



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peran teknologi informasi menjadikan pengelolaan informasi menjadi semakin mudah. Tidak dapat dipungkiri, pengelolaan tersebut sangat diperlukan agar informasi yang dihasilkan dapat bermanfaat bagi penggunanya. Pada saat ini banyak perusahaan-perusahaan yang membutuhkan pengelolaan informasi yang terbaru, agar dapat menunjang jalannya suatu perusahaan, salah satu contohnya yaitu PT Astra Toyota Auto 2000 Tanjung Api-Api Palembang. Auto 2000 adalah jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota yang manajemennya ditangani penuh oleh PT Astra International Tbk. Dalam aktivitas bisnisnya, Auto 2000 berhubungan dengan PT Toyota Astra Motor yang menjadi Agen Tunggal Pemegang Merek ATPM Toyota. Auto 2000 hingga saat ini telah memiliki banyak cabang yang tersebar diseluruh Indonesia, Auto 2000 memiliki 124 outlet dan akan terus bertambah untuk memberi kemudahan untuk para pelanggan Toyota serta memberi kemudahan bagi calon pelanggannya.

Di era sekarang ini kendaraan merupakan salah satu elemen yang sangat penting bagi kebutuhan masyarakat untuk menunjang kehidupan mereka. Berdasarkan data yang dihimpun dari Korlantas Polri, tercatat sebanyak 146.046.666 kendaraan yang beredar di seluruh wilayah Indonesia per Januari 2022. Jika dirinci lebih detail, jumlah kendaraan paling banyak di Indonesia saat ini dikuasai oleh sepeda motor yang mencapai 117.679.559 unit. Sementara itu, jumlah mobil penumpang di seluruh Tanah Air totalnya mencapai 22.434.401 unit. Baru setelah itu kendaraan paling banyak ketiga didominasi oleh mobil barang mencapai 5.737.594 unit. Sebagai *main dealer* Toyota terbesar di Indonesia, yang menguasai antara 70-80 dari total penjualan Toyota, Auto 2000 selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan terdepan bagi setiap pelanggannya. Salah satunya dengan menyediakan layanan *maintenance* jika terdapat mobil



pelanggan yang bermasalah dengan melakukan reservasi secara online atau datang langsung datang ke cabang Auto 2000 terdekat.

PT Astra Toyota Auto 2000 memiliki slogan “Urusan Toyota Jadi Mudah” dimana dalam hal ini bisa disimpulkan bahwa pelayanan selalu menjadi nomor satu termasuk dalam hal perawatan (*maintenance*) mobil pelanggan. Dalam hal ini, bagian bengkel Auto 2000 memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melayani kebutuhan pelanggan yang datang dan keluar bengkel serta memasukan data perawatan mobil pelanggan ke komputer. Data-data *maintenance* mobil pelanggan direkap melalui *Microsoft Excel* sebagai bentuk laporan ke pimpinan perusahaan. Hal tersebut tidak efektif karena data-data yang dikelola tidak dapat langsung diakses oleh pelanggan. Pelanggan tidak bisa melihat daftar riwayat perawatan kendaraan mereka dan pimpinan perusahaan tidak bisa melakukan pengecekan langsung laporan perawatan kendaraan secara *up-to-date*. Oleh karena itu, diperlukan suatu aplikasi untuk mengelola berbagai data perawatan kendaraan yang dapat menjadi perantara antara pihak perusahaan dan pelanggan pada saat jadwal *maintenance* mobil pelanggan dilakukan. Dalam hal ini, metode *Customer Relationship Management (CRM)* dapat membantu perusahaan mengetahui dan memahami kebutuhan pelanggan. Salah satu fitur CRM yaitu *Framework of Dynamic* dapat membuat pelanggan merasakan layanan yang diberikan perusahaan dimana fitur ini menjelaskan tahapan pembangunan dan penerapan CRM. Metode CRM merupakan sebuah pendekatan atau sistem yang mengelola hubungan antara pihak korporasi (perusahaan) dengan pelanggan pada level bisnis. CRM merupakan metode yang tepat untuk diterapkan pada aplikasi pelayanan untuk jadwal *maintenance* mobil pelanggan karena dapat membantu perusahaan mengetahui kebutuhan pelanggan, menangani berbagai keluhan pelanggan serta memberikan informasi melalui media elektronik seperti email yang berkaitan dengan layanan yang diberikan. Dengan adanya aplikasi yang mampu membantu pelanggan mengetahui detail informasi seputar perawatan mobil saat jadwal *maintenance*, diharapkan akan terwujudnya hubungan jangka panjang antara pihak perusahaan dan pelanggan.



