

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia bisnis sekarang ini sangat pesat . hal ini ditandai dengan tajamnya persaingan dalam dunia bisnis guna mempertahankan dan meningkatkan bisnis yang di jalankanya. Demikian juga dalam dunia bisnis khususnya bisnis yang bergerak dalam jasa perbaikan body mobil .banyak bisnis yang serupa pada saat sekarang ini saling bersaing ,terutama pada bisnis ini . untuk mendapatkan keuntungan sesuai yang di harapkan ,perusahaan harus merencanakan sejauh mana tingkat aktifasinya ,supaya bisa bertahan dalam persaingan bisnis ini ,sebaiknya perusahaan mempertahankan kualitas dan jenis layanan yang baik dan sempurna bagi para pelangganya .

Keberadaan pelanggan bagi sebuah perusahaan saat ini bukan hanya sebagai sumber pendapatan perusahaan saja, melainkan juga sebuah aset jangka panjang yang perlu dikelola dan dipelihara melalui Customer Relationship Management (CRM). Cara pandang perusahaan saat ini telah menganggap pelanggan menjadi hal penting dalam menentukan arah dan kebijakan perusahaan (Herdiansyah, 2008).

Menurut Kotler dan Armstrong (2006), CRM adalah proses keseluruhan untuk membangun dan menjaga hubungan dengan pelanggan melalui pemberian nilai pelanggan superior dan kepuasan pelanggan. Sementara Zinkmund, MCLeod, dan Gilbert (2002) menjelaskan bahwa CRM merupakan proses pengumpulan informasi

untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana mengolah hubungan organisasi dengan konsumennya.

Chan (2003:6) Mendefinisikan “Relationship Marketing sebagai pengenalan setiap tamu secara lebih dekat menciptakan komunikasi dua arah dengan mengelola suatu hubungan yang saling menguntungkan antara konsumen dengan perusahaan. Menurut Buttle (2004 : 2) manajemen hubungan pelanggan atau Customer Relationship Management (CRM) adalah strategi inti dalam mengintegrasikan proses-proses dan fungsi-fungsi internal dengan jaringan eksternal untuk menciptakan serta mewujudkan nilai bagi para konsumen secara profitable. Sedangkan menurut Brown dan Rigby, Reinheld, Dawson (dalam Gaffar,2007: 87) mengungkapkan bahwa customer relationship management (CRM) merupakan proses mendapatkan, mempertahankan dan mengembangkan pelayanan yang menguntungkan, dan memerlukan suatu fokus yang jelas terhadap atribut suatu jasa yang dapat menghasilkan nilai kepada pelanggan sehingga menghasilkan loyalitas. Jadi disini customer relationship manajemen (CRM) bukanlah suatu konsep atau proyek, melainkan suatu strategi bisnis yang bertujuan untuk memahami, mengantisipasi, dan mengelola kebutuhan pelanggan yang ada dan pelanggan potensial dari suatu organisasi.

Maka untuk memecahkan permasalahan di atas penulis ingin membangun sebuah system pemesanan online (*e-commerce*) .Sistem informasi pemesanan ini diaplikasikan kedalam bahasa pemrograman PHP yang akan dituangkan pada penulisan laporan dengan judul :

**“RANCANGAN SISTEM INFORMASI BERBASIS WEB MENGGUNAKAN STRATEGI CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) DALAM PEMESANAN JASA PERBAIKAN BODY MOBIL PADA CV. SARANA UTAMA DENGAN MENGGUNAKAN BAHSA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MY SQL “.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis membuat perumusan masalah yang jelas agar sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

- 1 Bagaimana merancang dan membangun E-commerce agar dapat di implementasikan sehingga memudahkan dalam meningkatkan pemesanan serta mendukung transaksi pada Cv. Sarana Utama ?
- 2 Apakah sistem yang dirancang biasa membantu Cv.Sarana Utama dalam mengelola data pemesanan perbaikan mobil ?
- 3 Bagaimana sistem yang di rancang bisa menyimpan data pemesanan pada Cv . Sarana utama ?

