

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, Kebutuhan akan informasi merupakan kebutuhan yang semakin pesat menuntut suatu sistem pendukung yang tidak saja cepat dalam pemrosesan tetapi juga dituntut keakuratannya didalam memberikan informasi yang diinginkan. Hal tersebut bisa dilihat dari perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Usaha jasa dapat dikatakan sebagai jenis usaha yang memiliki aspek dan lingkup bisnis yang luas lainnya Terutama pada perkembangan dunia otomotif di Indonesia yang begitu pesat, seiring berkembangnya teknologi para distributor kendaraan harus bisa berinovasi agar tidak tertinggal dari pesaingnya (Dadang Kurnia dan Hendri Ardiansyah, 2020)

Bengkel Tole Motor adalah salah satu penyedia layanan jasa perbaikan motor. Selain menyediakan jasa perbaikan Bengkel Tole Motor juga menjual *sparepart* sepeda motor. Dalam menjalankan usahanya tersebut, Bengkel Tole Motor selalu berfokus untuk memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik untuk kepuasan pengguna jasa serta dapat meningkatkan profit dan produktivitas. Kondisi bengkel sendiri memiliki 2 Ruko yang satu digunakan untuk tempat perbaikan motor dan yang satu lagi untuk tempat penjualan *sparepart* motor. Selain itu Bengkel Tole Motor sering menjadi tempat langganan perbaikan motor dari para petani sawit, pelangsir kayu dan pengantar minyak ke daerah Trans (daerah terpencil).

Dilihat dari meningkatnya perbaikan motor serta penjualan sparepart di Bengkel Tole Motor saat ini, maka hal itu mengakibatkan kurang efisiennya waktu, karena Bengkel Tole Motor di temukan minimnya informasi bagi konsumen untuk mendapatkan informasi perbaikan motor, harga biaya perbaikan dan stok *sparepart*. Bengkelpun sering kali mendapat kritikan dari pelanggan akan perbaikan motor dikarenakan menumpuknya kendaraan pelanggan yang belum diperbaiki, sehingga menimbulkan keluhan dari para pelanggan. Masalah tersebut disebabkan sistem yang belum tertata dengan baik, kalau hal ini masih diterapkan maka tidak akan memudahkan kinerja yang ada dan juga laporan yang dihasilkan tidak akurat.

Untuk mengurangi masalah tersebut, diperlukan sebuah sistem untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, tidak hanya dari segi pelayanan jasa perbaikan motor namun juga dari segi pelayanan transaksi agar pelanggan semakin puas terhadap pelayanan pada Bengkel Tole Motor. Salah satu fasilitas untuk menciptakan hubungan dan komunikasi yang baik dengan pelanggan agar perusahaan bisa mempertahankan pelanggan dan terus meningkatkan kualitas dan layanan yakni dengan menerapkan atau mengimplementasikan *Customer Relationship Management (CRM)*. *Customer Relationship Management (CRM)* adalah suatu strategi perusahaan untuk menjaga loyalitas pelanggan agar pelanggan dapat kembali dan akhirnya menjadi pelanggan tetap perusahaan (Idealis, 2019). Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)*, diharapkan mampu membuat pelanggan menjadi setia kepada perusahaan sehingga hubungan yang terjadi tidak hanya hubungan antara

penjual dan pembeli, tetapi lebih mengarah kepada suatu hubungan mitra dalam berbisnis pada Perusahaan (Sitohang, 2017).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mencoba menuangkan pemikirannya dalam bentuk skripsi yang berjudul: **“PENERAPAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* DALAM STRATEGI LAYANAN JASA PERBAIKAN MOTOR PADA BENGKEL TOLE MOTOR”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana menerapkan strategi layanan jasa perbaikan motor untuk meningkatkan loyalitas konsumen pada Bengkel Tole Motor dengan menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)* ?
2. Bagaimana cara menerapkan sistem informasi penjadwalan perbaikan motor pada Bengkel Tole Motor?
3. Bagaimana cara memudahkan pihak Bengkel Tole Motor dalam membuat laporan data transaksi perbaikan motor pelanggan?

## **1.3 Hipotesa**

Hipotesa merupakan dugaan sementara atau pemecahan masalah yang bersifat sementara dimana nantinya akan dibuktikan dengan hasil penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan permasalahan diatas, dapat diuraikan beberapa hipotesa sebagai berikut:

1. Dengan diterapkan *customer Relationship Management (CRM)* diharapkan dapat membantu dalam strategi layanan jasa perbaikan motor pada Bengkel Tole Motor.
2. Dengan diterapkan *Customer Relationship Management (CRM)* diharapkan dapat membantu dalam penjadwalan yang dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan perbaikan motor pada Bengkel Tole Motor.
3. Diharapkan adanya sistem informasi ini dapat membantu merekap laporan transaksi dan data perbaikan secara akurat pada Bengkel Tole Motor.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian tidak menyimpang dari topik permasalahan maka perlu dibatasi permasalahan yang dibahas, maka peneliti hanya membahas masalah tentang proses penjadwalan perbaikan motor, laporan biaya perbaikan dan stock *sparepart* dengan menerapkan strategi *customer relationship management* berbasis web dan didukung dengan bahasa pemrograman php dan *database MySQL*.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian sebagai berikut:

1. Menghasilkan penerapan sistem informasi *customer relationship management (CRM)* dalam strategi layanan jasa perbaikan motor pada Bengkel Tole Kamang.

