya melalui pemantauan yang lebih terintegrasi dan real-time.
2. Diharapkan penerapan sistem monitoring berbasis web dapat mengatasi masalah keterlambatan penyediaan sparepart dan pengelolaan stok yang tidak optimal di CV Kencana Makmur Jaya dengan memberikan informasi yang lebih akurat dan tepat waktu mengenai status stok dan kebutuhan sparepart.
3. Diharapkan sistem monitoring berbasis web dapat memudahkan pengelolaan data transaksi di CV Kencana Makmur Jaya secara efisien dengan menyediakan sistem yang dapat mencatat, mengorganisir, dan mengakses data transaksi secara mudah dan cepat.
4. Diharapkan sistem monitoring berbasis web dapat meningkatkan efisiensi operasional dan ketepatan dalam pengambilan keputusan di CV Kencana Makmur Jaya dengan menyediakan data yang real-time dan analisis yang mendalam untuk mendukung keputusan yang lebih tepat.

5. Diharapkan sistem monitoring berbasis web dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di CV Kencana Makmur Jaya dengan memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan dan masalah pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini perlu diterapkan batasan terhadap sistem yang akan diteliti agar langkah pemecahan masalah tidak menyimpang dari hasil laporan penelitian. Batasan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah fokus pada analisis monitoring jasa service dan penjualan sparepart di CV Kencana Makmur Jaya, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk perusahaan lain yang bergerak di bidang serupa.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan pembahasan mengenai rumusan dalam kalimat penelitian yang menunjukkan hasil-hasil yang didapatkan setelah proses penelitian. Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka dapat dikemukakan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang dan membangun sistem monitoring berbasis web untuk memudahkan pemantauan layanan dan pengelolaan stok suku cadang di CV Kencana Makmur Jaya, guna mengatasi masalah keterlambatan penyediaan sparepart dan pengelolaan stok yang tidak optimal, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengelolaan data transaksi di CV Kencana Makmur Jaya dengan penerapan sistem monitoring berbasis web, guna meminimalkan kesalahan pengolahan data dan meningkatkan efisiensi administrasi serta pengambilan keputusan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai manfaat yang dapat memberikan kontribusi signifikan dalam bidang yang diteliti. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai topik yang diangkat, serta menawarkan solusi yang relevan terhadap permasalahan yang ada. Berdasarkan permasalahan yang ada pada CV Kencana Makmur Jaya, maka dapat dikemukakan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Perusahaan

Manfaat bagi perusahaan dalam rangka mengatasi kendala di CV Kencana Makmur Jaya, maka dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan dedikasi terhadap upaya peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berupa website agar dapat digunakan untuk memantau layanan (service) dan pengelolaan stok suku cadang (sparepart) secara real-time di CV Kencana Makmur Jaya.

2. Manfaat bagi kampus

Peneliti dapat merancang sistem monitoring berbasis web yang mendukung CV Kencana Makmur Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, memenuhi salah satu syarat kelulusan program S1 pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas

Putra Indonesia YPTK Padang, serta menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

3. Manfaat bagi peneliti

Manfaat bagi peneliti dengan adanya penelitian ini dapat meningkatkan daya kreativitas dan menerapkan ilmu secara praktis, serta memperoleh pengalaman langsung dalam pengembangan sistem yang meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan, yang akan berguna di dunia kerja.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Gambaran umum perusahaan penulis mendapatkan data melalui metode obeservasi, wawancara, dan studi literatur. Dari hasil tersebut penulis mendapatkan data primer. Pada bagian ini penulis akan memaparkan tentang perusahaan yang terkait yang merupakan objek penelitian, mulai dari sejarah singkat, struktur organisasi, tugas, dan Visi Misi Perusahaan.