## **1.3 Hipotesa**

Dari sistem baru yang dirancang dengan menerapkan sistem komputerisasi serta menggunakan aplikasi Bahasa Pemograman PHP dan database MySQL sebagai alat bantu diharapkan misalnya :

1. Dengan adanya sistem informasi ini, diharapkan dapat memberi kemudahan terhadap konsumen dalam mengakses informasi mengenai pemesanan pada Cv. Sarana Utama.
2. Diharapkan sistem informasi yang dikembangkan bisa membantu Cv. Sarana Utama dalam mengelola data pemesanan .
3. Sistem yang dirancang diharapkan biasa menyimpan data-data pemesanan karena dilengkapi dengan database yaitu database MySQL.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Dari rumusan masalah yang diuraikan, untuk menghindari terjadinya pengembangan masalah yang lebih luas maka penulis membatasi masalah yaitu hanya membahas tentang perancangan sistem informasi pemesan pada CV SARANA UTAMA dengan menggunakan bahasa pemograman PHP dan database MySQL,

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Menciptakan sistem baru yang nantinya dapat di implementasikan untuk lebih mempermudah pemesanan.
2. Menerapkan dan membangun sistem untuk memajukan usaha pada Cv. Sarana Utama .
3. Memaksimalkan fungsi komputer dalam memberikan informasi dengan efektif dan efesien .

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Mempermudah customer dalam pemesanan jasa perbaikan mobil.
2. Menjadikan proses pemesanan lebih mudah dan fleksibel dari segi waktu dan tempat karena dilakukan menggunakan komputerisasi.
3. Mempermudah karyawan dalam mengolah data .

## **1.7 Struktur organisasi CV SARANA UTAMA**

Organisasi memiliki peranan yang sangat penting dalam segala bidang, karena dari organisasi akan dapat diketahui apa yang akan dilaksanakan dalam mencapai tujuan yang akan ditetapkan. Organisasi merupakan alat bagi manajemen untuk menggabungkan unsur alam, manusia dan manajemen operasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Struktur organisasi juga dikatakan sebagai alat untuk membagi tanggung jawab yang diperlukan oleh organisasi yang ada dalam menjalani fungsi pada sebuah organisasi. Pada prinsipnya masalah organisasi merupakan pembagian fungsi, wewenang dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan perusahaan. Adapun aspek-aspek yang tergambar dalam struktur organisasi adalah spesialisasi kerja, rantai perintah, tipe pekerjaan yang dilaksanakan dan tingkatan manajemen.

Dalam organisasi masing-masingnya harus mengetahui apa yang mereka lakukan dalam mencapai tujuan organisasi, karena kelancaran pada koordinasi kerja

secara langsung mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan. Jika ditinjau secara garis besar bentuk-bentuk organisasi dapat dikelompokkan menjadi 5 yaitu:

1. Organisasi garis

Dalam organisasi ini, seseorang pimpinan diakui sebagai sumber wewenang tunggal segala keputusan, hubungan antara karyawan dengan pimpinan bersifat langsung. Organisasi garis ini hanya dipakai oleh perusahaan-perusahaan kecil, dengan jumlah karyawan sedikit dan tujuan organisasi sederhana.

2. Organisasi fungsional

Organisasi ini disusun berdasarkan sifat dan fungsi yang harus dilaksanakan, dimana segelintir pimpinan tidak mempunyai bawahan yang jelas, sebab setiap pimpinan berwenang member perintah atau komando kepada bawahan sepanjang ada hubungan dengan fungsi pimpinan tersebut

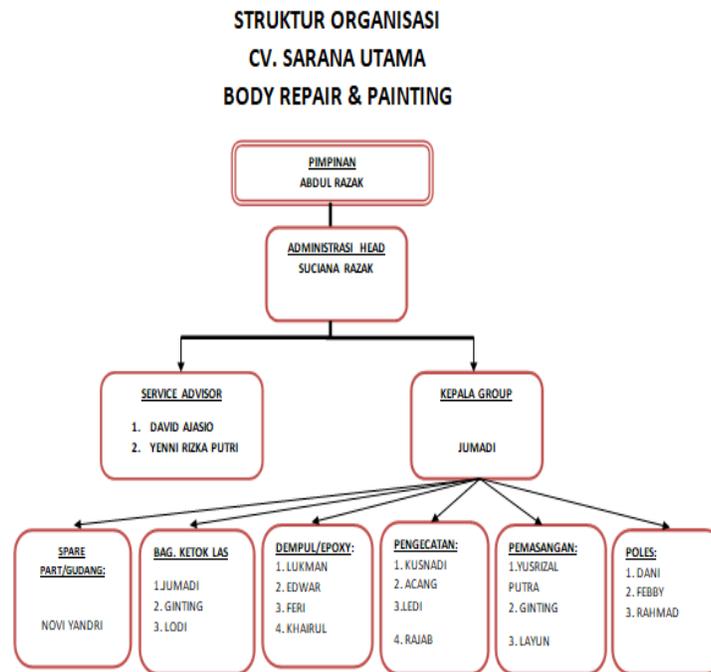
3. Organisasi komite

Komite sering dilakukan untuk mengumpulkan pendapat tentang berbagai kegiatan dalam perusahaan.