2. Menghasilkan sebuah sistem informasi penjadwalan yang dapat memudahkan pelanggan dalam melakukan penjadwalan.
3. Menghasilkan sistem informasi yang dapat memudahkan pihak Bengkel Tole Motor dalam membuat laporan data transaksi perbaikan motor agar lebih efektif dan efisien.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Memenuhi salah satu syarat dalam menempuh gelar Strata Satu (S1) pada fakultas ilmu komputer jurusan sistem informasi Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang.
  - b. Memperoleh pengalaman dan ilmu dengan melakukan penelitian dengan judul terkait.
  - c. Dapat memahami strategi layanan jasa perbaikan motor pada Bengkel Tole Motor
2. Bagi Bengkel Tole Motor
  - a. Adanya media yang berupa sistem informasi berbasis web ini dapat mempermudah pengolahan data perbaikan motor
  - b. Meningkatkan efektifitas dan kenyamanan pelanggan dalam penjadwalan perbaikan motor
  - c. Meningkatkan sistem kerja perusahaan dan mengelola hubungan baik dengan pelanggan.

## **1.7 Tinjauan Umum Objek**

Dalam tinjauan Bengkel Tole Motor ini akan dibahas tentang sejarah singkat berdirinya Bengkel Tole Motor, dan struktur organisasi Bengkel Tole Motor, Serta masing- masing bagian.

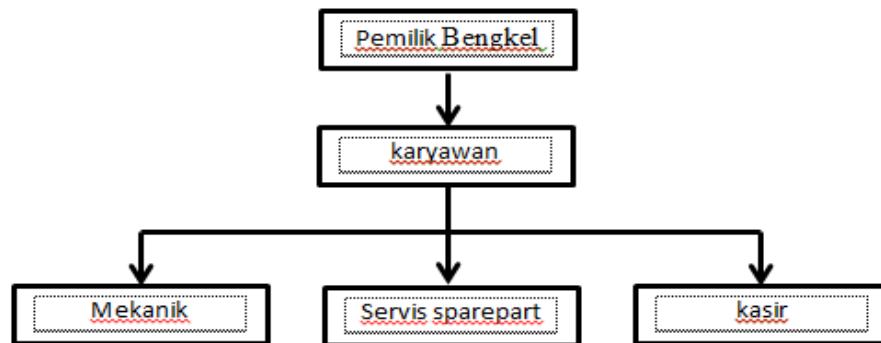
### **1.7.1 Sejarah Bengkel Tole Motor**

Bengkel Tole Motor adalah salah satu penyedia layanan jasa perbaikan motor. Selain menyediakan jasa perbaikan Bengkel Tole Motor juga menjual *sparepart* sepeda motor. Bengkel ini termasuk golongan bengkel kelas menengah karena *sparepart* yang disediakan terhitung cukup lumayan dan lokasi size yang strategis. Bengkel Tole Motor telah berdiri sejak tahun 2009 dan dikelola oleh pemiliknya yaitu bapak Mulyadi dan istrinya yang terletak di Nagari Simpang Kamang, Kecamatan Kamang Baru, Kabupaten Sijunjung tepatnya di jalan lintas kiliran jao, Teluk Kuantan KM.12.

Awal mulainya Bengkel Tole Motor didirikan masih sangat sederhana hanya melayani perbaikan motor saja. Seiring berjalannya waktu, Bengkel Tole Motor sedikit demi sedikit mulai melakukan penjualan *sparepart* motor. Dari hasil penjualan ini, Bengkel Tole Motor mulai mengalami perkembangan bahkan kemajuan, yang dulu hanya memiliki satu ruko sekarang sudah memiliki dua ruko. Bahkan sekarang sudah mempunyai beberapa karyawan dalam mengelola Bengkel Tole Motor.

### 1.7.2 Struktur Organisasi Instansi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan sistem pengendali jalannya kegiatan dimana terdapat pembagian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian pada perusahaan secara detail. Struktur organisasi dari Bengkel Tole Motor adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bengkel Tole Motor**

(sumber :BengkelTole Motor)

Berikut ini adalah deskripsi tugas dan wewenang dan struktur organisasi di Bengkel Tole Motor :

#### A. Pemilik Toko

1. Memimpin kegiatan secara keseluruhan
2. Menjadi konsultan di toko sendiri
3. Mengawasi dan memmanagement kegiatan perusahaan
4. Menerima laporan data barang masuk dan data barang keluar
5. Mengatur keuangan toko
6. Mengatur gaji para karyawan Bengkel Tole Motor

#### B. Mekanik

1. Mengatur dan mengoordinasi mekanik melakukan pekerjaan

2. Mengontrol berbagai keluhan pelanggan tentang kerusakan motor

*C. Service sparepart*

1. Pengambilan suku cadang yang dibutuhkan oleh pelanggan atau mekanik
2. Mencocokkan barang keluar masuk selaku suku cadang barang
3. Memberi layanan kepada pelanggan

*D. Kasir*

1. Melakukan transaksi di meja pembayaran
2. Membuat laporan penjualan harian