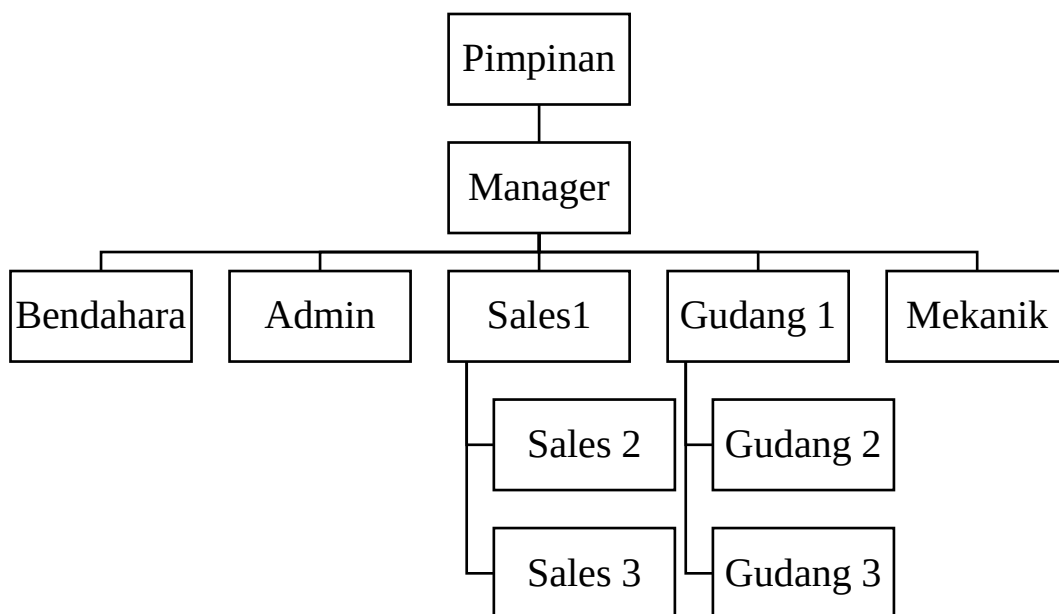
1.7.1 Sejarah CV Kencana Makmur Jaya

CV Kencana Jaya Makmur merupakan sebuah Perusahaan menyediakan layanan jasa service kendaraan serta penjualan sparepart secara lengkap. Didirikan pada bulan Juli 2017, CV Kencana Makmur Jaya adalah Bengkel yang menyediakan jasa perbaikan kendaraan bermotor dan penjualan suku cadang otomotif. Berlokasi di Jl. Gajah Mada No. 11 D, Kota Padang, Perusahaan ini memenuhi kebutuhan otomotif di wilayah berpopulasi padat ini. Dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor, Kebutuhan akan layanan perbaikan dan suku cadang juga semakin tinggi, sehingga menjadikan CV Kencana Makmur Jaya

sebagai salah satu pilihan utama bagi pelanggan yang membutuhkan layanan berkualitas di daerah tersebut.

1.7.2 Struktur Organisasi CV Kencana Makmur Jaya

Struktur dalam sebuah organisasi merupakan susunan antar bagian dan bidang masing-masing posisi yang terdapat dalam sebuah perusahaan atau organisasi yang telah dikelompokkan. Dimana nantinya yang akan menjadi acuan atau pedoman yang telah ditetapkan berdasarkan posisi dan tugas dalam bidang masing-masing agar dapat menjalankan kegiatan pekerjaan yang lebih terstruktur dan tertata dengan rapi dan dapat menggapai tujuan yang ingin dicapai bersama. Struktur ini juga dapat menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan yang berbeda dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan dan koordinasi dengan baik.



