

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan usaha yang ketat dewasa ini mengharuskan perusahaan untuk berfokus kepada kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen. Perusahaan mulai mengubah pola pikir dari orientasi keuntungan ke arah faktor-faktor potensial lainnya seperti kepentingan pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan menjadi faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan.

PT Budi Berlian Motor adalah salah satu perusahaan otomotif terbesar di Lampung sebagai pemegang brand merk *authorized* mitsubishi motors dan MFTBC(Mitsubishi Fuso Truck and Bus) yang beralamat di Jl Raya Hajimena KM15 Lampung Selatan, di bawah naungan PT Krama Yudha Tiga Berlian motor selaku distributor pemegang merk mitsubishi di seluruh indonesia. Sebuah perusahaan raksasa otomotif yang selalu berupaya meningkatkan kualitas baik dari segi *Costumers Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan) yang meliputi kualitas produk, jasa, penjualan, dll.

Dalam rangka pencapaian program kerja dan peningkatan kualitas suatu perusahaan otomotif, hampir semua perusahaan otomotif berupaya untuk melakukan perubahan terhadap sistem kerja yang ada, untuk itu dibangun sebuah aplikasi yang mendukung kinerja suatu perusahaan baik dari segi jasa maupun produk sehingga terlaksana dengan baik dan dapat menyajikan suatu informasi yang mudah dan cepat, khususnya dalam hal *Costumers Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan).

Kegiatan *Follow Up* yang di lakukan pada saat ini sangat memakan waktu dan biaya sehingga kurang efisien, meliputi *Aftersales Follow Up* (Sebelum *Service* Kendaraan), *Follow Up* (Saat Proses *Service* Kendaraan), *After Follow Up* (Sesudah *Service* Kendaraan) dan *Action Follow Up* (masalah yang kerap muncul sesudah *service* kendaraan). Baik dari metode pengisian kuisisioner, telepon, wawancara dan visit kunjungan ke rumah atau ke perusahaan .

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian pada PT Budi Berlian Motor Authorized Of Main Dealer Mitsubishi Motors Bandar Lampung dalam bentuk laporan dengan judul “**Aplikasi *Costumer Relationship Management (CRM) Berbasis Web pada PT Budi Berlian Motor Hajimena Bandar Lampung*).**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengangkat rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana merancang dan mengimplementasikan Aplikasi *Costumers Satisfaction* dengan Konsep CRM pada PT Budi Berlian Motor Berbasis Web dalam mengelola Proses *Follow Up* dengan pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

1. Aplikasi ini dibuat hanya sampai batas penyimpanan dan penyajian data laporan *Costumer Service Inspections*.
2. Aplikasi *CRM* ini dibuat menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *Database MySQL*.
3. Dapat menampilkan data-data tentang pelanggan.
4. Dilengkapi sarana komunikasi antara pihak pelanggan dan pihak *service department*. melalui forum dan *private consultation*.

1.4 Tujuan penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mencapai tujuan sebagai berikut :

1. Tujuan dari pembuatan aplikasi ini adalah merancang Aplikasi *Costumer Service* dengan menggunakan konsep *Customer Relationship Management* berbasis web.
2. Membantu CS (*Costumer Service*) dalam menyiapkan Laporan CSI (*Costumer Service Inspections*).

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan laporan-laporan dari data CSI yang dikumpulkan sehingga dapat menjadi informasi yang berguna bagi manajemen Perusahaan maupun bagi pelanggan untuk proses Pelayanan *Service*.

2. Membantu CS (*Costumer Service*) dalam menyiapkan Proses laporan *Follow Up*.
3. Membantu pihak perusahaan dalam berinteraksi serta mempererat hubungan dengan pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan skripsi ini dibagi dalam lima bagian, masing-masing dalam sub bagian :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, keaslian penelitian, manfaat yang diharapkan, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas teori yang menjadi dasar penulisan dalam penelitian ini.

BAB III ANALISIS DAN DESAIN

Berisikan alat penelitian, kebutuhan perangkat, jalannya penelitian, peta konsep, perancangan sistem, *System Requirements Specification*. Bagaimana langkah-langkah yang dilakukan dalam perancangan. perancangan sistem menggunakan *Unified Modeling Language (UML)* yang terdiri dari *use case*, *activity diagram*, *class diagram*, dan *sequence diagram*.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil dari pembahasan dan pengembangan terhadap masalah yang ada dalam Aplikasi *Costumer Relationship Management* (CRM) Berbasis Web pada PT Budi Berlian Motor Hajimena Bandar Lampung).

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab yang berisikan tentang beberapa poin-poin penting yang dapat disimpulkan dari pembahasan bab sebelumnya serta dilanjutkan dengan saran berupa usulan dan pendapat yang berkaitan dengan penjualan.

DAFTAR PUSTAKA