BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju menyebabkan adanya persaingan antar dunia usaha yang semakin ketat dikarenakan kemajuan teknologi yang sangat pesat pada masa sekarang ini menuntut kemampuan pimpinan perusahaan dalam mengalokasikan kebutuhan perusahaannya secara efektif dan efisien. Untuk mendapatkan informasi yang tepat dan akurat, maka diperlukan suatu sistem informasi yang dibuat menurut pola yang terpadu sesuai dengan kondisi dan kebutuhan perusahaan untuk melaksanakan kegiatan perusahaan. Alasannya teknologi informasi dapat memperbaiki efektivitas pengelolaan, salah satu cara yang dapat digunakan adalah menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan. Salah satu pemanfaatan teknologi yang digunakan untuk menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan (Kadapi, 2017).

Bengkel Alam Jaya adalah perusahan yang bergerak dalam bidang jasa *service* kendaraan bermotor dan menjual kebutuhan perbaikan kendaraan. Bengkel Alam Jaya yang beralamatkan di Jl. P. Tirtayasa No.9, Sukabumi, Kec. Sekabumi, Bandar Lampung, Bengkel Alam Jaya merupakan bengkel sepeda motor yang telah berdiri sejak tanggal 01 Januari 2010. Awalnya, Bengkel Alam Jaya adalah bengkel umum yang melayani jasa servis seluruh tipe dan merk kendaraan bermotor. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah satu karyawan bengkel yaitu Bapak Ari (2020) dalam proses pengolahan data *booking service* kendaraan masih dilakukan secara manual yatu dicatat kedalam buku sehingga sering terjadi kesalahan dalam

pencatatan, kehilangan buku, kerusakan buku, dan tidak adanya keamanan data sehingga dapat diketahui oleh pihak lain, serta tidak adanya laporan perperiode. Disisi lain untuk melakukan pemesan service kedaraan pelanggan harus datang langsung ke bengkel yang mengakibatkan pengantrian dalam perbaikan. Bengkel Alam Jaya kesulitan dalam menentukan prioritas pelanggan sehingga pelanggan sering mengalami kekecewaan terhadap pelayanan pada Bengkel Alam Jaya sehingga perlu menerapkan konsep *Customer Relationship Management* (*CRM*) sebagai pelayanan pelanggan.

Customer Relationship Management (*CRM*) adalah strategi tingkat korporasi, yang berfokus pada pembangunan dan pemeliharaan hubungan dengan pelanggan yang memungkinkan terciptanya kesetiaan pelanggan bukan hanya pada produknya namun juga setia terhadap perusahaan (Sugiarto & Muwasiq, 2010).

Tujuan dibuat aplikasi E-CRM untuk meningkatkan pelayanan pelanggan terhadap pemesanan jasa perbaikan kendaraan yang akan dirancang secara *online.* Diharapkan dengan dibangunnya sistem tersebut dapat mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi dan memesan jasa perbaikan motor dimana saja dan kapan saja, pelanggan dapat menentukan jadwal service yang diinginkan oleh pelanggan berdasarkan estimasi waktu yang ditetapkan oleh Bengkel Alam Jaya sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana membuat aplikasi e-CRM untuk meningkatkan pelayanan pelanggan terhadao *booking service* kendaraan pada Bengkel Alam Jaya ?
2. Bagaimana mempermudah pelanggan tanpa harus melakukan pengantrian service sehingga dapat kebagian waktu service sesuai keinginan pelanggan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang sifatnya ilmiah sudah tentu mempunyai tujuan dan sasaran. Tujuan dalam penelitian ini antara lain adalah :

1. Untuk membuat aplikasi E-CRM untuk meningkatkan pelayanan pelanggan terhadao *booking service* kendaraan pada Bengkel Alam Jaya
2. Untuk mengetahui prioritas pelanggan sehingga tidak mengalami kekecewaan.

1.4. Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah pada pembahasan dalam penelitian ini, agar pembahasannya tidak terlalu luas atau menyimpang, yaitu :

1. Mengelola data pemesanan perbaikan kendaraan bermotor, data yang dibahas adalah data pelanggan dan pemesanan.
2. Sistem dapat menampilkan jadwal service secara otomatis.
3. Jadwal service ditentukan oleh pihak Bengkel Alam Jaya.
4. Menghasilkan laporan pemesanan perbaikan motor.
5. Tidak membahas transaksi pembayaran perbaikan motor.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

   Penulis mampu mengaplikasikan ilmu yang selama ini diperoleh selama mengikuti pendidikan S1 di Universitas Teknokrat Indonesia dengan membuat aplikasi E-CRM untuk meningkatkan pelayanan pelanggan terhadap *booking service* kendaraan.

2. Bagi Perusahaan

   Aplikasi E-CRM untuk meningkatkan pelayanan pelanggan terhadap *booking service* kendaraan yang dibuat mampu mengubah sistem manual menjadi komputerisasi, dan diharapkan mampu mempermudah pengolahan dan penyimpanan data sehingga mengahasilkan laporan sesuai dengan yang dibutuhkan. Selain itu aplikasi *booking service* motor ini juga dapat meningkatkan pelayanan dan mengurangi *complain* pelanggan.