Sumber : CV Kencana Makmur Jaya

Gambar 1.1 Struktur Organisasi CV Kencana Makmur Jaya

1.7.3 Tugas dan Tanggung Jawab Struktur Organisasi

Pembagian tugas yang tepat membantu menciptakan koordinasi yang baik antar bagian, meminimalisir tumpang tindih, dan memastikan anggota organisasi bekerja sesuai dengan kapasitasnya. Setiap posisi dalam organisasi memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dipenuhi guna mencapai tujuan bersama. Pemahaman yang jelas tentang tugas dan tanggung jawab ini memastikan kelancaran operasional dan meningkatkan efisiensi kerja. Berikut ini uraian tugas-tugas dari beberapa bagian pada struktur organisasi di CV Kecana Makmur Jaya :

1. Pimpinan (Pemilik/Direktur)

Peran pimpinan dalam suatu organisasi atau perusahaan sangat penting. Sebagai pemimpin, mereka bertanggung jawab atas pengambilan keputusan strategis yang akan menentukan arah dan tujuan organisasi. Pimpinan juga memiliki peran vital dalam merumuskan visi yang jelas serta memberikan arahan yang tepat kepada seluruh anggota tim. Kepemimpinan yang efektif akan meningkatkan kinerja perusahaan dan mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Berikut tugas dari pemimpin :

- a. Menetapkan visi, misi, dan strategi
- b. Mengawasi operasional
- c. Mengambil keputusan penting
- d. Koordinasi antar divisi
- e. Menjaga hubungan dengan mitra dan klien

2. Manajer

Peran pimpinan dalam suatu organisasi atau perusahaan sangatlah krusial. Sebagai pemimpin, mereka bertanggung jawab atas pengambilan keputusan strategis yang akan menentukan arah dan tujuan organisasi. Pimpinan juga memegang peran penting dalam menciptakan visi yang jelas dan memberikan arahan yang tepat kepada seluruh anggota tim. Kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan kinerja perusahaan dan mendorong pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Berikut adalah tugas manajer :

- a. Mengawasi tim kerja
- b. Menyusun jadwal kerja
- c. Memastikan pencapaian target
- d. Menjaga standar pelayanan
- e. Menghubungkan pimpinan dan karyawan
- f. Menangani keluhan pelanggan
- g. Mengatasi masalah operasional

3. Bendahara

Bendahara berfungsi untuk memastikan keseimbangan keuangan terjaga, serta mencatat setiap transaksi dengan rapi dan akurat. Selain itu, komunikasi yang baik dengan pihak terkait sangat diperlukan untuk kelancaran operasional. Keberhasilan dalam menjalankan tugas ini dapat mendukung kestabilan dan pertumbuhan organisasi. Dengan pengelolaan yang baik, keuangan organisasi dapat berjalan dengan efisien dan teratur. Berikut adalah tugas bendahara :

- a. Pencatatan transaksi keuangan
- b. Pembayaran gaji karyawan
- c. Pengelolaan anggaran
- d. Pelaporan keuangan rutin
- e. Pemantauan pengeluaran harian
- f. Verifikasi pembayaran dan penerimaan
- g. Penanganan pajak dan kewajiban keuangan lainnya

4. Admin

Admin bertanggung jawab dalam mengelola berbagai kegiatan administratif yang mendukung proses kerja sehari-hari, mulai dari pengarsipan dokumen hingga pengaturan jadwal dan koordinasi antar divisi. Fungsi ini sangat penting untuk memastikan efisiensi dan produktivitas kerja yang optimal. Selain itu, admin juga berperan dalam memonitor pelaksanaan tugas dan memfasilitasi komunikasi internal agar tercipta lingkungan kerja yang terstruktur dan terorganisir dengan baik. Berikut adalah tugas admin :

- a. Pencatatan data pelanggan
- b. Pengelolaan jadwal perbaikan
- c. Pengarsipan dokumen
- d. Pemantauan stok barang
- e. Pembuatan laporan administrasi
- f. Dukungan operasional administratif

5. Sales

Sales merupakan elemen kunci dalam setiap organisasi, karena berperan langsung dalam menghasilkan pendapatan dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Dalam konteks ini, penting untuk mengeksplorasi berbagai teknik dan pendekatan yang dapat digunakan oleh tim sales untuk mencapai target penjualan yang telah ditetapkan. Selain itu, evaluasi terhadap kinerja tim sales sangat diperlukan agar strategi yang diterapkan terus relevan dan beradaptasi dengan kebutuhan pasar. Berikut adalah tugas sales :