4. Organisasi matrik

Dalam dua dekade belakangan ini sudah dimulai banyak organisasi yang menggunakan pendekatan baru dalam menyelesaikan struktur yang ada dengan perubahan kondisi, terutama dibidang riset dan pengembangan produk baru.

Adapun gambar struktur organisasi CV SARANA UTAMA dapat dilihat pada Gambar 1.1 :



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi**

### 1.7.1. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

#### a. Direktur.

Direktur merupakan pucuk pimpinan.

Pucuk pimpinan ini langsung dipegang oleh pemilik perusahaan dan bertanggung jawab penuh atas dan untuk perusahaan baik kegiatan internal maupun eksternal. Dan menjaga hubungan baik terhadap pelanggan dan pengguna jasa.

b. Group Head/Foreman.

Merupakan perpanjangan tangan dari Direktur, bertanggung jawab langsung ke direktur akan kualitas pekerjaan internal yang dikerjakan oleh mekanik di dalam group nya ataupun dirinya sendiri. Melakukan pemeriksaan terakhir (Final Cek) terhadap seluruh pekerjaan yang dikerjakan dalam group nya.

Kualifikasi :

1. Berpengalaman minimal 7 tahun.
2. Memiliki kemampuan memimpin group.
3. Dapat berkomunikasi dengan baik terhadap customer.

c. Mekanik Body.

Melakukan perbaikan Pengetokan dan Pengelasan berdasarkan perintah pekerjaan (Work Order) yang diberikan kepadanya sesuai dengan standar pengerjaan yang berlaku. Bertanggung jawab kepada Group Head/Forman.

Kualifikasi :

1. Berpengalaman minimal 5 tahun.
2. Mampu membaca intruksi kerja (Work Order).
3. Dapat berkomunikasi dengan baik terhadap atasan/mekanik.

d. Mekanik Cat.

Melakukan perbaikan pendempulan dan pengecatan berdasarkan perintah pekerjaan (Work Order) yang diberikan kepadanya sesuai dengan standar pengerjaan yang berlaku. Bertanggung jawab kepada Group Head/Forman

Kualifikasi :

1. Berpengalaman minimal 5 tahun.
2. Mampu membaca intruksi perintah kerja (Work Order).
3. Dapat berkomunikasi dengan baik terhadap atasan/mekanik.

e. Mekanik Poles.

Melakukan pekerjaan pemolesan, pembersihan interior dan exterior berdasarkan perintah kerja (Work Order) yang diberikan kepadanya sesuai dengan standar pengerjaan yang berlaku. Bertanggung jawab kepada Group Head/Foreman.

Kualifikasi :

1. Berpengalaman minimal 2 tahun.
2. Mampu membaca intruksi kerja (Work Order).
3. Dapat berkomunikasi dengan baik terhadap atasan/mekanik.

f. Part Man/Gudang Part.

Melakukan pengambilan, penyimpanan dan pendistribusian Spare Part ke mekanik sesuai order dan kendaraan yang membutuhkan, berdasarkan perintah kerja (Work Order). Bertanggung jawab kepada Group Head/Foreman.

Kualifikasi :

1. Berpengalaman minimal 2 tahun.
2. Mampu membaca intruksi kerja (Work Order).
3. Memiliki kemampuan Safety Lifting.
4. Dapat berkomunikasi dengan baik terhadap atasan/mekanik.

g. Administrasi.

Melakukan pencatatan semua data yang menyangkut ke administrasian, meliputi data bahan, data keuangan, data kegiatan, dan lain sebagainya. Juga melakukan pembagian kerja kepada Group Head/forman berdasarkan Work Order. Bertanggung jawab kepada direktur.

Kualifikasi :

1. Berpengalaman minimal 2 tahun.
2. Mampu membaca intruksi kerja (Work Order).
3. Mampu menggunakan computer secara aktif.

4. Dapat berkomunikasi dengan baik terhadap atasan/mechanik.

Fasilitas Administrasi yang dimiliki :

- a. 2 unit Laptop
- b. 1 unit Komputer
- c. 2 unit Printer all in one
- d. 1 unit sambungan telepon yang diparalelkan dengan internet.