Berdasarkan uraian diatas, maka diperlukan suatu aplikasi yang dapat membantu hubungan antara pihak perusahaan dan pelanggan berjalan dengan baik dalam hal melakukan perawatan mobil pada PT Astra Toyota Auto 2000 Tanjung Api-Api Palembang. Oleh karena itu Tugas Akhir ini diberi judul: **“Penerapan *Framework of Dynamic Customer Relationship Management (CRM) Untuk Jadwal Maintenance Mobil Pelanggan Pada PT Astra Toyota Auto 2000 Tanjung Api-Api Palembang Berbasis Website*”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Terdapat banyak pelanggan yang tidak memiliki riwayat data jadwal perawatan kendaraan mereka pada PT Astra Toyota Auto 2000 Tanjung Api-Api Palembang.
2. Tidak ada suatu aplikasi bagi setiap pelanggan untuk mengetahui detail perawatan kendaraan mereka pada PT Astra Toyota Auto 2000 Tanjung Api-Api Palembang.

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan Tugas Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan menjadi beberapa hal berikut:

1. Aplikasi ini bersifat online dan dengan menggunakan *Framework of Dynamic Customer Relationship Management (CRM)* sebagai metode yang digunakan untuk membantu memecahkan masalah.
 2. Pada penelitian Tugas Akhir ini, data yang digunakan dan diolah adalah data pada PT Astra Toyota Auto 2000 Tanjung Api-Api Palembang yang berkaitan dengan pelayanan terhadap perawatan mobil pelanggan.
-



1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Membangun suatu aplikasi layanan perawatan mobil pelanggan pada PT Astra Toyota Auto 2000 Tanjung Api-Api Palembang Berbasis *Website*.
2. Membantu memastikan mobil yang dibeli pelanggan pada PT Astra Toyota Auto 2000 Tanjung Api-Api Palembang terawat dengan baik.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

1. Dapat mempermudah pihak perusahaan memberi informasi perawatan kendaraan ke pelanggan saat jadwal *maintenance* mobil dilakukan pada PT Astra Toyota Auto 2000 Tanjung Api-Api Palembang.
2. Memberikan kepuasan bagi pelanggan terhadap kualitas pelayanan perawatan kendaraan yang diberikan pada PT Astra Toyota Auto 2000 Tanjung Api-Api Palembang.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan berisi penjelasan ringkas isi per bab. Penjelasan ditulis satu paragraf per bab buku. Satu paragraf berisi minimal tiga kalimat. Berdasarkan penjelasan diatas agar mendapatkan gambaran yang jelas terhadap penyusunan Tugas Akhir ini, maka Tugas Akhir ini dibagi menjadi 5 bab, secara garis besar sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini secara umum berfungsi mengantarkan pembaca untuk membaca laporan tugas akhir secara keseluruhan. Bab pendahuluan ini terdiri atas: Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Tugas Akhir, Manfaat Tugas Akhir, dan Sistematika Penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan menjelaskan deskripsi tentang teori yang terkait langsung diberikan secukupnya, sekedar untuk memberikan pemahaman kepada pembaca yang kurang familiar dengan topik Tugas Akhir agar dapat mengerti isi bab selanjutnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan mendeskripsikan instansi tempat mahasiswa melakukan penelitian tugas akhir, metode yang akan digunakan dan konsep solusi yang ditawarkan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan deskripsi hasil spesifikasi perangkat lunak yang akan dibuat, deskripsi rancangan perangkat lunak yang akan dibuat dan deskripsi perangkat lunak yang akan dibuat. Serta pembahasan untuk menunjukkan seberapa jauh solusi yang diuraikan pada bagian sebelumnya dapat menyelesaikan permasalahan utama Tugas Akhir.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bagian penutup berisi kesimpulan dan saran yang relevan dengan ketercapaian tujuan Tugas Akhir dengan permasalahan yang diselesaikan dalam Tugas Akhir serta saran yang berisi kajian hal-hal yang masih dapat dikembangkan lebih lanjut lagi.