- a. Mencari pelanggan baru
- b. Menjaga hubungan dengan pelanggan lama
- c. Menjual layanan dan produk suku cadang
- d. Mencapai target penjualan
- e. Bekerja sama dengan tim mekanik dan admin
- f. Melakukan analisis pasar dan tren

6. Gudang

Gudang merupakan salah satu elemen penting dalam rantai pasokan suatu perusahaan. Sebagai tempat penyimpanan barang, gudang tidak hanya berfungsi untuk menyimpan stok barang, tetapi juga untuk menjaga kualitas, keamanan, dan ketersediaan produk yang dibutuhkan. Pengelolaan gudang yang efisien dapat meningkatkan kinerja operasional perusahaan, mengurangi biaya, dan mempercepat proses distribusi. Berikut adalah tugas bagian gudang :

- a. Pengelolaan stok barang

- b. Penerimaan dan pemeriksaan barang dari pemasok
- c. Penyusunan dan kategori barang
- d. Pengendalian kualitas dan kebersihan gudang
- e. Pelaporan stok dan barang masuk/keluar

7. Mekanik

Mekanik bertanggung jawab untuk mendiagnosis kerusakan, memperbaiki berbagai masalah teknis, dan memastikan mesin berfungsi dengan baik. Keahlian mekanik mencakup pengetahuan tentang sistem mesin, kelistrikan, dan peralatan bengkel yang digunakan untuk memperbaiki kendaraan. Dengan pengalaman dan keterampilan yang tepat, mekanik dapat memastikan kinerja mesin atau kendaraan tetap optimal dan mengurangi kemungkinan kerusakan yang lebih besar.

Berikut adalah tugas mekanik :

- a. Mendiagnosis masalah kendaraan dengan tepat dan efisien.
- b. Menguasai pengetahuan teknis tentang berbagai jenis kendaraan dan komponennya.
- c. Memberikan rekomendasi perbaikan tambahan kepada pelanggan apabila diperlukan.
- d. Menyelesaikan perbaikan dengan cepat dan akurat, sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
- e. Memastikan kualitas perbaikan sesuai dengan standar bengkel.
- f. Menyediakan laporan hasil kerja untuk keperluan dokumentasi dan kepuasan pelanggan.
- g. Menjaga kebersihan area kerja dan peralatan yang digunakan.

1.7.4 Visi dan Misi CV Kencana Makmur Jaya

Visi dan misi merupakan komponen penting dalam membentuk arah dan tujuan suatu organisasi. Visi adalah gambaran besar, tujuan utama dan cita-cita suatu perusahaan, instansi atau organisasi di masa depan. Sedangkan misi merupakan penjabaran atau langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mencapai/mewujudkan visi tersebut. Adapun visi dan misi CV Kencana Makmur Jaya adalah sebagai berikut :

1. Visi CV Kencana Makmur Jaya

Visi dari CV Kencana Makmur Jaya yaitu menjadi pusat reparasi motor terkemuka yang menyediakan suku cadang dan layanan servis dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, didukung oleh peralatan modern, tenaga ahli yang kompeten, serta layanan yang optimal dan terpercaya.

2. Misi CV Kencana Makmur Jaya

Adapun misi yang akan diwujudkan oleh CV Kencana Makmur Jaya sebagai berikut :

1. Menyediakan solusi terbaik dalam penyediaan suku cadang berkualitas dan layanan reparasi yang dapat diandalkan.
2. Memberikan pelayanan terbaik dengan standar mutu tinggi kepada pelanggan melalui penerapan proses kerja terbaik untuk mencapai kepuasan pelanggan.
3. Mengutamakan kepentingan pelanggan dan kesejahteraan karyawan di atas kepentingan perusahaan.
4. Selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk diterapkan secara tepat dan efektif.

5. Meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan melalui peningkatan dedikasi, disiplin, keterampilan kerja, serta memberikan penghargaan yang layak sesuai dengan kinerja mereka.