



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi yang berkembang sangat pesat dapat mendorong percepatan di berbagai bidang. Kecanggihan teknologi informasi seperti internet telah menjadi bagian penting dalam kehidupan manusia yaitu teknologi yang mendukung operasional sebuah bisnis, salah satu penerapan internet yang paling banyak digunakan yaitu *website* karena banyak layanan disediakan berbasis web dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan secara maksimal dengan menerapkan *Customer Relationship Management* (CRM) pada bisnis.

Metode CRM adalah pendekatan yang berorientasi kepada pelanggan, dimana pelanggan merupakan aset yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Metode CRM bertujuan untuk menghasilkan kepuasan pelanggan pada suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Hal ini dapat memberikan dampak yang signifikan dalam dunia bisnis.

CV. Jitu Motor Cabang Sukajaya Kota Palembang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang otomotif perbaikan dan perawatan mobil seperti kontrak service, ganti oli/*prefentif maintenance, engine tune up, assembling-disassembling* kopling, *storing, engine overhaul and chassis, electrical, scanner, service unit 4x4, sparepart*, cek kaki-kaki, radiator dinamo, dan service mobil dengan menggunakan teknologi terbaru. CV. Jitu Motor Cabang Sukajaya Kota Palembang menjalin kerjasama dengan berbagai perusahaan dalam menangani perawatan kendaraan. Selain itu, perusahaan ini juga melayani *service* dan perawatan mobil untuk kendaraan pribadi. CV. Jitu Motor Cabang Sukajaya Kota Palembang juga berusaha untuk meningkatkan nilai bagi pelanggan dengan memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan.

Sistem *booking service* di CV. Jitu Motor Cabang Sukajaya Kota Palembang saat ini yaitu melalui *e-mail* yang kemudian dicatat secara manual dalam buku-



buku saja. Hal ini dapat menyebabkan penumpukan pemesanan yang tidak terukur dan ketika pelanggan datang mereka harus menunggu antrian *service* sehingga pelayanannya menjadi kurang baik bagi pelanggan karena memakan waktu yang cukup lama. Selain itu, data stok *sparepart* juga masih dicatat ke dalam buku secara manual tanpa adanya keterangan secara terperinci pada buku stok *sparepart* sehingga dalam proses pencatatan stok *sparepart* sering kali terjadi kesalahan data karena tidak sesuai dengan persediaan yang ada.

Dari permasalahan di atas, penulis bermaksud untuk membuat sebuah aplikasi berbasis *website* yang akan membantu konsumen untuk memesan perbaikan dan perawatan mobil serta membantu pegawai perusahaan dalam mengatur dan mengawasi persediaan *sparepart* di CV. Jitu Motor Cabang Sukajaya Kota Palembang menjadi lebih akurat dan terarah. Adapun Tugas Akhir yang penulis ajukan dengan judul **“Implementasi Metode *Customer Relationship Management* (CRM) pada Aplikasi *Service* dan Perawatan Mobil di CV. Jitu Motor Cabang Sukajaya Palembang Berbasis *Website*”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana membangun aplikasi pemesanan *service online* kendaraan dan pengolahan data stok persediaan *sparepart* di CV. Jitu Motor Cabang Sukajaya Palembang menggunakan metode *Customer Relationship Management* (CRM) untuk membantu konsumen dalam melakukan *service* dan perawatan mobil serta mempermudah pegawai perusahaan dalam mengatur dan mengawasi persediaan *sparepart*?.”



---

## 1.3 Tujuan dan Manfaat

### 1.3.1 Tujuan

Adapun tujuan dari pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Membangun aplikasi berbasis *website* untuk memudahkan konsumen dalam *membooking service* dan perawatan mobil baik itu untuk kerjasama dengan berbagai perusahaan maupun kendaraan pribadi serta mempermudah pegawai perusahaan dalam mengatur dan mengawasi persediaan *sparepart*.
2. Membantu CV. Jitu Motor Cabang Sukajaya Kota Palembang dengan mengubah sistem yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi digital sehingga proses kegiatan menjadi lebih efisien.

### 1.3.2 Manfaat

Adapun manfaat dari pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat memudahkan CV. Jitu Motor Cabang Sukajaya Kota Palembang dalam *membooking service* dan perawatan mobil serta mempermudah pegawai perusahaan dalam mengatur dan mengawasi persediaan *sparepart*.
2. Terciptanya efisiensi dalam proses kegiatan *booking service* dan perawatan mobil serta pendataan persediaan *sparepart*.

## 1.4 Batasan Masalah

Agar penulisan tugas akhir dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan menjadi sebagai berikut:

1. Aplikasi ini dapat digunakan oleh pegawai CV. Jitu Motor Cabang Sukajaya Kota Palembang serta masyarakat umum dan perusahaan yang sudah melakukan kerjasama dengan CV. Jitu Motor Palembang.
2. Aplikasi ini hanya dapat memesan *service online* kendaraan dan mengelola stok persediaan *sparepart* yang ada di CV. Jitu Motor Cabang Sukajaya Kota Palembang.



---

## 1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai isi dari pembahasannya, maka penulisan tugas akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi uraian tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan mengenai landasan teori yang akan digunakan sebagai dasar pembahasan pada laporan ini. Secara garis besar tinjauan pustaka ini akan membahas tentang pengertian yang berkaitan dengan teori umum, teori khusus, teori judul, teori program untuk mendukung keseluruhan penulisan Tugas Akhir.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang instansi tempat mahasiswa melakukan penelitian, tahapan penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, dan uraian implementasi metode yang dipakai.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai pemrograman Aplikasi *Service* dan Perawatan Mobil di CV. Jitu Motor Cabang Sukajaya Kota Palembang secara terperinci.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini merupakan bagian penutup berisi kesimpulan dan saran dari apa yang telah dipaparkan dan di bahas dalam bab-bab sebelumnya.